Universidad Central de Venezuela

Facultad de Humanidades y Educación

Escuela de Bibliotecología y Archivología

# EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA LOS PALOS GRANDES

**Proyecto del trabajo de licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, para optar al título de Licenciada en Bibliotecología.**

**Presentado por:**

Br. Grexibell Hernández.

**Tutora:**

Profa. Isneida Riverol.

Caracas, julio de 2025.

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

# ACTA

Quienes suscriben Profesores **JOSÉ LÓPEZ, IRANY DURAN,** y **ISNEIDA RIVEROL** (Tutor), designados por el Consejo de la Escuela de Bibliotecología y Archivología, como Jurado Calificador del Trabajo de Licenciatura de la bachiller: **GREXIBELL CAROLINA HERNANDEZ GIL**, C.I.- **V-26.153.847**, titulado: **"EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION DE LA BIBLIOTECA LOS PALOS GRANDES";** hacen constar por medio de la presente Acta, que el día 21 de Julio de 2025, se reunieron en Aula 16 de la Escuela de Bibliotecología y Archivología, para examinar, discutir y calificar el trabajo mencionado.

El jurado por **UNANIMIDAD**, decidió otorgarle la calificación de APROBADO SOBRESALIENTE *.

En Caracas a los veintiuno días del mes de julio de dos mil veinticinco.

Prof. JOSÉ LÓPEZ

Prof. IRANY DURAN

Profa. ISNEIDA RIVEROL
Tutor

* MENCIÓN HONORIFICA
POR LOS APORTES TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS DESARROLLADOS EN LA INVESTIGACIÓN, ADEMÁS DE SER UN INSTRUMENTO DE APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES DE LA BIBLIOTECA EVALUADA.

## DEDICATORIA

*A mi querida madre, que siempre será mi ancla y también mi velero. Todo tu apoyo, comprensión, amor y paciencia se verá reflejado en la consecución de esta gran meta. ¡Te amo inmensamente!*

*A mis amigos, a quienes hoy puedo llamar orgullosamente colegas, por compartir un montón de experiencias durante esta gran etapa universitaria que hoy finalmente vemos por culminada. ¡Valió absolutamente la pena!*

*A mis amigas de la residencia, con quienes compartí días y noches increíbles llenos de muchas risas y también de estrés por nuestra vida estudiantil. Estoy sumamente orgullosa de que todas aprendimos a sobrellevar nuestra vida como foráneas, y logramos alcanzar las nubes de Calder.*

*A mí, por jamás decaer en los objetivos, por automotivarme incluso en los momentos más difíciles, por mantenerme alegre y optimista, y por creer en mí y en todo mi potencial. ¡Estás hecha para grandes cosas!*

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a mis padres, a mi abuela y demás familiares que siempre me han brindado todo su apoyo incondicional para cumplir mis objetivos personales y académicos. Ellos han sido mi motor para jamás abandonar mis metas, inclusive en las adversidades.

Le agradezco muy profundamente a mi tutora, Profa. Isneida Riverol, y a mis jurados, Prof. José López, y Profa. Irany Durán, por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos.

A mis profesores por transmitirme todo su conocimiento acumulado para poder formarme como un profesional íntegro y ético en esta carrera que fue a principios un gran descubrimiento para mí; y gracias a mi amada casa de estudios que me permitió formarme en las aulas de clase de la EBA, y que además me permitió disfrutar a plenitud cada uno de sus espacios llenos de mucha cultura, majestuosidad, y sobre todo lleno de mucho optimismo proveniente de una comunidad que quiere vencer las sombras.

Gracias también a los compañeros y grandes amigos que formé durante esta etapa. Les agradezco las horas compartidas llenas de risas, estrés, frustración, ansiedad, y felicidad, los trabajos realizados en conjunto, las historias vividas y su complicidad.

Gracias a la Asociación Venezolano Americana de Amistad (AVAA) y a su Programa Excelencia por ser mi espacio seguro para desarrollarme en un montón de habilidades blandas; por brindarme la oportunidad de formar parte del programa, y por ponerme a prueba para mantener el nivel exigido en todos los compromisos a los cuales se deben cumplir como becarios. Por permitirme ir conociendo con cada voluntariado a una ciudad como Caracas que se proclama como imponente ante cualquier persona que viene del interior del país, al mismo tiempo en el que sembraban en mí esa empatía, compasión y altruismo necesario durante este tipo de actividades. Definitivamente gracias por influir en mí la madurez imprescindible para ser un profesional que apuesta a la excelencia.

Gracias a los profesionales que laboran en la Biblioteca Los Palos Grandes por su receptividad, paciencia y apoyo para poder llevar a cabo la ejecución de este proyecto. Están haciendo una labor increíble, y espero que este sea el primero de muchos trabajos en donde la biblioteca sea objeto de estudio.

Cada uno de todos ustedes ha~~n~~ sido una pieza clave para culminar este camino académico, por lo cual me siento profundamente agradecida por su acompañamiento y apoyo.

## CONTENIDO

**CAPÍTULO I EL PROBLEMA** ..... 1
1.1. Planteamiento del problema ..... 4
1.2. Objetivos de la investigación ..... 5
1.2.1. Objetivo general ..... 5
1.2.2. Objetivos específicos ..... 5
1.3. Justificación e importancia de la investigación ..... 6
1.4. Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado ..... 7
**CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL** ..... 8
2.1. Antecedentes de la investigación ..... 9
2.2. Marco institucional ..... 10
2.2.1. Plaza Los Palos Grandes ..... 10
2.2.2. Biblioteca Los Palos Grandes ..... 11
- Sala Eugenio Montejo (SEM) ..... 11
- Biblioteca Francisco Herrera Luque ..... 12
- Ludoteca ..... 12
- Espacio Álvaro Sotillo ..... 12
- Salas de encuentro ..... 12
Misión: ..... 13
Visión: ..... 13
Valores: ..... 13
Funciones: ..... 13
2.3. Bases teóricas ..... 14
2.3.1. Historia de la evaluación de servicios de información. ..... 14
- Servicio: ..... 14
- Calidad del servicio: ..... 16
- Usuario: ..... 17
- Necesidades de información y su satisfacción: ..... 17
- Evaluación de bibliotecas: ..... 19
- Objetivos de la evaluación de bibliotecas: ..... 22

- Modelos de evaluación de bibliotecas: 23
- Diferencias entre el modelo SERVQUAL y LibQual+: 26
**CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO** 27
3.1. Tipo de investigación 28
3.2. Diseño de la investigación 28
3.3. Población y muestra 28
3.4. Técnica e instrumento para la recolección de los datos 30
3.5. Análisis y representación de los resultados 31
**CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS** 33
4.1. Procedimiento de recolección de datos 34
4.2. Resultados obtenidos 34
Datos sociodemográficos. 34
Género 34
Edad 35
Nivel educativo 36
Nivel ocupacional 37
Costumbres y comportamientos de los usuarios. 38
Frecuencia anual de asistencia a la biblioteca 38
Motivos de recurrencia 39
Salas más frecuentadas 40
Recursos más consultados 41
Colecciones más consultadas 42
Nivel de satisfacción del usuario 43
Estado actual de los recursos o espacios 43
Pertinencia de los recursos y servicios de información. 44
Apoyo del referencista 45
Orientación del referencista 46
Atención recibida por el personal de la biblioteca 47
Experiencia de usuario 48
Grado de satisfacción con respecto a los servicios y productos ofrecidos 52
Matriz FODA 56

Indicadores de desempeño ..... 66
CONCLUSIONES ..... 78
RECOMENDACIONES ..... 81
FUENTES CITADAS ..... 84
ANEXOS ..... 87
Anexo A: Modelo piloto de la encuesta ..... 88
Anexo B Modelo de encuesta final. ..... 96
Anexo C: Guía de tópicos para la entrevista semi estructurada dirigida al Director de la Biblioteca. ..... 104
Anexo D: Desarrollo de un taller de Derechos humanos a través del cómic en una de las salas de encuentro. ..... 105

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Normas estandarizadas a nivel internacional y nacional relacionadas a la evaluación de bibliotecas. ..... 21
Tabla 2 Comparaciones entre el modelo SERVQUAL y LibQual+ ..... 26
Tabla 3 Resultados de la encuesta con el director de la Biblioteca Los Palos Grandes. ..... 56
Tabla 4 Matriz FODA ..... 66
Tabla 5 Aplicación de la norma COVENIN 3717:2001 ..... 77

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Usuarios clasificados por género. ..... 35
Gráfico 2 Usuarios clasificados por rango de edad. ..... 36
Gráfico 3 Usuarios clasificados según su nivel educativo. ..... 37
Gráfico 4 Usuarios clasificados según su nivel ocupacional actual. ..... 38
Gráfico 5 Nivel de asistencia anual a la biblioteca por parte de los usuarios. ..... 39
Gráfico 6 Factores que motivan la recurrencia en el recinto. ..... 40
Gráfico 7 Salas de la biblioteca más frecuentadas por los usuarios. ..... 41
Gráfico 8 Recursos más consultados por los usuarios. ..... 42
Gráfico 9 Colecciones más consultadas por los usuarios de la biblioteca. ..... 43
Gráfico 10 Estado de los recursos y/o espacios desde la perspectiva del usuario. ..... 44
Gráfico 11 Pertinencia de los servicios y/o recursos recuperados desde la perspectiva del usuario ..... 45
Gráfico 12 Solicitud de apoyo del referencista para recuperación de recursos informativos ..... 46
Gráfico 13 Nivel de orientación por parte del referencista. ..... 47
Gráfico 14 Nivel de atención general recibida por el personal bibliotecario ..... 48
Gráfico 15 Experiencia de usuario. ..... 49
Gráfico 16 Nivel de importancia de ciertos servicios para la gestión bibliotecaria ..... 51
Gráfico 17 Nivel de satisfacción de los usuarios con respectos a los servicios brindados actualmente en la biblioteca ..... 53

**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA LOS PALOS GRANDES**

**Autora: Grexibell Hernández**
**Tutora: Profa. Isneida Riverol.**

## RESUMEN

Se evaluaron los servicios de información que ofrece la Biblioteca Los Palos Grandes a sus usuarios, a través de la aplicación de la encuesta que tenía diferentes preguntas cerradas y de selección múltiple que permitieron conocer el nivel de satisfacción de 205 usuarios que hacen uso de los servicios y productos de este centro. De allí, se lograron identificar ciertos aspectos tanto positivos como negativos que influyen en la gestión bibliotecaria, los cuales se clasificaron en una matriz FODA para segmentar las posibles estrategias preventivas y correctivas desde la apreciación interna y externa del centro. A nivel cuantitativo se aplicó la norma COVENIN 3717:2001 para conocer los estándares de calidad asociados a sus servicios. Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran que el recinto cuenta con un gran potencial para consolidarse como un pilar fundamental de la comunidad de Chacao, pero también posee desafíos significativos que requieren urgentemente de atención estratégica, los cuales actualmente hacen que no se ofrezca un servicio general del todo positivo. Finalmente, se brindaron recomendaciones factibles que apunten hacia la mejora continua en aras de mantener la fidelidad de los usuarios recurrentes, y llamar la atención de los usuarios potenciales.

**Palabras claves:** Evaluación de bibliotecas; Servicios de bibliotecas; Perfil de usuarios.

# INTRODUCCIÓN

Como bien se sabe, debido a la producción y difusión exponencial que tiene hoy día la información científica, resultado del desarrollo vertiginoso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, y su acceso a las mismas, a las bibliotecas se les ha puesto la gran tarea de no sólo utilizar diferentes técnicas que permitan resguardar el patrimonio intelectual representado en diferentes soportes: libros, catálogos, fotografías, revistas, discos de sonido y video, publicaciones hemerográficas, entre otros; sino también de brindar recursos y servicios que estén a la par con las necesidades de usuarios cada vez más exigentes.

Es así como desde el ámbito bibliotecológico y gerencial se han desarrollado diferentes métodos y herramientas que permiten a las bibliotecas ir evolucionando y adaptándose a los diferentes cambios, inclusive a los paradigmáticos. Por tal motivo, la evaluación de los servicios y productos bibliotecarios debe ser un procedimiento minucioso y sobre todo constante en donde su fin único es medir y analizar el desempeño de estos centros en cuanto a la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, para así poder garantizar calidad y pertinencia en sus ofertas y propuestas de valor.

Hoy en día existen diferentes maneras de medir en primera instancia cuál es la situación actual de los centros de información, abarcando interrogantes como si sus espacios físicos se encuentran idóneos para resguardar y consultar sus colecciones, si existen algunas deficiencias en cuanto a los servicios que ofrece, y principalmente, si sus recursos de información realmente son pertinentes y oportunos; todo esto bajo la perspectiva de sus usuarios y sus necesidades, que es la verdadera razón de ser de cualquier centro de información, pero que lamentablemente se ha evidenciado que este aspecto en la práctica se toma en cuenta muy por encima, ya que suele tomar el protagonismo la organización y distribución de los recursos, y su recuperación bajo la perspectiva del profesional de las ciencias de la información, en otras palabras, se intuye cómo debe ser la mejor forma en la que los usuarios quieren relacionarse con los espacios y recursos de la biblioteca, más no se corrobora si realmente esto es eficaz para ellos.

Entonces, para mitigar este tipo de problemáticas existe una línea de investigación que busca comprender justamente las necesidades, expectativas, comportamientos y preferencias de los usuarios en relación a lo ofrecido por la biblioteca y sus referencistas; esto es denominado como evaluación de servicios, y suelen ejecutarse a través de diversas metodologías como encuestas, entrevistas, grupos focales, análisis de estadísticas, y por supuesto la observación directa al fenómeno aplicada por el investigador.

En definitiva, una de las maneras de obtener data precisa y de gran valor, que una vez segmentada y analizada pueda encauzar a una toma de decisiones certera e inteligente desde el plano gerencial son estas evaluaciones, los cuales permitirán que se diseñen servicios y recursos que se ajusten a las demandas reales de los usuarios recurrentes, y que a su vez permita anticiparse a los deseos y requerimientos de aquellos usuarios potenciales. Además, realizar este tipo de evaluaciones permite tener una visión completa de su impacto en la sociedad, lo que radica en que sus servicios se mantendrán relevantes y competitivos en el entorno actual, entendiendo que la base de su misión ha de ser proporcionar posibilidades de acceso totalmente equitativo y transparente a la comunidad que sirve.

Así pues, para efectos de este trabajo se plantea la evaluación de servicios en la Biblioteca Los Palos Grandes, un análisis nunca realizado desde la constitución de este centro, y con el cual se busca servir de reflector para evidenciar la relación existente entre sus productos, servicios y consumidores finales. Con ello se estaría brindando la recolección de información clave que les permitirá hacer los ajustes necesarios, e inclusive un desarrollo de políticas que posibilite fungir como una biblioteca que se encuentra a la vanguardia, ya que se abordarán e identificarán las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de mejora en todo lo que conlleva su gestión.

En este sentido, el estudio estará estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I: Planteamiento del Problema, contiene el planteamiento del problema, la identificación de objetivos generales y específicos y la justificación de la investigación. El Capítulo II: Marco Teórico, está constituido por los antecedentes de la investigación y las bases teóricas que fundamentan la investigación. El Capítulo III: Marco Metodológico, abarca el tipo y diseño de la investigación y se expone la metodología utilizada para desarrollar esta investigación. El Capítulo IV: Análisis de los resultados contempla lo obtenido tras la aplicación de las técnicas y herramientas de recolección de datos elegidas. Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones y las fuentes que sustentaron este trabajo de investigación.

# CAPÍTULO I EL PROBLEMA

## 1.1. Planteamiento del problema

Ubicada en el municipio Chacao del Distrito Metropolitano de Caracas, la Biblioteca Los Palos Grandes ha de ser el centro de información de la localidad que está destinado a cubrir necesidades de formación intelectual, afianzamiento de la cultura, y el encuentro ciudadano. Todo esto a través de la disposición de una colección variada de recursos informativos, así como la ejecución de talleres de formación, actividades y eventos, desempeñando así un papel fundamental en la comunidad. Sin embargo, a pesar de su importancia, este centro no posee antecedentes de estudios exhaustivos que evalúen la eficacia y pertinencia de los servicios y productos que ofrece en la actualidad a sus usuarios; y en la práctica diaria se refleja que esta carencia de información impide conocer a profundidad las necesidades y expectativas de los usuarios, así como el impacto real de las iniciativas implementadas por la biblioteca, lo cual puede incurrir en decisiones desacertadas, y también en la disconformidad parcial o total por parte de los usuarios.

Así pues, la falta de datos cuantitativos y cualitativos sobre la satisfacción del usuario, los hábitos de uso de los recursos y servicios, y la percepción general de la biblioteca dificulta la toma de decisiones informadas para mejorar la oferta y optimizar los recursos. Entonces, es necesario recalcar que cualquier biblioteca debe estar orientada a servir a la comunidad que a ella asiste, y es por ello que deben hacerle frente a diversos retos, como por ejemplo lograr satisfacer diversas necesidades informativas de los usuarios, entendiendo que ellos son el principio inherente que le da vida a este tipo de centros de información.

> Actualmente, estamos viviendo una etapa que supone un reto para las bibliotecas públicas. Un momento en que las restricciones presupuestarias impiden la adecuada actualización de los fondos, convirtiéndolos en colecciones reducidas y poco actualizadas, y que la insuficiencia de recursos humanos y materiales hace que se descuiden las necesidades reales de los usuarios…" (Gago y López, 1999, p.527)

Para solventar esta situación donde se gestiona una biblioteca desde el desconocimiento de si los productos y servicios ofrecidos realmente son los adecuados, y brindan el valor esperado para la comunidad, se sugiere evaluar los servicios de la biblioteca, planteamiento que ha sido imprescindible en el quehacer bibliotecológico en centros de información incluso nacionales con la intención de detectar fortalezas, oportunidades de mejora, debilidades y amenazas en los servicios y productos ofrecidos bajo la experiencia de los usuarios. Hasta ahora estos estudios han permitido brindar

grandes revelaciones en cuanto a la situación actual de la biblioteca, el perfil de usuarios, la percepción que tienen del centro, y sobre todo, medir de alguna forma el aprovechamiento y valor real de los servicios y productos ofrecidos por el centro de información. Además, ejecutar este tipo de estudios permitirá determinar propuestas de mejora con base en los resultados obtenidos considerando su viabilidad y potencial impacto.

Dicho esto, el propósito de este trabajo especial de grado es realizar una evaluación de los servicios de la Biblioteca Los Palos Grandes, en aras de establecer un perfil de usuarios, evaluar el grado de satisfacción de estos en relación con los servicios y productos prestados por la unidad de información, y determinar las necesidades de información que estos puedan presentar, todo esto fundamentado de acuerdo con las siguientes interrogantes:

- ¿Realmente se están satisfaciendo las necesidades informativas de los usuarios habituales de la biblioteca?

- ¿Cuáles serán las fortalezas de los servicios y productos de la biblioteca o sus oportunidades de mejora en aras de fidelizar al usuario habitual y atraer a usuarios potenciales?

## 1.2. Objetivos de la investigación

### 1.2.1. Objetivo general

Evaluar los servicios de información que ofrece la Biblioteca Los Palos Grandes a sus usuarios.

### 1.2.2. Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la biblioteca.

2. Determinar las necesidades de información que presentan los usuarios de la Biblioteca Los Palos Grandes.

3. Identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que influyan en la gestión de los servicios y recursos brindados por la biblioteca.

## 1.3. Justificación e importancia de la investigación

La razón de ser de cualquier unidad de información sopesa en la manera en la que a través de sus colecciones y de los servicios que presta logra satisfacer a cabalidad las necesidades de información de los usuarios que a ella acuden. Entendiendo que las nuevas tendencias tecnológicas se afianzan con gran arraigo en la vida cotidiana de la sociedad, los profesionales que laboran en las diferentes unidades de información se deben cuestionar constantemente si sus colecciones al igual que sus servicios están aportando un valor agregado real ante las exigencias y las demandas de los usuarios, o si por el contrario, están quedando obsoletas y se están alejando de su misión y visión.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, este proyecto pretende contribuir a una gestión óptima de la Biblioteca Los Palos Grandes a través de los siguientes aspectos:

Desde el punto de vista institucional el resultado de este estudio permitirá a todo su personal directivo y operativo entender cuál es la situación actual en la que se encuentra el consumo de sus colecciones y el uso de sus servicios por parte de los usuarios, lo cual nunca antes se había realizado desde la fundación de dicha biblioteca. Esta herramienta de evaluación les permitirá ir corroborando con el tiempo si los servicios de información ofrecidos están respondiendo de manera correcta a las exigencias de los usuarios frecuentes, en aras de efectuar los correctivos necesarios para que la biblioteca funcione como un ente de formación intelectual y cultural que está adaptada a las nuevas tendencias; lo que permitirá servir como máxima referencia ante otras unidades de información de carácter nacional, y a su vez proyectará una excelente imagen ante los usuarios potenciales.

Por otra parte, este estudio contribuye en el campo bibliotecológico al partir del hecho de que cualquier unidad de información no es un ente estático en el que se resguarda material bibliográfico, sino que más bien se ha convertido en un elemento dinámico gracias a la fuerte interacción que hay entre la unidad y el usuario; de ahí que el desarrollo de colecciones, la implementación de productos y servicios de información, e inclusive la adecuación de los espacios destinados para la consulta de los diferentes tipos de recursos deben corresponder a una línea cognitiva, la cual está adecuada a patrones de consumo, formas de interrelación, y maneras de procesar la información.

En definitiva, a través de esta evaluación se analizarán distintas realidades de carácter cuantitativo y cualitativo relacionadas al uso, grado de satisfacción y exigencias del público que hace vida en la biblioteca. Así pues, las variables que entran en estudio serían la oportunidad, actualización, accesibilidad, y diversidad de servicios.

## 1.4. Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado

La evaluación de una biblioteca es un aspecto muy importante hoy en día para que estos centros de información puedan ser realmente competitivos, ya que permiten el análisis cualitativo y cuantitativo de la situación actual del centro, y el aprovechamiento o impacto que están teniendo sus servicios y productos bajo la perspectiva de sus usuarios, lo cual permitirá tomar acciones preventivas o correctivas en la gestión dependiendo del caso. Para el abordaje de un proyecto con estas características se cuentan con directrices tanto nacionales como internacionales que brindan luces hacia cómo deben ser ejecutados algunos aspectos de evaluación de estos centros, contando entonces con normas técnicas internacionales como las ISO 16439:2014, ISO 9001:2015, o ISO 11620:2023; y dentro del ámbito venezolano con las normas COVENIN 3818-1:2003 o COVENIN 3717:2001.

Así pues, de acuerdo a las líneas de investigación del Centro de Investigación y Desarrollo en Ciencias de la Información (CIDECI), y la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela este proyecto se encuentra enmarcado dentro de la línea número 3, la cual trata sobre la evaluación de diferentes necesidades de información en servicios, sistemas y unidades como bibliotecas, archivos o centros de documentación.

La intención entonces de este proyecto será estudiar la Biblioteca Los Palos Grandes, con la intención de identificar una serie de realidades que podrían ser tanto positivas como negativas, pero que al final permitirán plantear diferentes herramientas que contribuyan a que todos los usuarios puedan suplir sus necesidades informativas, y que dicho centro funcione de la manera más idónea.

# CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

## 2.1. Antecedentes de la investigación

Al momento de realizar cualquier trabajo de investigación, es de vital importancia contar con fuentes de información que permitan al investigador tener una base en la cual no sólo pueda darle continuidad a su trabajo en curso, sino que también le permita ampliar mucho más sus perspectivas acerca de la hipótesis planteada. Por esta razón se mencionarán trabajos de investigación que sirven como antecedentes al presente estudio ya que se relacionan con el tema planteado.

En 2012 Eiling Cedeño presenta su proyecto titulado “Evaluación de los servicios de información de la Biblioteca Centro Venezolano Americano”. A través de esta investigación de carácter descriptivo se pudo conocer la situación de los servicios que prestaba la biblioteca para dicho momento, lo cual fue determinado luego de haber aplicado diferentes herramientas de recolección de datos como lo es el cuestionario a una muestra significativa de 173 estudiantes y profesores de la institución. Además de conocer la percepción de los usuarios también se evaluó la eficiencia de la gestión bibliotecaria utilizando diferentes indicadores de gestión como número total de préstamos anuales, número de búsquedas solicitadas, tasa de incremento en el número de usuarios, entre otros.

Cinco años más tarde, específicamente en septiembre del año 2017 Nidia Mata presenta su trabajo de grado “Evaluación de los servicios de la Biblioteca Pedro Grases de la Universidad Metropolitana”. Para la consecución de los objetivos específicos planteados se utilizó un cuestionario dividido en dos partes, en donde la primera se relacionaba con el perfil sociodemográfico de los usuarios encuestados, y la segunda parte se basó en el modelo de evaluación LibQual+. Con estas particularidades del cuestionario, el resultado fue óptimo para brindar consideraciones y aspectos de mejora continua para la forma en la que se estaban gestionando los recursos y servicios de información, teniendo en cuenta por supuesto la percepción real y las aspiraciones de los usuarios.

Por su parte, en el 2019 Adriana Rodríguez realiza su trabajo especial de grado “Evaluación del servicio de la Biblioteca de la Academia Nacional de Ciencias Económicas”. Este proyecto tuvo como objetivo general determinar la satisfacción de los usuarios en los servicios que presta dicha biblioteca, esto a través de la aplicación de una encuesta que fue respondida por 125 usuarios, lo cual representaba el 55% de la población atendida anualmente para ese momento. La intención de esta evaluación era determinar las demandas o necesidades de información que los usuarios manifestaban al momento de hacer cualquier consulta, es por ello que el resultado final de este estudio permitió conocer el grado de aceptación de los usuarios en los distintos servicios y productos ofrecidos, por lo que alguna de las recomendaciones sugeridas por la autora fueron evaluar las colecciones para la actualización y la mejora del servicio, colocar el

servicio de Internet en la biblioteca, la dotación de un mejor mobiliario a la sala de lectura, entre otras.

Ahora, dentro del contexto Latinoamericano, específicamente en la ciudad de Huacho, Perú, también se han llevado a cabo proyectos en donde la línea de investigación reposa en la evaluación de los servicios bibliotecarios. Por ejemplo, en el año 2020, Marisela Barrera presenta su trabajo de maestría titulado "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Biblioteca Central y Virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018". Esta investigación de carácter descriptivo relacional con enfoque cuantitativo estuvo conformada por una población de 1.350 estudiantes, donde la muestra significativa fue de 245. En cuanto a las herramientas utilizadas para la recolección de datos, la autora implementó una encuesta que estaba basada en la metodología LibQual+ para medir la variable calidad del servicio, y la encuesta de satisfacción del usuario bajo el modelo ACSI de Stephen M. Ross Business School de la Universidad de Michigan. A partir de los resultados obtenidos se pudo tener una base bien sustentada para brindar ciertas recomendaciones al personal que gestiona la biblioteca, como por ejemplo requerimiento de personal bibliotecólogo calificado para ciertos puestos de trabajo, mejoramiento de la infraestructura de los espacios de la biblioteca, planes de actualización del acervo bibliográfico, entre otros.

En la ciudad de Bogotá, Colombia, Leidy González decide presentar en el año 2021 su trabajo de maestría que lleva por título "Evaluación de la calidad percibida del servicio bibliotecario, aplicación en la Sede Bogotá de la Universidad Nacional de Colombia". Para esta investigación de igual forma fue utilizado el modelo LibQual+, el cual fue aplicado a 292 usuarios de la Biblioteca, identificados como estudiantes de pregrado, estudiantes de posgrado, profesores, egresados y funcionarios de la Universidad; esto permitió conocer que el 79% de los encuestados están satisfechos con la prestación de servicios de información. A partir de este resultado, la autora se enfocó en realizar diferentes recomendaciones y estrategias que permitan aumentar el porcentaje de satisfacción o al menos a mantenerlo.

## 2.2. Marco institucional

### 2.2.1. Plaza Los Palos Grandes

Ubicada en la Tercera Avenida entre Segunda y Tercera Transversal de Los Palos Grandes, municipio Chacao, se encuentra esta paradigmática plaza que fue inaugurada el 19 de abril de 2011. Este proyecto estuvo dirigido por el arquitecto Edwing Otero a través del apoyo de Cultura Chacao, una fundación adscrita a la alcaldía de Chacao encargada de gestionar los proyectos culturales y turísticos de los 17 sectores que conforman el municipio, como lo son: Altamira, Bello Campo, Campo Alegre, Chacao, Chuao, Caracas Country Club, El Bosque, El Dorado, El Pedregal, El Retiro, El Rosal,

Estado Leal, La Castellana, La Floresta, Los Palos Grandes, San Marino y Sans Souci (Chacaíto).

La Plaza de Los Palos Grandes cuenta con dos niveles de estacionamiento subterráneos; en sus espacios se incluyen áreas pavimentadas con sombra, un cafetín, un ambulatorio de Salud Chacao, un espejo de agua con chorros y un área de anfiteatro a cielo abierto. Además, su mayor atractivo ha de ser un edificio estrecho de carácter cultural que da espacio a distintas versiones de biblioteca pública: la Eugenio Montejo, cuyos recursos conforman las áreas de literatura, artes y filosofía; la Ludoteca, destinada a la consulta y uso de los más pequeños; y finalmente la Herrera Luque, en la cual se encuentran recursos de las diferentes áreas que conforman las ciencias sociales. En definitiva, esta plaza es el punto de encuentro de muchos habitantes propios del municipio o de sus alrededores en el que pueden encontrar diversas actividades culturales y de esparcimiento, mientras fomentan su arraigo ciudadano e intelecto.

### 2.2.2. Biblioteca Los Palos Grandes

La Biblioteca Los Palos Grandes fue inaugurada el 26 de febrero de 2011, y es un centro de información ubicado en la Plaza de Los Palos Grandes que se encuentra bajo la dirección de Cultura Chacao. Allí acude un gran número de visitantes tanto del Municipio Chacao como de otros lugares del área metropolitana de Caracas; esta particularidad la ubica como un lugar de utilidad pública, debido a que en sus instalaciones se encuentran salas de interés documental, como la Biblioteca Francisco Herrera Luque (SFHL) y la sala Eugenio Montejo (SEM), donde el acervo documental atrae a alumnos e investigadores de todas las edades e intereses académicos. Además, cuenta con una Ludoteca, donde niños y niñas de diferentes edades pueden hacer uso de los distintos recursos lúdicos que fomentan el desarrollo psicomotriz mientras que se hace énfasis en actividades de lectoescritura. Actualmente esta biblioteca cuenta con un (1) director, una (1) coordinadora de apoyo, una (1) coordinadora de la Sala Eugenio Montejo, una (1) auxiliar en la Sala Eugenio Montejo, una (1) encargada de la Ludoteca, dos (2) operarios de limpieza, y finalmente, aunque no se considera como personal directo de la Biblioteca de Palos Grandes, una (1) Encargada de la Fundación Francisco Herrera Luque, dando un total de 7 trabajadores.

La Biblioteca se divide en varios espacios: la sala Eugenio Montejo, la Biblioteca Francisco Herrera Luque, la Ludoteca, el Espacio Álvaro Sotillo y tres salas de encuentro.

- Sala Eugenio Montejo (SEM)

Se encuentra en la parte más alta de la biblioteca y lleva el nombre del poeta y ensayista venezolano Eugenio Montejo; autor de obras como Élegos, Partitura de la cigarra, entre otros. Esta sala lleva su nombre por la solicitud de diferentes amigos y

personalidades muy allegadas al poeta quienes hicieron la petición ante la Alcaldía de Chacao para brindar honor a toda su carrera, y también por la conducta ciudadana intachable que demostró por tantos años, en donde de hecho, los últimos quince años de su vida han de ser como residente de la urbanización de Los Palos Grandes. El catálogo de esta sala incluye libros de literatura venezolana, latinoamericana (colección Ayacucho) y universal; además también resguarda libros de filosofía y de artes. Tiene una capacidad de 50 usuarios y una pequeña sala de computadoras que, actualmente, no está disponible al público.

- Biblioteca Francisco Herrera Luque

Ubicada en el sótano 2, esta sala lleva el nombre del reconocido médico-psiquiatra, novelista y ensayista venezolano, quien escribió grandes obras como Los amos del Valle, La luna del Fausto, el urogallo, entre otras. Dentro de sus colecciones se encuentran textos del área de filosofía, psicología, ciencias sociales, geografía, historia, lingüística, artes biografías, historia, literatura, entre otros; muchos de estos libros fueron parte de la biblioteca personal del mencionado personaje, de quien además se resguardan todas sus obras en esta unidad.

- Ludoteca

Ubicada en el penúltimo piso del edificio, este es un espacio ideal para que los niños puedan tener sus primeros acercamientos a la lectoescritura mientras se divierten con diferentes actividades que fomentan la solidaridad y el respeto por la diversidad cultural. Esta sala posee más de 2.000 títulos de literatura infantil nacional e internacional, y además de ello también cuenta con diferentes recursos lúdicos que estimulan el aprendizaje, los cuales están diseñados para diferentes edades escolares.

- Espacio Álvaro Sotillo

La sala lleva el nombre de Álvaro Sotillo en honor a este diseñador gráfico venezolano. Así pues, en este espacio se realizan exposiciones fotográficas, de diseño editorial, de ilustraciones y de diseños gráficos.

- Salas de encuentro

Son tres salones en los cuales se pueden llevar a cabo diversos talleres, cursos, charlas, foros, proyecciones o actividades relacionadas con temas literarios, artes plásticas, entre otros. De esta forma, es posible ofrecer al público general alternativas de recreación y aprendizaje.

Misión:

Ser el servicio público municipal dedicado a la promoción de la lectura al desarrollo de la intelectualidad, educación, las artes y la cultura ciudadana, brindando libre acceso a la información sin ningún distingo de raza, credo región, condición social o género.

Visión:

Ser el espacio municipal de excelencia, referente y multiplicador de servicios de Ludotecas y Biblioteca pública, promotor de valores ciudadanos, líderes en la promoción de lectura y de apoyo a la educación. Ser referente de información e investigación con capacidad innovación en el ámbito global.

Valores:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Confianza
- Ética
- Moralidad
- Cooperación
- Profesionalismo
- Optimismo
- Tolerancia

Funciones:

- Satisfacer las necesidades de lectura e información
- Promocionar la lectura

- Facilitar el estudio y la investigación, el aprendizaje y la formación continua
- Recoger y conservar el patrimonio bibliográfico
- Brindar una satisfactoria atención al público
- Brindar información y asesoramiento en general
- Fomentar el servicio de consulta en sala
- Otorgar espacios de gradería para eventos y talleres públicos

## 2.3. Bases teóricas

### 2.3.1. Historia de la evaluación de servicios de información.

Los orígenes de la evaluación de la gestión bibliotecaria se remontan a finales de los años 40, siglo XX, cuando finalmente se dio el cambio de paradigma de considerar a las bibliotecas como instituciones netamente de resguardo y preservación de los recursos que en ellas se encontraban, aisladas a las interacciones dinámicas y posiblemente cargadas de sesgos por parte de quienes asistían a sus instalaciones y aprovechaban de una u otra forma de sus recursos y servicios; y se abrió el paso a reconocer al usuario como elemento vital para brindar una mejora continua y significativa a los servicios bibliotecarios; todo esto a través de la compresión de su comportamiento y necesidades de información.

Sin embargo, a diferencia de lo que podría pasar con otras prácticas del quehacer científico, para la actividad de evaluación no se descartó por completo lo que ya se venía efectuando, puesto que tener indicadores de aspectos cuantitativos y de áreas específicas de las bibliotecas también es de suma relevancia ya que permite conocer, por ejemplo, datos estadísticos, como el número de usuarios, préstamos, adquisiciones, entre otros; variables que permiten tener un buen panorama con respecto a la situación general de la biblioteca, lo cual favorece la toma de decisiones correctivas o preventivas.

Dentro de la concepción de evaluación de servicios de información entran en juego muchos conceptos que son claves para la ejecución del mismo, como lo son:

- Servicio:

De acuerdo con Groönroos (2008) un servicio se puede definir como:

> Un proceso que consiste en un conjunto de actividades que tienen lugar en interacciones entre un cliente y personas, bienes y otros recursos físicos, sistemas y/o infraestructuras que representan al prestador de servicios y que posiblemente impliquen a otros clientes, cuyo objetivo es ayudar al cliente en sus prácticas cotidianas. (p.300)

Aplicando este concepto a la razón de ser de cualquier biblioteca, en donde, en resumidas cuentas, esta institución debe cumplir una función informativa, formativa e inclusive recreativa para fomentar el conocimiento, se puede validar cómo la hace acreditadora de brindar una actividad netamente de servicio para sus usuarios. Y justamente por ser sus usuarios los beneficiarios últimos, los servicios brindados deben estar vinculados con sus necesidades de información, con lo que realmente les interese, les sirva y quieran recibir. Así pues, se requiere de sus puntos de vistas, opiniones o comentarios para que todo el personal de la biblioteca tenga la certeza de que sus servicios son los adecuados, y que mientras los usuarios hagan uso de ellos y sus necesidades de información sean cubiertos, se podrá garantizar la continuidad de la biblioteca, no como un espacio meramente físico, sino como una comunidad bastante dinámica que tiene un punto de encuentro e intercambio.

Ahora bien, a pesar de que los servicios ofrecidos por las bibliotecas deben responder a las necesidades de sus usuarios, no se quiere decir con esto que en la creación de nuevos servicios o productos entonces se alejen de la naturaleza de este tipo de centros. Es decir, que se desvirtúe el propósito fundamental de estas instituciones al tener en consideración únicamente la búsqueda incesante de satisfacer absolutamente todas las peticiones sin tener un criterio objetivo y alcanzable. Por lo tanto, la innovación de los servicios bibliotecarios debe estar enfocada siempre en fortalecer su rol en la sociedad, facilitando la identificación y el sentido de pertenencia con su razón de ser.

Según Núñez (2016) los servicios bibliotecarios más comunes son:

- Préstamo en sala: el servicio de préstamo en sala proporciona a los usuarios los recursos de información de la biblioteca, como su nombre lo indica, para su consulta en sala. Son documentos que por su tipología o frecuencia de uso se restringen a las instalaciones de la biblioteca.

- Préstamos a domicilio: es el servicio al que tiene derecho el personal docente e Investigador, estudiantes y personal administrativo de la universidad que soliciten recursos en préstamo para ser consultado fuera de la biblioteca.

- Catálogo de Acceso Público en Línea (OPAC): contiene los recursos de información que conforman las colecciones de la biblioteca. Página Web: es el

documento que contiene recursos de información impresos y digitales, sonido, vídeo, enlaces, imágenes, y muchas otras informaciones de la biblioteca.

- Servicios de Referencia: consiste, en suministrar información, orientar a los usuarios en el uso y localización de los recursos de información de la biblioteca.

- Acceso a Bases de Datos: es un servicio que la biblioteca de este siglo ofrece mediante acceso a bases de datos en texto completo, especializado y multidisciplinario a sus usuarios. Por lo general son por suscripción y de libre acceso.

- Préstamo Interbibliotecario: se define como el proceso a través del cual la biblioteca obtiene de otras bibliotecas préstamo de documentos que no están en su colección, con el fin de satisfacer las necesidades de información de su comunidad de usuarios.

- Programa de formación de usuarios y/o Alfabetización Informacional: este es parte consustancial de la misión de la biblioteca. Tiene como objetivo, formar usuarios autosuficientes, para localizar e identificar recursos de información tanto presenciales como en línea.

- Servicio de multimedia: ofrece a los usuarios sonido grabado o imágenes en movimiento, sonido e imágenes, además, contiene texto y gráficas animadas.

- Servicio de Internet: la biblioteca facilita a la comunidad de usuarios computadoras para acceder a los recursos de información, para fines de estudio e investigación.

- Calidad del servicio:

Se puede inferir por calidad del servicio al nivel de satisfacción que siente un cliente o beneficiario del servicio al haber hecho uso del mismo, sintiendo que fueron cubiertas sus necesidades o expectativas. En general se podría decir que un cliente queda satisfecho cuando el servicio o producto cumple con absolutamente todos los atributos o particularidades para lo que fue diseñado, sin que este se vea comprometido por un uso poco intuitivo o de difícil mantenimiento.

Existen diferentes criterios por los cuales es posible validar de manera objetiva si determinado servicio o producto es de calidad, a saber:

- Cumplimiento de estándares: el servicio cumple con los estándares de calidad establecidos ya sea de manera universal, regional o nacional. Para el caso de las bibliotecas estos estándares podrían estar relacionados con la catalogación, clasificación y organización de las colecciones, por ejemplo.

- Evaluación continua: en aras de poder implementar estrategias preventivas, correctivas o identificar áreas de mejora.

- Innovación y adaptabilidad: con base al punto anterior, se evalúa la posibilidad de incorporar nuevas tecnologías que permitan ir a la par con las tendencias y las dinámicas sociales, esto con la intención de mejorar la experiencia del usuario.

- Eficiencia: el servicio se presta de manera eficiente, minimizando los tiempos de respuesta y optimizando los recursos.

- Usuario:

Se denomina como usuario a la persona o grupo de personas que acuden a la biblioteca, archivos o museos para lograr satisfacer sus necesidades informativas con la motivación de nutrir su intelecto y/o lograr ejecutar cualquier tipo de actividad de su vida académica, profesional o privada.

Conocer las características de los usuarios permite determinar el comportamiento de los usuarios reales, llámese aquellos que asisten con cierta frecuencia a las unidades de información y que han logrado establecer algún vínculo e identificación entre las colecciones, los servicios, y el personal del centro; pero también posibilita determinar las características de los usuarios potenciales, los cuales por algún motivo no consultan las colecciones o hacen uso de los servicios y espacios.

Al respecto de los usuarios potenciales Herrera, Lotero y Rúa (1980) comentan que:

> Este grupo ha sido casi ignorado en los diferentes estudios de usuarios, sin embargo, debería ser motivo de interés en estos estudios, ya que las razones del no uso de la biblioteca y sus recursos por parte de este grupo, podrían indicar que la biblioteca no está orientada adecuadamente a las necesidades de todos sus usuarios, pues si se quiere establecer actividades de información, deben conocerse los usuarios potenciales y entender adecuadamente sus requerimientos de información. (p. 290)

- Necesidades de información y su satisfacción:

Como bien se sabe, la necesidad se relaciona con un estado psicológico en el que hay carencia de algún elemento, que para el caso de este proyecto sería informativo. Dicha situación motiva al usuario a demandar respuestas para satisfacer sus

necesidades y así mantener su estado de bienestar en plenitud. Ahora bien, lo que la práctica bibliotecaria ha permitido dejar en evidencia es que no siempre una demanda es producto de una necesidad de información real, y esto se debe a que en algunas ocasiones los usuarios exigen algún recurso en particular y es a través de la indagación del personal bibliotecario que se descubre que realmente para responder adecuadamente a su necesidad requiere de un documento diferente.

Situaciones como estas son bastantes comunes, en donde incluso hay demandas de información tan ambiguas que le corresponde al bibliotecario ir delimitando para dar con la necesidad real, o al menos con una aproximación más certera de la misma. Esto por supuesto tiene mucho que ver con el perfil de los usuarios que se atiende, sus competencias cognitivas y su nivel de alfabetización informacional, que de acuerdo con la American Library Association (1989), también conocida como ALA, este último concepto es un conjunto de habilidades que requieren que los individuos reconozcan cuándo se necesita información y tengan la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información necesaria. En definitiva, el papel del profesional bibliotecario funge en ser el puente entre un deseo o demanda de información, y una necesidad de información satisfecha; pero a su vez tiene la gran responsabilidad de ir educando en el camino, de ahí la importancia de estén muy bien instruidos y tengan las herramientas pertinentes para atender cada caso en particular.

Ahora bien, para lograr la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios existen ciertos factores y criterios que entran en juego al momento de brindar servicios o productos de información, como, por ejemplo:

- Pertinencia: debe dar respuesta exacta a las necesidades del usuario.
- Calidad: debe cumplir con estándares de calidad propicios, esto en términos de funcionalidad y presentación.
- Tiempo de respuesta: el servicio o producto debe ser entregado por el personal calificado en un tiempo razonable y justificado.
- Atención al cliente: la atención recibida debe ser amable, clara, empática y eficiente.
- Practicidad: el servicio y/o producto es de fácil uso y puede permitir que los usuarios tengan provecho del mismo de manera independiente, es decir, sin requerir de la asistencia del personal bibliotecario.
- Personalización: con servicios y/o productos que respondan en gran medida a los requerimientos de los usuarios para afianzar su fidelización.

- Evaluación de bibliotecas:

Tal cual como sucede en cualquier ejecución de proyectos, los centros de información deben pasar por las mismas etapas de un proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control. Seguir de forma meticulosa todos estos procesos garantizará el establecimiento de objetivos claros y alcanzables, se propicia el establecimiento de normas y procedimientos, y se pueden tomar acciones correctivas a través del diseño de estrategias que permitan un buen desempeño y un uso óptimo de todos los recursos con los que se cuenta.

El Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas (2009) considera que la evaluación es:

> Un proceso continuo y permanente que permite conocer el grado de consecución de los objetivos establecidos y los resultados obtenidos, mediante análisis de los datos proporcionados por las estadísticas de la biblioteca, sus indicadores de desempeño, informes periódicos y los estudios de usuarios y de uso, entre otros. El análisis de dichos datos da a conocer no sólo los logros y resultados obtenidos sino también ayuda en la detección de dificultades y limitaciones, con vistas a efectuar correcciones y ajustes. (p.11)

Dicho esto último, se considera la evaluación como uno de los procesos más rigurosos por ser el que permite comprobar si los resultados finales realmente están siendo los esperados a como se había contemplado en la planificación, es decir, permite comprobar si los procesos y actividades que se están llevando a cabo son los indicados. Al respecto, Arriola y Butrón (2008) opinan que:

> Queda claro que la función de una evaluación, más allá de ejercer una crítica destructiva, radica en brindar opciones para fortalecer los aspectos que debilitan la eficiencia de un centro de información. En este sentido, la misión de los sistemas de evaluación también consiste en generar una conciencia y una cultura institucional, donde conocer aspectos positivos y negativos signifique una herramienta que garantice la excelencia en los servicios de información. (p.105)

Ahora bien, a pesar de que un proyecto pueda especificar sus propias directrices y formas de accionar, existen normas estandarizadas que brindan luces hacia cómo deben ser abordados algunos aspectos para lograr la consecución de resultados óptimos que eviten en lo posible fallas en la práctica. Dentro de la evaluación de los servicios de

centros de información y los diferentes procesos implicados en el mismo, existen en el marco internacional y nacional, como lo es Venezuela en este caso, diferentes normas técnicas que son aplicables, como:

| # | Normas ISO | Áreas de evaluación | Normas COVENIN | Áreas de evaluación |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ISO 16439:2014 Información y documentación - Métodos y procedimientos para evaluar el impacto de las bibliotecas | - Uso de los servicios<br><br>- Satisfacción del usuario<br><br>- Desarrollo de competencias<br><br>- Impacto en el aprendizaje<br><br>- Contribución a los objetivos institucionales<br><br>- Eficiencia de los recursos<br><br>- Colaboración con otras unidades<br><br>- Contribución al desarrollo económico<br><br>- Impacto cultural<br><br>- Inclusión social | COVENIN 3818-1:2003 Pautas para bibliotecas públicas. Parte 1: Servicios al público * | - Accesibilidad<br><br>- Calidad del servicio<br><br>- Uso de los servicios<br><br>- Impacto en la comunidad |
| 2 | ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad | - Satisfacción del cliente<br><br>- Eficiencia de los procesos<br><br>- Desempeño del | COVENIN 1000:2023 Sistema de Gestión de la Calidad para Emprendedores * | - Satisfacción del cliente<br><br>- Desempeño de los procesos<br><br>- Eficiencia |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | empleado<br><br>- Calidad del producto<br><br>- Cumplimiento legal y formativo | | - Mejora continua |
| 3 | ISO 11620:2023 Información y documentación - Indicadores de rendimiento de las bibliotecas | - Opinión del usuario<br><br>- Servicios públicos<br><br>- Servicios técnicos | COVENIN 3717:2001 Documentación: Indicadores de desempeño de bibliotecas | Al ser una adaptación directa de la primera edición de la norma ISO en 1998, comparte sus indicadores de desempeño.<br><br>Su diferenciación con la norma ISO 11620 vigente, es que la COVENIN no tiene indicadores relacionados al impacto de la nuevas tecnologías de la información en el mundo bibliotecario y de la documentación |

**Tabla 1**

*Normas estandarizadas a nivel internacional y nacional relacionadas a la evaluación de bibliotecas*. La autora (2024).

*Nota*: * No es una adaptación directa hacia la norma ISO

Como bien se sabe, tanto la International Organization for Standardization, conocida como ISO, como la Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN), son instituciones encargadas de elaborar normas técnicas y estandarizadas que permitan el seguimiento de criterios homogéneos en la realización de actividades específicas. Mientras que la ISO se encarga de hacer normas aplicables a nivel mundial, COVENIN elabora normas propias o incluso adaptaciones a las normas ISO pero que estén bajo el contexto y las regulaciones venezolanas. El comité técnico encargado de la elaboración de las normas ISO en materia de las ciencias de la información es el ISO/TC 46; para el caso de COVENIN es el CT15.

Tal como lo indica COVENIN (2001) dentro de cualquier norma estandarizada los indicadores cuantitativos deben estar definidos por la siguiente estructura:

- Nombre del indicador: cada indicador tiene un nombre único y descriptivo.

- Objetivo: cada indicador posee un objetivo explícito, formulado en términos de servicio, actividad o uso de recursos a evaluar.

- Alcance: el alcance señala los tipos de bibliotecas en las que puede aplicarse el indicador, si es adecuado para la comparación y si hay algunas limitaciones para su aplicación.

- Definición del indicador: cada indicador define particularmente en términos de los datos a recoger y a la relación que se establece entre éstos.

- Método: se formula explícitamente si debe repetirse una medida para determinar el valor del indicador. Pueden describirse dos o más métodos equivalentes, por ejemplo, cálculos y datos diferentes para producir el mismo indicador.

- Interpretación y factores que afectan el indicador: la formulación de la interpretación debe incluir información necesaria para descifrar los resultados obtenidos al usar el indicador.

- Fuentes (Opcional): se pueden proporcionar referencias que documenten la fuente del indicador.

- Indicadores relacionados (Opcional): cuando sea necesario, se debe señalar la relación del indicador con otros indicadores de la misma norma.

- Objetivos de la evaluación de bibliotecas:

De acuerdo con Arriola (2006), los procesos de evaluación de centros de información como las bibliotecas garantizan:

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

- El cumplimiento de estándares internacionales de calidad en los programas de formación que permitan la movilidad y la competitividad internacionales.

- La satisfacción de las demandas de formación de la sociedad.

- La respuesta a las necesidades de graduados que la sociedad demanda.

Además de lo anteriormente mencionado, se podría complementar que este tipo de evaluación permite dar con respuestas y soluciones bien fundamentadas en diferentes áreas de gestión como la optimización de recursos, al identificar ineficiencias u oportunidades de mejora en los diferentes procesos de naturaleza bibliotecaria; evaluación de inversión, lo cual permite justificar la asignación de los distintos recursos que son esenciales para que este sistema funcione (personal, inmobiliario, tecnológico, entre otros); permite a su vez hacer una verdadera gestión con parámetros de calidad, lo cual puede garantizar la obtención de una certificación dada la excelencia, coherencia y uniformidad de los servicios y productos ofrecidos al público; y finalmente permite demostrar el valor agregado que perciben los usuarios, lo cual facilita la creación de informes de gestión que sean objetivos y transparentes, para así justificar su importancia y relevancia.

En definitiva, es un hecho que el objetivo de la evaluación de servicios de información permite descubrir el valor agregado que están percibiendo los usuarios que acuden a los recintos de las bibliotecas o archivos. Se considera que estos resultados son significativamente relevantes para el personal del centro, puesto que permite evidenciar el contexto actual del centro de información, y en esa misma línea respaldar si su misión, visión y objetivos se están logrando.

- Modelos de evaluación de bibliotecas:

Como se pudo detallar en el apartado anterior, existen en la actualidad normas técnicas que amparan todos los procesos implicados en la gestión bibliotecaria; esto para lograr estándares que tengan realmente un sello de calidad y valor agregado para quienes hacen uso de estos servicios, recordando que en vista del crecimiento exponencial de las Tecnologías de la Información, a las bibliotecas también les ha tocado innovar casi al mismo ritmo para poderse adaptar a las demandas informativas más exigentes de sus usuarios, y también para ser realmente consecuentes con el paradigma bibliotecológico actual, en donde las bibliotecas no responden exclusivamente a un resguardo y recuperación de documentos que sea efectivo, sino más bien que responden a las necesidades de información de los usuarios.

Aún cuando existen estas normas que están muy bien definidas y fundamentadas, como lo puede ser la mencionada ISO 11620:2023, la realidad es que: “... estas normas de evaluación no ofrecen un cuestionario estandarizado, que sea válido y confiable, y, en consecuencia, permita conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos.” (Huamán, Alfaro y Vílchez, 2008, p.2). Es así como existen diferentes modelos de evaluación de bibliotecas que, adaptando los parámetros otorgados por normativas específicas, ya sean internacionales, regionales o nacionales, diseñan diferentes técnicas y herramientas que buscan un resultado realmente exhaustivo cuando de evaluación de servicios se trata. A este respecto, se estarán mencionando dos modelos que han sido

aplicados en diferentes tipos de bibliotecas a nivel mundial, y que han demostrado ser unas de las más eficaces y con mejor alcance a través de su aplicación y el análisis de los resultados.

- Modelo SERVQUAL:

Desarrollado en 1985 por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y modificada posteriormente en los años 1988, 1991 y 1994, se trata de una herramienta multidimensional, cuyas primeras aplicaciones estuvieron relacionadas con el sector empresarial y de servicios. A través de este modelo los clientes tenían la oportunidad de brindar información acerca de cómo perciben actualmente la calidad de los servicios, a través de cinco dimensiones básicas que engloban este concepto, y a su vez se da apertura para conocer sus expectativas al respecto.

En cuanto a las dimensiones, Matsumoto (2014) específica que este modelo se adecúa a las siguientes:

- Elementos tangibles: es la apariencia física de las instalaciones, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

- Confiabilidad: se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

- Capacidad de respuesta: es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

- Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados, y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

- Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

- Modelo LibQual+:

Desarrollado en 1992 por la Universidad A&M de Texas en colaboración con ARL (Association of Research Libraries), este modelo toma las bases del modelo SERVQUAL pero lo adopta completamente hacia el ámbito de servicios bibliotecarios. Toma en consideración las siguientes dimensiones:

- Biblioteca como lugar: mide la calidad del espacio físico o infraestructura de la biblioteca, así como de toda su mobiliaria.

- Valor afectivo del servicio: evalúa la interacción usuario - personal bibliotecario.

- Control de la información: mide la calidad del tiempo de respuesta del personal bibliotecario, así como la accesibilidad para la recuperación de un documento.

Entrando en materia de su aplicación, este modelo contempla 22 preguntas relacionadas a las dimensiones anteriormente mencionadas, en donde para cada una de estas preguntas el usuario tendrá la posibilidad de brindar tres valoraciones que van puntuadas del 1 al 9, donde 1 es el valor más bajo y 9 el más alto. Así pues, las valoraciones en cuestión serían:

- Nivel de servicio mínimo exigible (VM): que es el nivel de servicio más bajo que aun así el usuario podría considerar como aceptable.

- Nivel de servicio deseado o máximas expectativas (VD): que indica las expectativas del usuario, lo que realmente le gustaría recibir.

- Nivel observado o percepción del servicio (VO): que es el nivel de servicio que el usuario actualmente siente que está recibiendo.

Del mismo modo, entran en juego otras variables de este modelo de evaluación que permiten brindar mucha más precisión y objetividad en los resultados. Las siguientes variables sólo son manejadas por el encuestador:

- Zona de tolerancia: es el rango existente entre el nivel de servicio mínimo exigible y el nivel de servicio deseado.

- Adecuación del servicio: se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo, donde A = valor observado – valor mínimo. Entonces, si el nivel de servicio observado por el usuario es superior al nivel mínimo se puede decir que esos servicios son adecuados, si por el contrario el VO es inferior al nivel mínimo entonces los servicios no son los adecuados.

- Superioridad del servicio: se calcula de acuerdo la diferencia entre el valor observado y el valor deseado, donde S = valor observado – valor deseado. Cuando el VO es superior al nivel deseado, entonces ese servicio es de calidad; pero si el resultado es negativo quiere decir que los usuarios no consideran que el servicio sea considerablemente bueno u óptimo.

- DM-Score: se le conoce como Desired Minimun Score o traducida al español como Puntuación mínima deseable, se calcula dividiendo la Adecuación entre la Zona de Tolerancia y multiplicando el resultado por cien, donde DM-S= (Adecuación / Zona de Tolerancia) x 100. A través de esta variable se puede conocer sobre el 100% de lo que desea el usuario, qué porcentaje del mismo la biblioteca ha logrado alcanzar hasta ahora. Lo usual es que el resultado numérico para esta variable vaya entre 0 y 100, pero también pueden existir casos en donde se obtenga una puntuación negativa o una que supere el 100; para el primer caso esto respondería inmediatamente a una adecuación negativa, y para el segundo sería porque existe una percepción de superioridad del servicio.

- **Diferencias entre el modelo SERVQUAL y LibQual+:**

Aunque son modelos bastante similares, donde de hecho el modelo LibQual+ está basado en el modelo SERVQUAL, entre ambos existen diferencias considerables al momento de su aplicabilidad. Al respecto Mamta and Kumar (2023) consideran las siguientes:

| Aspectos | Modelo SERVQUAL | Modelo LibQUAL |
|---|---|---|
| Dimensiones | - Elementos tangibles<br>- Confiabilidad<br>- Capacidad de respuesta<br>- Seguridad<br>- Empatía | - La biblioteca como lugar<br>- Valor afectivo del servicio<br>- Control de la información |
| Desarrollado para | Calidad de servicios dentro de los sectores comerciales e industriales | Calidad de servicios dentro del sector bibliotecario |
| Aplicación | Análisis de la brecha existente entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio | Análisis de la brecha existente entre las expectativas del usuario y su percepción del servicio |
| Público objetivo | Clientes | Usuarios de bibliotecas |
| Año de lanzamiento | 1985 | 1992 |

**Tabla 2**
*Comparaciones entre el modelo SERVQUAL y LibQual+.* Mamta and Kumar (2023)

# CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

## 3.1. Tipo de investigación

Este trabajo de investigación estuvo fundamentado bajo el carácter descriptivo, entendiendo que a través de este tipo de investigación se busca "especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis" (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p.92). En este sentido, el alcance que espera tener esta investigación es lograr medir e interpretar el nivel de satisfacción de los usuarios de acuerdo con los servicios ofrecidos por la Biblioteca Los Palos Grandes, por lo que se hará perfilamiento de usuarios y contextualización conforme a la situación actual de la unidad de información, lo cual permitirá diagnosticar cómo es percibida la biblioteca, tomar acciones correctivas, y además servirá como referencia para otras investigaciones.

## 3.2. Diseño de la investigación

Para efectos del diseño, esta investigación se mantendrá bajo la concepción de no experimental, en donde Hernández, Fernández, y Baptista (2014) opinan que son "estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos" (p.152). Así pues, este tipo de diseño se adapta perfectamente al resultado que se busca en este proyecto puesto que la intención de la autora es no interferir en el contexto natural en el que se desenvuelven los usuarios de la Biblioteca Los Palos Grandes, para poder valorar su relacionamiento y retroalimentación conforme a las colecciones, servicios y productos que esta ofrece.

Ahora bien, en cuanto a la clasificación del diseño, se ha determinado que será de carácter transeccional descriptivo, ya que el resultado de este estudio se hará en un tiempo único al evaluar la calidad de los servicios de la biblioteca bajo el contexto actual; lo que quiere decir que a pesar de que esta investigación sirva de base para propuestas a corto o mediano plazo, con el pasar del tiempo debería ejecutarse otra evaluación de los servicios de información, entendiendo que las necesidades de información cambian de manera constante, y esto se debe no sólo a la percepción individual sino también colectiva del mundo.

## 3.3. Población y muestra

Dentro del ámbito de las ciencias de la información se encuentran diferentes objetos de estudio, como lo pueden ser: la información en cuanto a su naturaleza, creación, producción, organización y acceso, evaluación o uso; los documentos en cuanto a su tipología, soporte, descripción bibliográfica, análisis documental o catalogación; las unidades de información en cuanto a sus tipos, formas de gestionar y sus servicios; las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en relación a su impacto, aplicación y acceso a servicios y productos digitales; el personal bibliotecario y

su competencias, habilidades y roles como gestor de información; y los usuarios de la información en cuanto a sus necesidades de informativas, su comportamiento y alfabetización informacional ante el uso de productos y herramientas que permitan la recuperación de documentos de carácter informativo.

Así pues, se entiende como población a "un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio" (Arias, 2006, p.81) Para el caso de este trabajo investigativo se estaría hablando de los usuarios que acudieron a las instalaciones durante el año 2023, siendo las estadísticas brindadas por su personal las siguientes:

| Año | Sala Eugenio Montejo | Sala Francisco Herrera Luque | Ludoteca | Total |
|---|---|---|---|---|
| 2023 | 1.250 | 1.500 | 1.250 | 4.000 |

Para el caso de la muestra, se entiende que "es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio" (Bernal, 2010, p.161). Ahora bien, como lo que se busca es que todos los usuarios de las diferentes salas tengan las mismas oportunidades para ser estudiados, se utilizará el muestreo probabilístico simple, cuya fórmula a emplear es la siguiente:

$$n = \frac{N.Z^2.p.q}{Z^2.p.q + e^2.(N-1)}$$

Donde:
*n* = tamaño de la muestra
*N* = tamaño de la población (va a depender del número de usuarios de cada sala)
*Z* = coeficiente o nivel de confianza (1,96)
*p* = probabilidad de éxito (0,5)
*q* = probabilidad de fracaso (0,5)
*e* = error muestral (0,10)

Ahora bien, de acuerdo a la cifra de 4.000 usuarios atendidos en el año 2023 por el personal de la Biblioteca Los Palos Grandes, se procederá a tomar una muestra de

cada población o usuarios que asistan a cada sala, la cual sea significativa y pueda representar una toma de decisiones sensata y que no esté sesgada. Entonces:

**Para la Sala Eugenio Montejo:**

$$n = \frac{1250 \times 1{,}64^2 \times 0{,}5 \times 0{,}5}{1{,}64^2 \times 0{,}5 \times 0{,}5 + 0{,}10^2 \times (1250 - 1)} = \mathbf{63{,}85}$$

**Para la Sala Francisco Herrera Luque:**

$$n = \frac{1500 \times 1{,}64^2 \times 0{,}5 \times 0{,}5}{1{,}64^2 \times 0{,}5 \times 0{,}5 + 0{,}10^2 \times (1250 - 1)} = \mathbf{76{,}6}$$

**Para la Ludoteca:**

$$n = \frac{120 \times 2^2 \times 0{,}5 \times 0{,}5}{2^2 \times 0{,}5 \times 0{,}5 + 0{,}10^2 \times (120 - 1)} = \mathbf{63{,}85}$$

Finalmente se aplicarán las técnicas e instrumentos de recolección de datos a 64 usuarios tanto de la Sala Eugenio Montejo como de la Ludoteca, y para el caso de la Sala Francisco Herrera Luque a 77 usuarios. Los resultados finales fueron aproximados por exceso, en total la muestra será de 205 usuarios de la Biblioteca Los Palos Grandes.

### 3.4. Técnica e instrumento para la recolección de los datos

Las técnicas a utilizar por la autora para recolectar toda la información posible en cuanto al objetivo de esta investigación, fueron la encuesta, a través del cuestionario; y la entrevista semi estructurada, dirigida al director de la biblioteca.

En cuanto a la encuesta, esta fue realizada con la intención de conocer las características sociodemográficas de los usuarios, sus necesidades de información, y por supuesto, el grado de satisfacción en relación a los productos y servicios de información ofrecidos. La misma estuvo estructurado por una serie de preguntas con respuestas cerradas, tanto de selección dicotómica como de selección múltiple, en aras de obtener respuestas del objeto de estudio.

Para estructurar el instrumento de recolección de datos se tomaron como referencia las preguntas de cuestionarios aplicados en investigaciones previas, detalladas en la sección de antecedentes. Así pues, se diseñó un primer cuestionario (Anexo A) que funcionó como prueba piloto, esto debido a que tras su aplicación a los primeros cinco (5) usuarios, se evidenció la necesidad de realizar ciertas modificaciones en cuanto a la redacción y opciones de respuesta de algunas preguntas; específicamente de las número 6,8,9,10,11, y 12. Esto se debió a la manifestación de ciertos usuarios encuestados que realmente no visitaban a la biblioteca para consultar sus colecciones, sino que se dirigían a este recinto únicamente para participar en las actividades o talleres, o para aprovechar sus espacios silenciosos en pro de la concentración.

Así pues, la versión final del cuestionario (Anexo B) se ajustó para incluir estas motivaciones de asistencia, las cuales fueron planteadas y validadas por el director de la biblioteca y las coordinadoras de las salas.

Por su parte, la entrevista semi estructurada (Anexo C), se utilizó para conocer datos generales de la gestión del recinto. Este tipo de entrevistas “son más informales, más flexibles y se planean de manera tal, que pueden adaptarse a los sujetos y a las condiciones” (Díaz, Torruco, Martínez, y Varela, 2013, p.163).

Cabe destacar que la misma se realizó de manera presencial, y adicional se habían contemplado una guía de tópicos para asegurar que las preguntas guardaran relación con lo requerido y se cubrieran los objetivos de esta investigación, lo cual permitió conocer libremente las experiencias y perspectivas del entrevistado.

### **3.5. Análisis y representación de los resultados**.

Para proceder con el análisis de los datos obtenidos a través de la aplicación del cuestionario, se utilizaron métodos estadísticos como distribución de frecuencias, porcentajes, y la representación gráfica; los cuales permitieron una mejor comprensión de los datos a través de resultados descriptivos, que a su vez se categorizaron en una matriz FODA que permitió hacer el cruce para obtener distintas estrategias de carácter ofensivas, adaptativas, defensivas y de superación.

Esta encuesta estuvo conformada por tres fases o ámbitos, a saber:

- **Datos sociodemográficos**: necesarios para conocer cuáles son los perfiles que acuden al recinto.

- **Costumbres y comportamientos de los usuarios:** teniendo en cuenta estos aspectos se pueden comprender los patrones de conducta de los usuarios al momento de manifestar su necesidad de información, recuperar dicha información a través de sus propios medios o con asistencia del personal bibliotecario, y también cómo es el procesamiento de dicha información, en aras de considerar si su necesidad fue satisfecha o no.

- **Nivel de satisfacción del usuario:** se conoce cuál es el grado de satisfacción que tienen los usuarios con respecto a los recursos, servicios y personal bibliotecario. Aspectos muy importantes para conocer si se está gestionando de manera correcta el recinto y sus recursos, o si se deben diseñar estrategias preventivas o correctivas.

En aras de tener resultados mucho más exhaustivos, se procedió a aplicar un enfoque cualitativo, a través de la encuesta y la percepción de los usuarios, adicional a la información obtenida de la entrevista dirigida al director de la biblioteca; y por otra parte, se aplicó el enfoque cuantitativo, en el que se sometió a evaluación diferentes aspectos de la gestión bibliotecaria contemplados en los indicadores de desempeño de bibliotecas de la norma COVENIN 3717:2001.

# CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

## 4.1. Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicó una encuesta durante un mes que estuvo dirigida a todos los usuarios que hacen vida en la Biblioteca Los Palos Grandes. El procedimiento durante todo este tiempo obedeció a lo siguiente:

- Se acudió a las diferentes salas y espacios que conforman la Biblioteca Los Palos Grandes, a saber, sala Eugenio Monte, Biblioteca Francisco Herrera Luque, Ludoteca y las salas de encuentro.

- Se entregó el instrumento a los usuarios, mientras se brindaba información personal de la tesista y por qué se encontraba haciendo dicho trabajo.

- El cuestionario incluía instrucciones escritas al inicio, anticipando así cualquier duda o comentario durante el proceso de llenado.

- Se procedió con el traspaso manual de todas las encuestas a un formulario de Google. El cual, una vez ingresado los datos, automáticamente hace las gráficas y los conteos pertinentes.

- También se contó con la colaboración del personal de la Biblioteca Los Palos Grandes para hacer envío de dicha encuesta de manera online a través de diferentes grupos de difusión que tienen con sus usuarios.

## 4.2. Resultados obtenidos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta:

### Datos sociodemográficos.

### Género

Al diferenciar a los usuarios por género se pudo observar que la gran mayoría es de género femenino representando el 59,5% frente a usuarios masculinos con un 40,5%.(Gráfico 1).

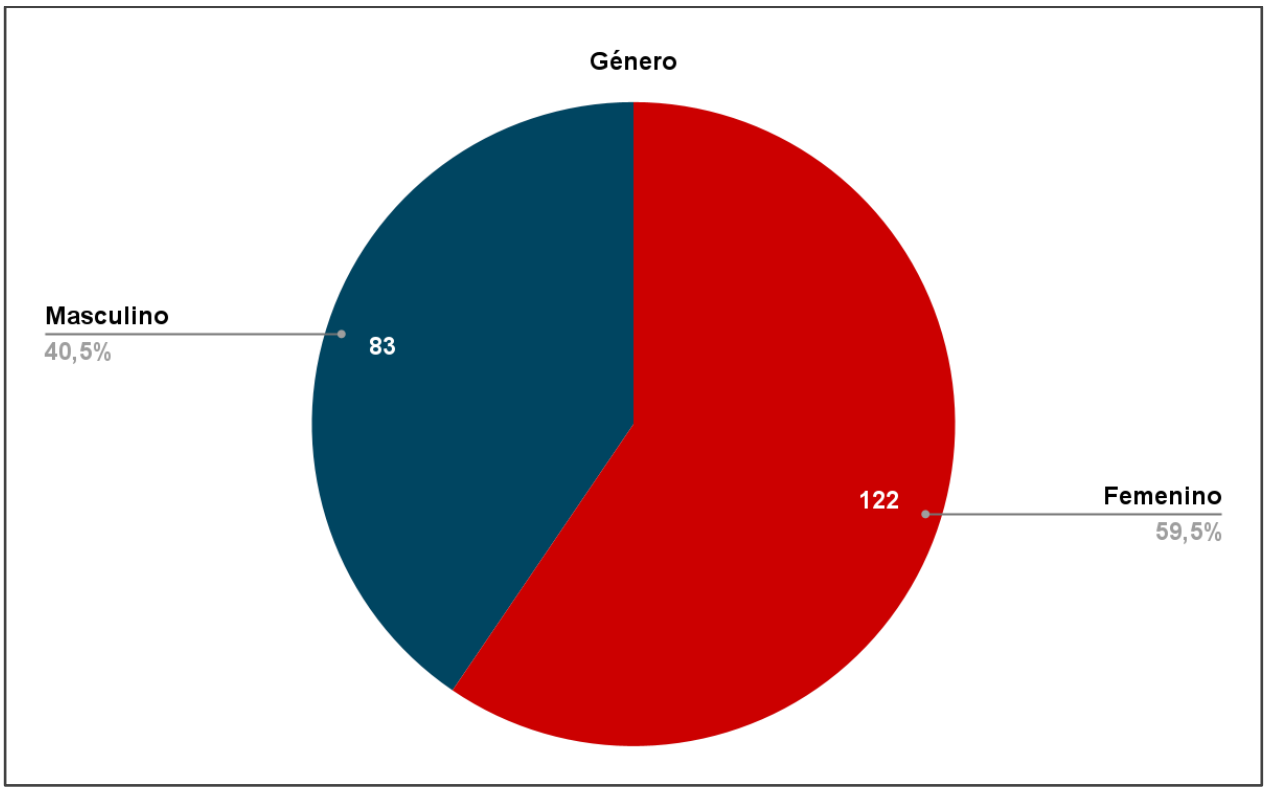



***Gráfico 1***
*Usuarios clasificados por género.*

## Edad

Las edades comprendidas de la muestra utilizada se componen de la siguiente manera: Más de 65 años (26,6%); menos de 18 años (22,7%); de 55 años a 64 años (21,3%); de 18 años a 24 años y de 45 a 64 años representan cada uno 8,2%; de 25 a 35 años (6,8%) y finalmente de 36 a 44 años (6,3%). (Gráfico 2).

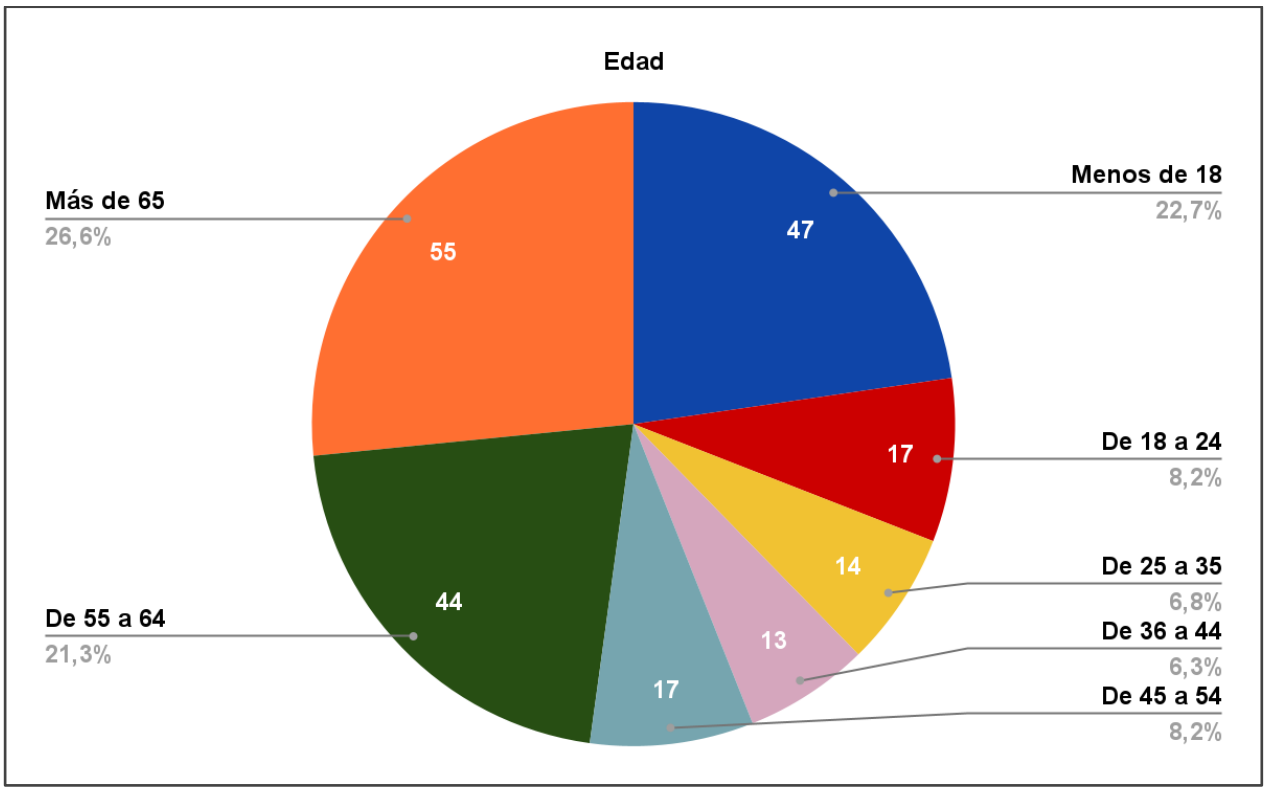



**Gráfico 2**
*Usuarios clasificados por rango de edad.*

## Nivel educativo

En cuanto al nivel educativo que presentan el total de los 205 usuarios encuestados se pudo observar que: 122 de ellos cuentan con estudios superiores, lo cual representa un 59,5%; 41 de ellos cuentan con educación básica, lo cual representa un 20%; 20 usuarios actualmente se encuentran en bachillerato, lo cual representa un 9,8%. Para el caso de los usuarios con menor porcentaje de representación se tiene a 14 usuarios cursando la universidad, que equivale al 6,8%; y por último 8 usuarios con posgrado (3,9%). (Gráfico 3).

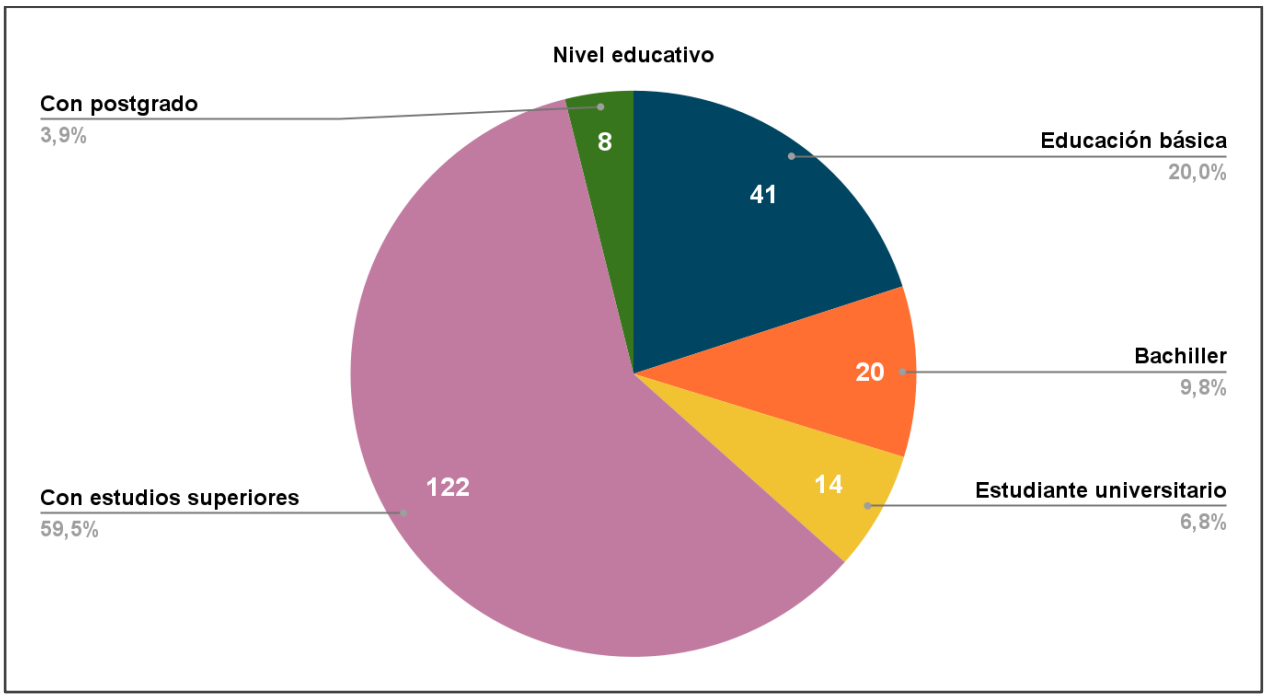



**Gráfico 3**
*Usuarios clasificados según su nivel educativo.*

## Nivel ocupacional

La mayoría de los usuarios seleccionados como muestra están jubilados, representado por un 40%; le siguen usuarios que se encuentran estudiando actualmente, representado por un 31,2%. Luego, se encuentran los usuarios que están laborando, en donde el 32% son aquellos profesionales que están en ejercicio regulado, es decir, que se encuentran trabajando en empresas o instituciones; y el 11,2% son profesionales de libre ejercicio. Por último, representando el 2% se encuentran aquellos usuarios que actualmente están desempleados. (Gráfico 4).

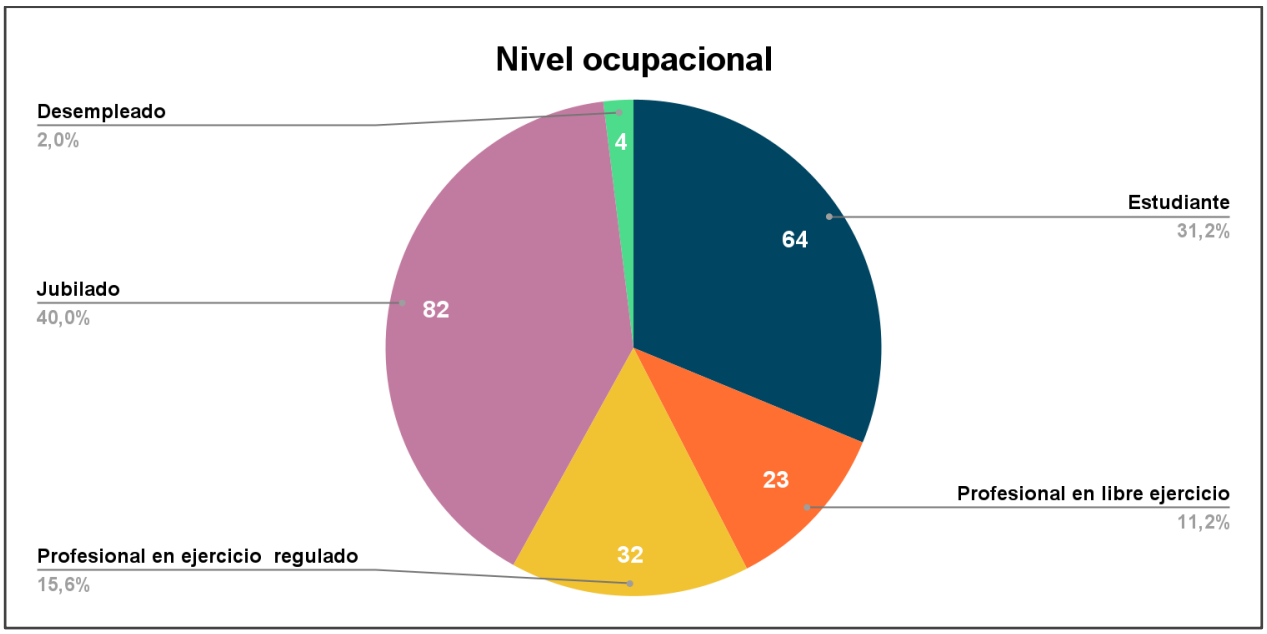



**Gráfico 4**
*Usuarios clasificados según su nivel ocupacional actual.*

## Costumbres y comportamientos de los usuarios.

### Frecuencia anual de asistencia a la biblioteca

En esta segunda fase de la encuesta se logró conocer que un número considerable de usuarios, representado por un 30,7%, acude a la biblioteca al menos 12 veces al año. Luego se encuentran aquellos usuarios que asisten al menos 08 veces al año, representado por un 22,9%; le sigue con un 18% aquellos que asisten mínimo 03 veces al año, en un 16,1% están los que asisten al menos 05 veces, y por último, los que al menos acuden a la biblioteca 10 veces al año, con un 12,2%.(Gráfico 5).

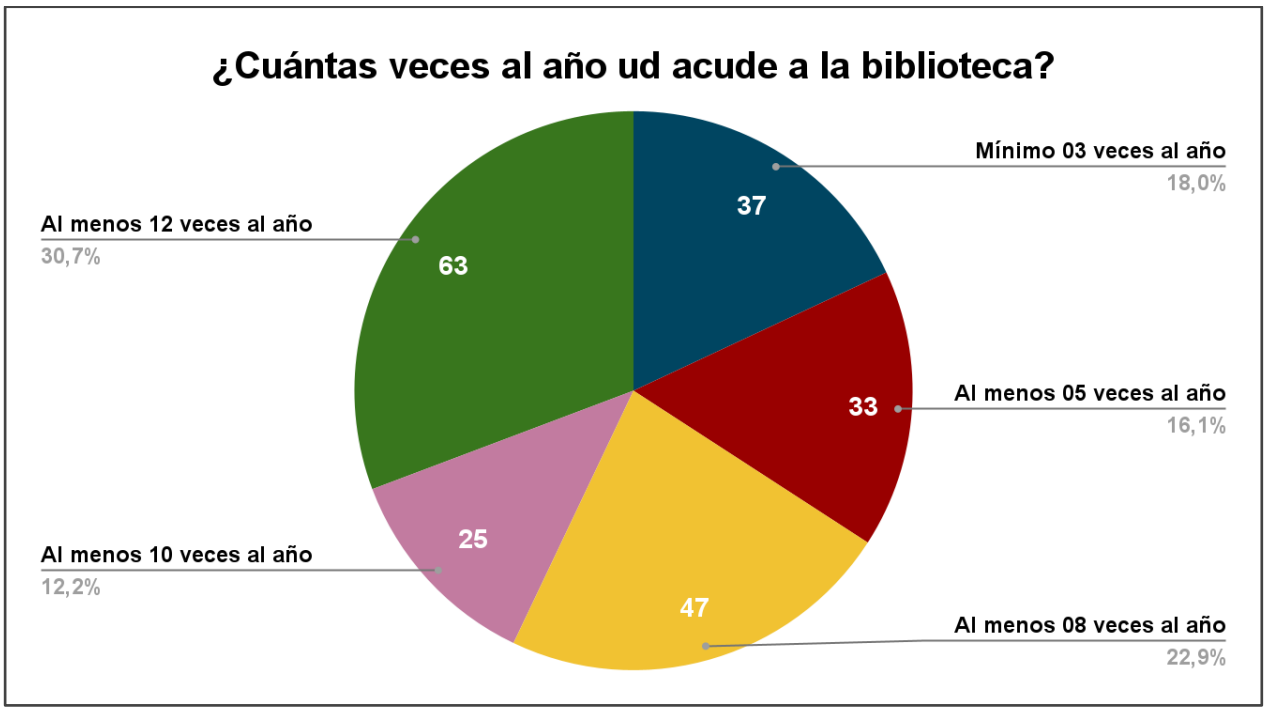



**Gráfico 5**
*Nivel de asistencia anual a la biblioteca por parte de los usuarios.*

## Motivos de recurrencia

Esta pregunta era de selección múltiple, y 98 encuestados coinciden en que el mayor motivo por el cual asisten a la biblioteca es por las exposiciones y las actividades culturales, lo cual representa un 47,8%. El segundo motivo que los lleva a asistir a la biblioteca es porque sienten que este es un espacio idóneo para realizar actividades escolares y/o para encontrarse con la comunidad, representado por un 41,9%. Luego, consideran que la biblioteca es un buen lugar para ir a consultar recursos informativos, lo cual representa un 40,9% de coincidencia. Finalmente, los usuarios van por fines investigativos para la realización de alguna tarea o actividad académica, y representa el 24,2%. (Gráfico 6).

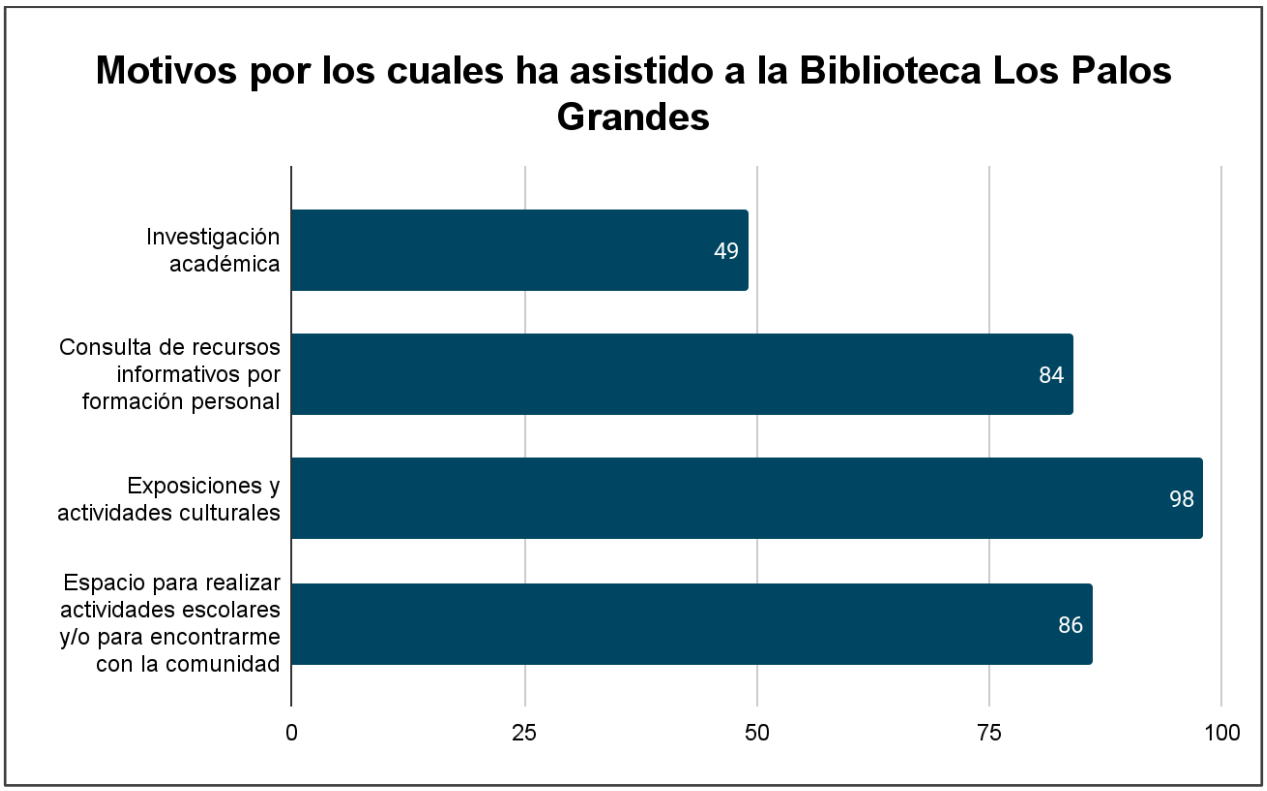



**Gráfico 6**
*Factores que motivan la recurrencia en el recinto.*

## Salas más frecuentadas

Ante esta pregunta, los usuarios encuestados tenían la posibilidad de escoger más de una opción, en donde hay un empate en la opción más escogida, siendo esta la ludoteca y las salas de encuentro, donde ambas representan el 44,3%. Luego se encuentra la sala Eugenio Montejo con un 42,9%; y por último, la Biblioteca Francisco Herrera Luque con un 37%.(Gráfico 7)

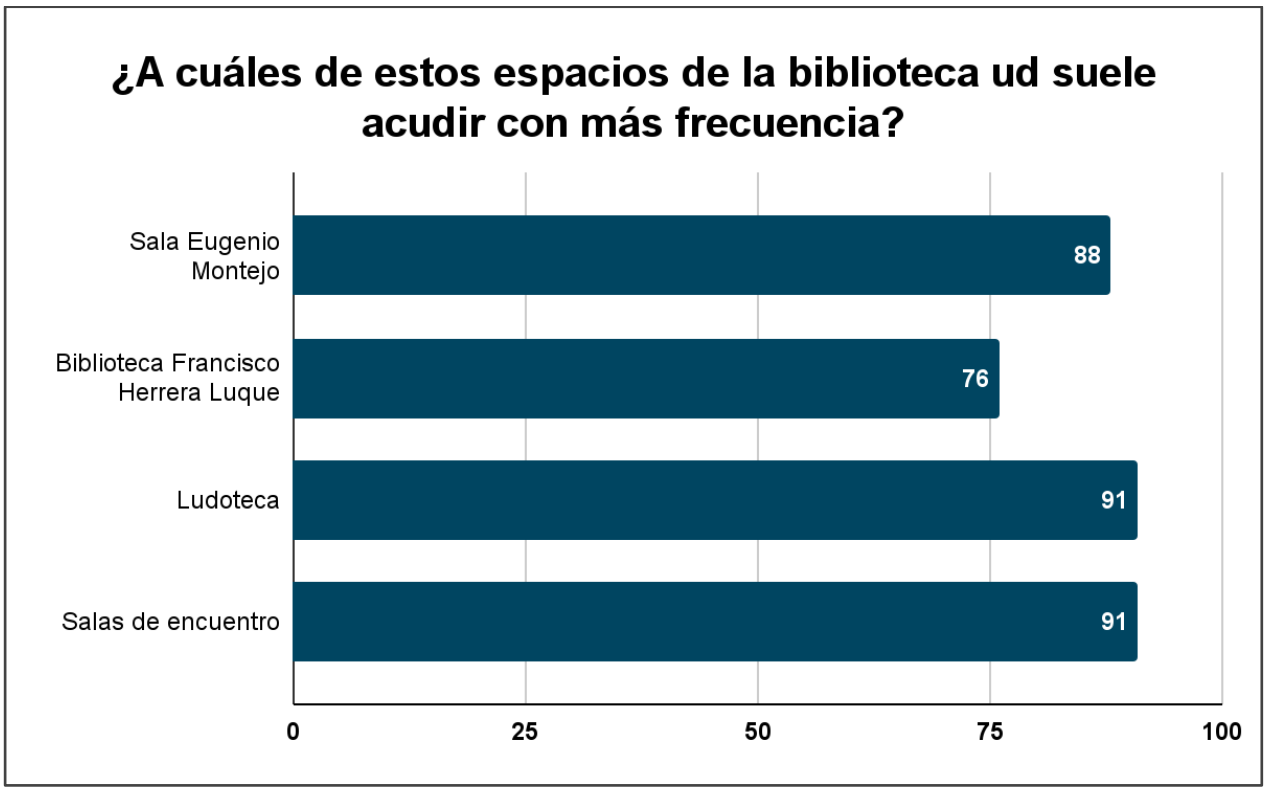



**Gráfico 7**
*Salas de la biblioteca más frecuentadas por los usuarios.*

## Recursos más consultados

Esta sería otra de las preguntas con selección múltiple, en donde el 72,1% de los encuestados coincidió en que usualmente consultan los libros de la biblioteca; mientras que el 56,5% consulta recursos lúdicos, y tan sólo el 5,8% consulta revistas.

Para el caso de la opción no aplica, esta representa a aquellos usuarios que sólo van a la biblioteca por sus actividades, talleres particulares, o inclusive para realizar sus tareas y nunca interactúan con las colecciones, así pues, este tipo de usuarios está representado por un 12,4%. (Gráfico 8)

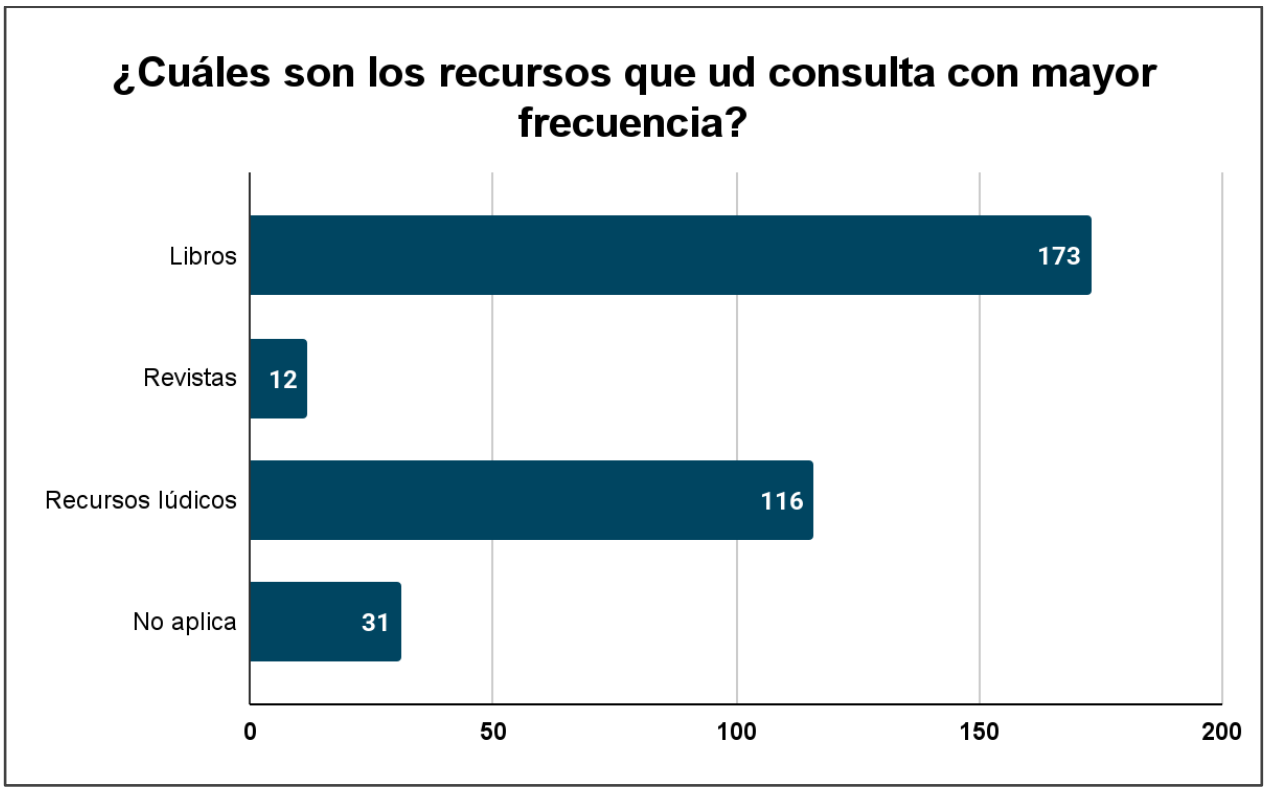



**Gráfico 8**
*Recursos más consultados por los usuarios.*

## Colecciones más consultadas

En esta pregunta de selección múltiple se detalló que las colecciones más consultadas por los usuarios son: literatura infantil (50,2%); literatura venezolana (47,8%); y literatura universal (41,9%). Dentro de las colecciones que tienen una consulta media o regular están: literatura latinoamericana (39,5%) historia de Venezuela (37,5%); historia universal (36,5%) y la colección de artes (36%).

Las colecciones menos consultadas son: geografía (33,1%); psicología (32,6%); historia de América (32,1%); filosofía (22,4%) y la colección significativamente menos consultada es la de lingüística (2,4%).

Para el caso de la opción no aplica, esta representa a aquellos usuarios que sólo van a la biblioteca por sus actividades, talleres particulares, o inclusive para realizar sus tareas y nunca interactúan con las colecciones, así pues, este tipo de usuarios está representado por un 12,4%. (Gráfico 9)

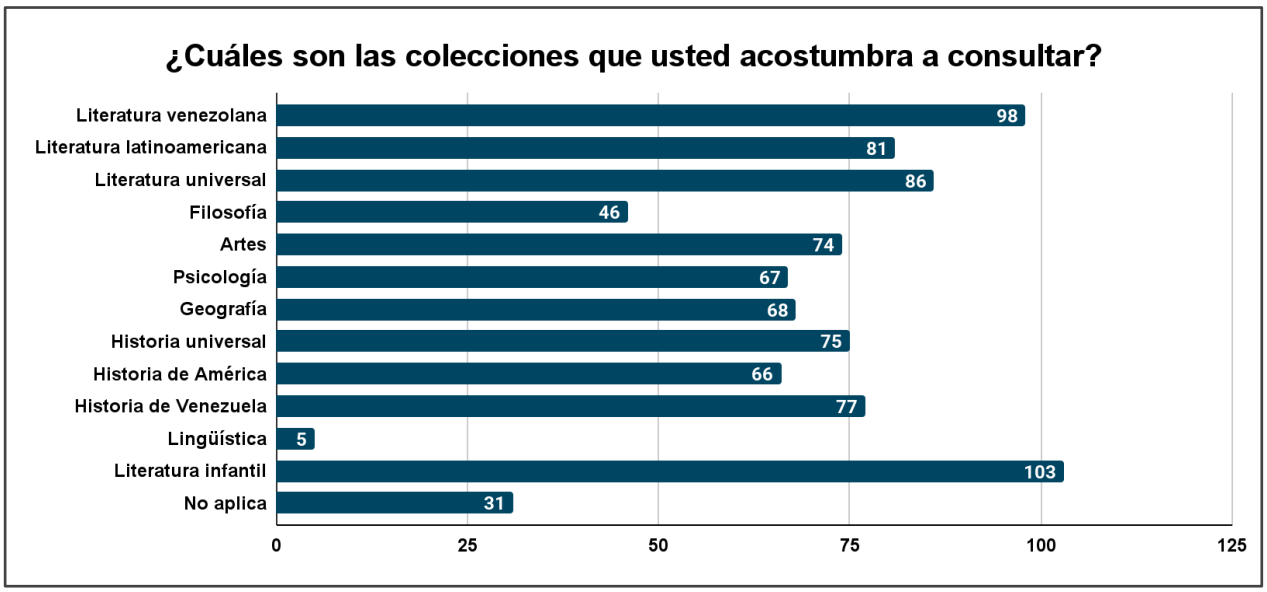



**Gráfico 9**

*Colecciones más consultadas por los usuarios de la biblioteca.*

## Nivel de satisfacción del usuario

### Estado actual de los recursos o espacios

Se inició consultando cómo consideraba el estado en el que se encontraban los recursos o espacios, en donde 118 usuarios de los 205 encuestados respondieron que consideraban que estaban en buen estado, frente a 87 usuarios que consideran que actualmente los recursos o espacios de la biblioteca están en estado regular. (Gráfico 10).

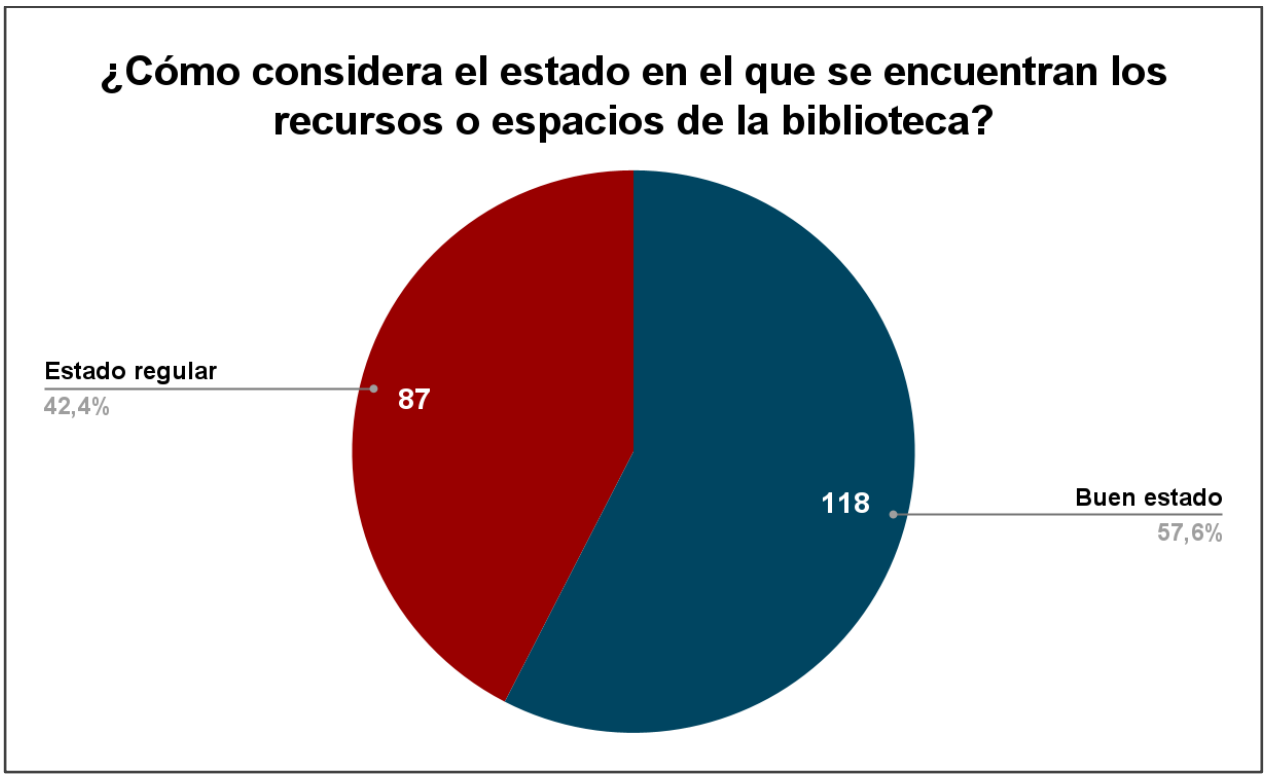



**Gráfico 10**
*Estado de los recursos y/o espacios desde la perspectiva del usuario.*

**Pertinencia de los recursos y servicios de información.**

Un 43,9% de los encuestados considera que los recursos y/o servicios de información que obtienen de la biblioteca siempre suelen estar actualizados y son pertinentes para ellos. Otro porcentaje considerable cree que sólo algunas veces estos recursos o servicios están actualizados y son pertinentes; mientras que un 16,6% cree que pocas veces llegan a recuperar recursos actualizados y de un valor significativo para sus necesidades informativas.

Dentro de las opciones para esta pregunta también se encontraba nunca, sin embargo, esta no fue seleccionada por ninguno de los participantes de esta encuesta. (Gráfica 11).

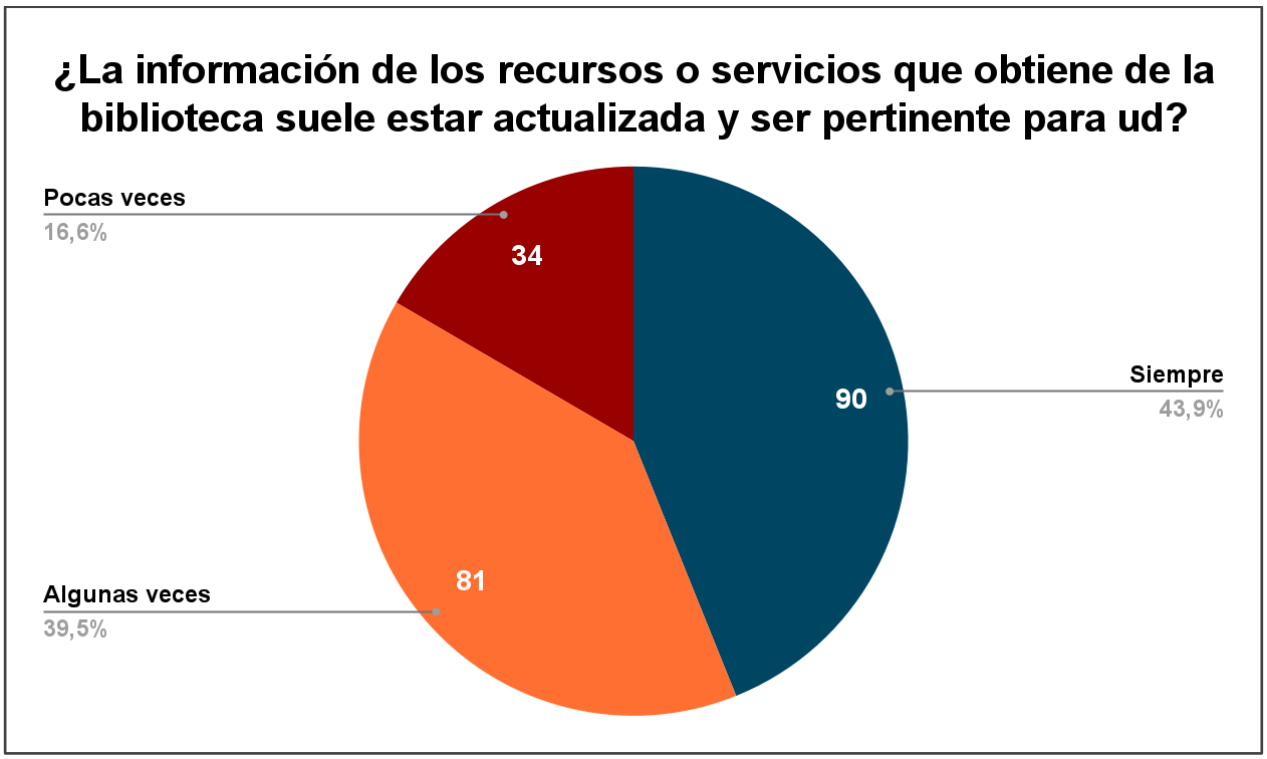



**Gráfico 11**
*Pertinencia de los servicios y/o recursos recuperados desde la perspectiva del usuario*

## Apoyo del referencista

Esta pregunta estaba dirigida únicamente a aquellos usuarios que hicieran uso de las colecciones provistas por la biblioteca. Por tal motivo, estaba la opción no aplica que agrupaba a aquellos usuarios en donde sus fines de asistencia al recinto se debía a la participación de talleres u otras actividades.

Así pues, los resultados indican que 108 usuarios sí solicitan apoyo de las referencistas en sala cuando necesitan recuperar algún recurso de información; 46 usuarios respondieron que algunas veces suelen necesitar de este apoyo, y 20 usuarios respondieron que no requieren de ningún tipo de asistencia por parte del personal calificado. (Gráfico 12).

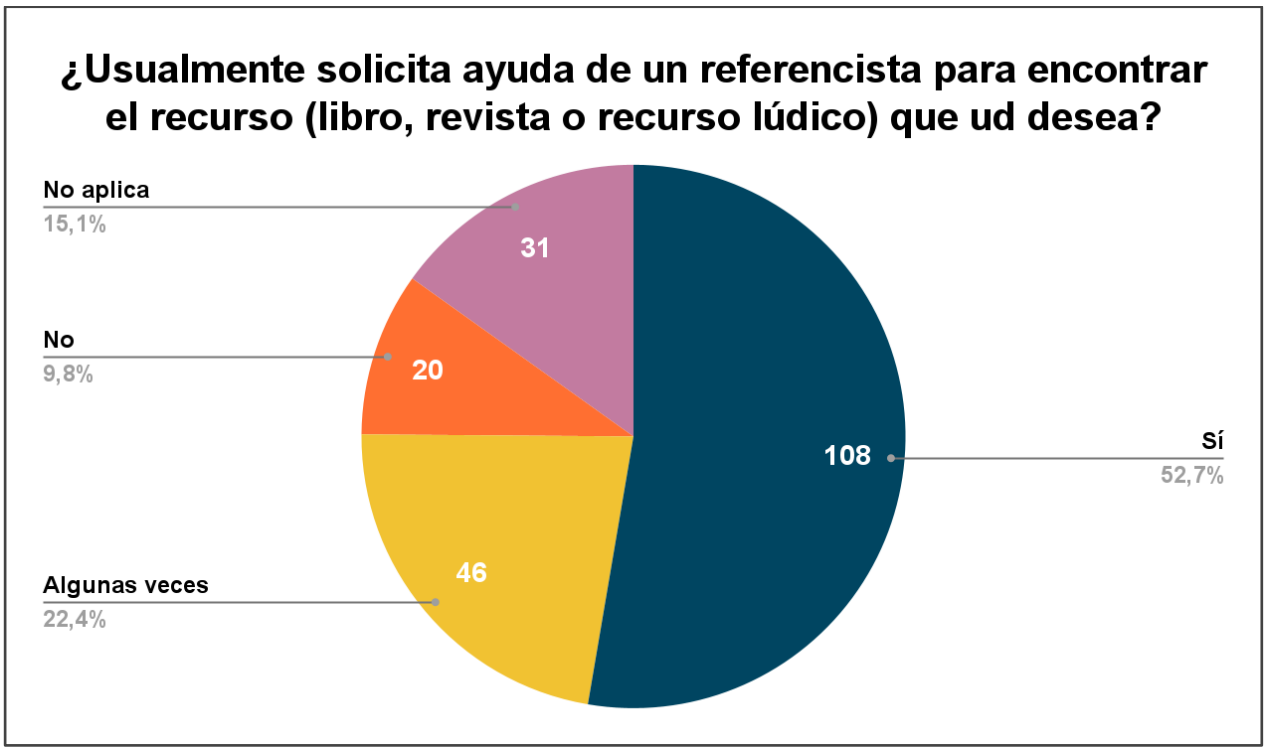



**Gráfico 12**
*Solicitud de apoyo del referencista para recuperación de recursos informativos*

## Orientación del referencista

Muy relacionada con la pregunta anterior se quería validar el nivel de orientación que podían brindar las referencistas cuando los usuarios no consiguen un libro en particular o cuando tienen una necesidad de información muy ambigüa y deben realizar preguntas claves para poder delimitarla.

Las respuestas de los encuestados fueron: 60% coinciden en que han sido atendidos de manera satisfactoria; un 22,9% consideran que algunas veces el personal referencista acierta con su búsqueda de información; y tan solo el 2% se siente insatisfecho de este apoyo.

La opción no aplica agrupa a los encuestados que asisten al recinto bibliotecario solamente por talleres o actividades en específico que no requieren de la interacción con el referencista en las salas de lectura. (Gráfico 13).

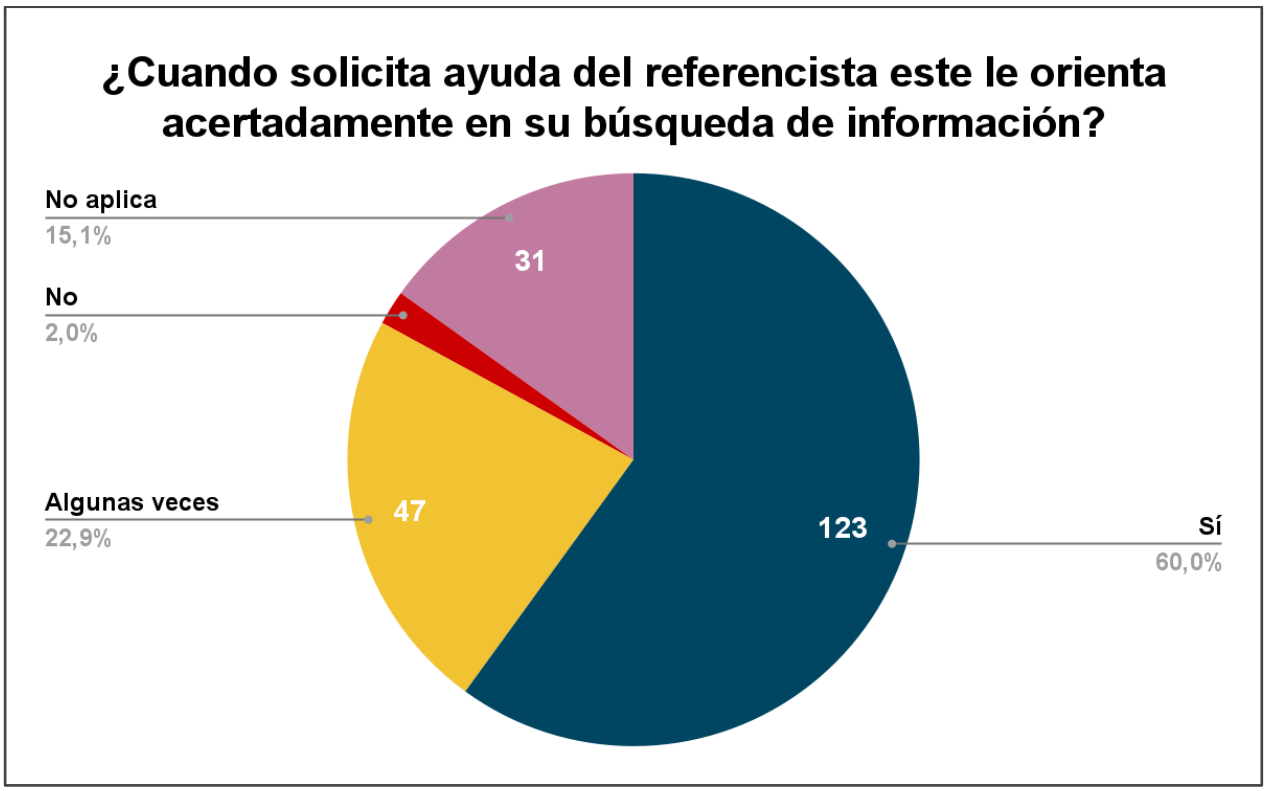



**Gráfico 13**
*Nivel de orientación por parte del referencista.*

### Atención recibida por el personal de la biblioteca

El 64,9%, representado por 133 usuarios considera que el trato que ha recibido del personal ha sido muy bueno; el 27,8% considera que su experiencia con dicho personal ha sido bueno; y el 7,3%, representado por 15 usuarios considera que el trato ha sido regular. (Gráfico 14)

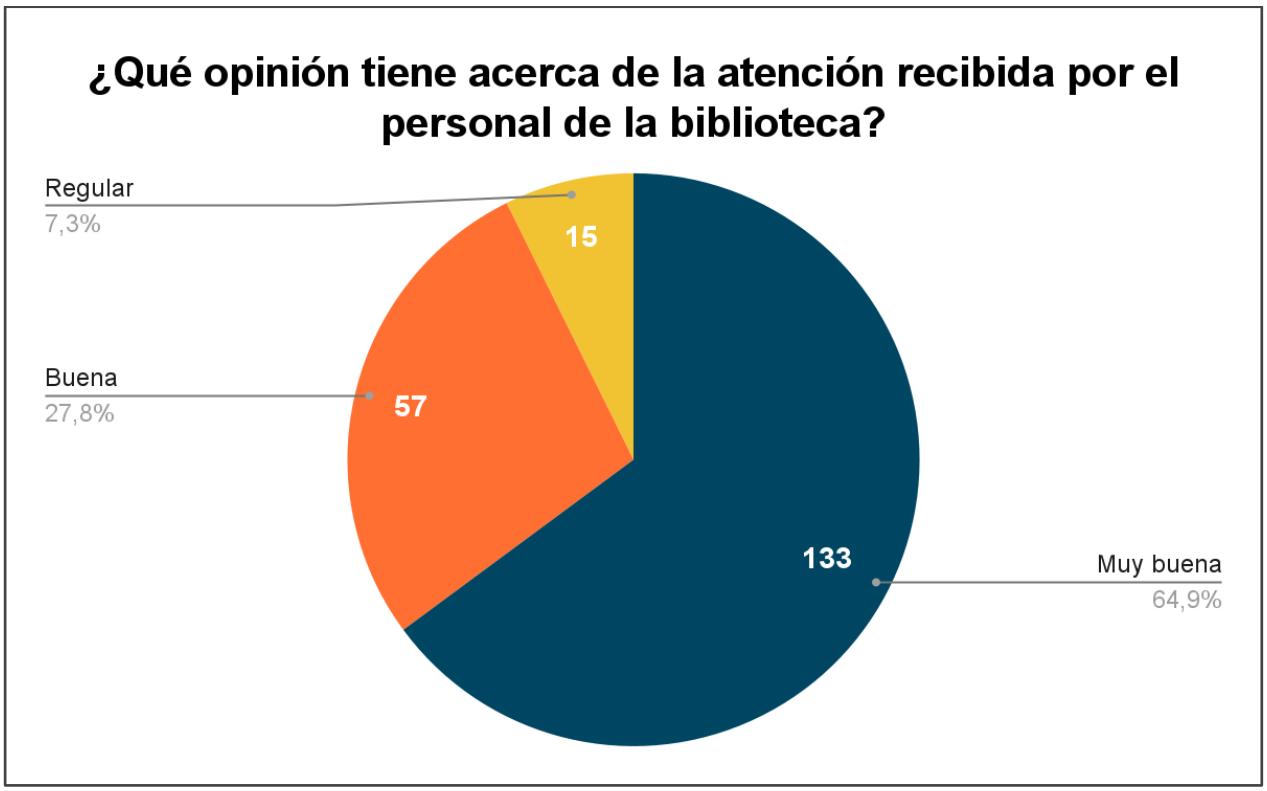



**Gráfico 14**
*Nivel de atención general recibida por el personal bibliotecario*

## Experiencia de usuario

Se establecieron 07 enunciados en donde los encuestados indicaron con las opciones suministradas qué tan satisfechos se sentían al respecto.

Los resultados fueron:

- Es fácil encontrar los libros u otros recursos que se desean: 36 usuarios afirman estar totalmente satisfechos; 30 están muy satisfechos; 42 están moderadamente satisfechos; 34 se encuentran poco satisfechos; 32 no están satisfechos; y hay 31 usuarios a los cuales este enunciado no aplicaba dado el origen de su recurrencia a la biblioteca.

- Es adecuada la sala de lectura y sus otros espacios: 97 usuarios están totalmente satisfechos; 65 están muy satisfechos; mientras que 43 están moderadamente satisfechos.

- Horarios y días de servicio: 128 se encuentran totalmente satisfechos; 63 están muy satisfechos; 12 están moderadamente satisfechos y existen 2 usuarios que están poco satisfechos.

- Actividades culturales: 109 encuestados están totalmente satisfechos; 84 están satisfechos; 7 seleccionaron que se encuentran moderadamente satisfechos y 5 que están poco satisfechos.

- Talleres de formación: muy similar al resultado del enunciado anterior, 111 usuarios se sienten totalmente satisfechos con los talleres realizados; 86 usuarios están muy satisfechos; 6 se encuentran moderadamente satisfechos y 2 se encuentran poco satisfechos.

- El personal de la biblioteca está atento a mis dudas y me ofrece atención personalizada: 60 usuarios están totalmente satisfechos con este enunciado; 63 se encuentra satisfecho y 82 se encuentran moderadamente satisfechos.

- Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo: 11 usuarios se encuentran totalmente satisfechos con esto; 82 se encuentran muy satisfechos; y por último se encuentran 12 usuarios moderadamente satisfechos ante este enunciado. (Gráfico 15)

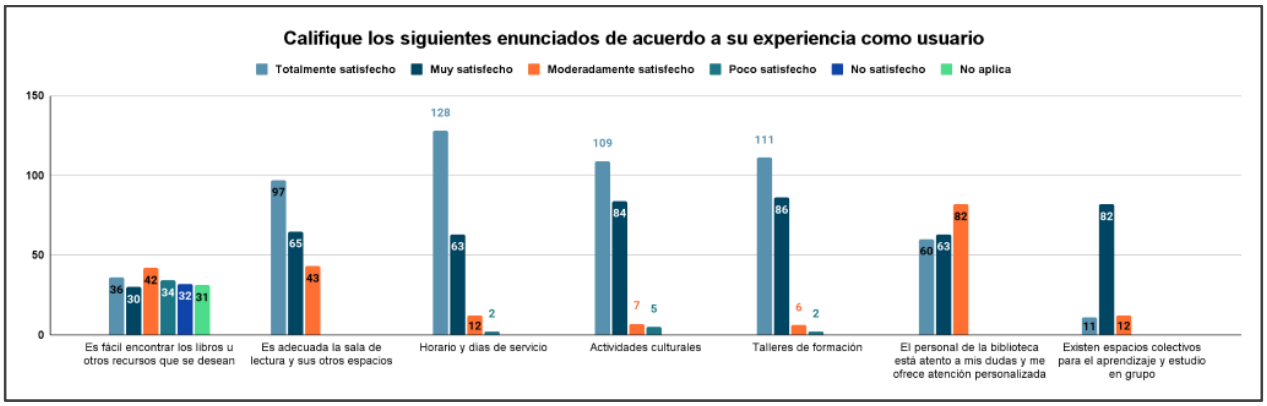



**Gráfico 15**
*Experiencia de usuario.*

**Servicios bibliotecarios**

Se establecieron 11 servicios en donde se quería medir qué tan importantes consideran los usuarios que son para el funcionamiento óptimo de la biblioteca. Se seleccionaron servicios que ya son prestados por la biblioteca y otros que no se han implementado.

Los servicios medidos fueron:

- Servicio de wifi: 100 usuarios lo consideran muy importante; 52 creen que es un servicio importante; 27 creen que es un servicio neutral; a 20 les pareció un servicio poco importante y por último, a 6 usuarios les parece que no es importante para el funcionamiento óptimo de la biblioteca.

- Fotocopiadora: 67 usuarios lo consideran como muy importante; 55 creen que es importante; 56 consideran que podría ser un servicio neutral; 21 usuarios piensan que este servicio sería poco relevante; y 6 usuarios lo consideran como no importante.

- Consulta en sala: 120 lo consideran muy relevante, mientras que 85 lo considera como importante.

- Préstamo circulante: 126 encuestados consideran que el préstamo circulante sería un servicio muy importante actualmente; 27 usuarios lo consideran importante; 26 expresaron su neutralidad ante la posibilidad de incluir este servicio a la biblioteca; 20 creen que es poco importante, y 6 consideran que no es importante.

- Salas de navegación en internet: 86 usuarios consideran este servicio como muy importante para la biblioteca; 77 creen que es importante; 22 no creen que sea tan relevante para el funcionamiento de una biblioteca; 9 personas consideran que este servicio es poco importante; 11 usuarios creen que es para nada importante.

- Talleres de formación integral: 145 usuarios lo consideran muy importante; 51 creen que es importante, mientras que 9 usuarios están neutrales ante este servicio.

- Servicio de referencia: 130 usuarios lo consideran como un servicio muy importante; 56 creen que es un servicio importante; 18 lo consideran como un servicio neutro; y sólo 1 usuario considera este servicio como poco importante.

- Actividades culturales: muy parecida a las percepciones de los talleres 143 usuarios consideran las actividades realizadas por la biblioteca como muy importantes; 55 usuarios creen que son importantes y 7 mantienen neutralidad ante este servicio.

- Catálogo en línea: 100 encuestados creen que este servicio es muy importante; 52 usuarios consideran que es importante; 27 les parece que es un servicio neutro; a 6 usuarios les parece poco importante; y por último; a 20 usuarios les parece que dicho catálogo no es importante para el funcionamiento de la biblioteca.

- Presencia en redes sociales: A 179 usuarios les parece muy importante frente a 26 usuarios que sólo les parece importante.

- Página web: 99 usuarios piensan que este servicio podría ser muy importante, 85 creen que es un servicio importante; 11 fijaron su postura de neutralidad, y finalmente 10 usuarios indicaron que les parece que no es para nada importante. (Gráfico 16)

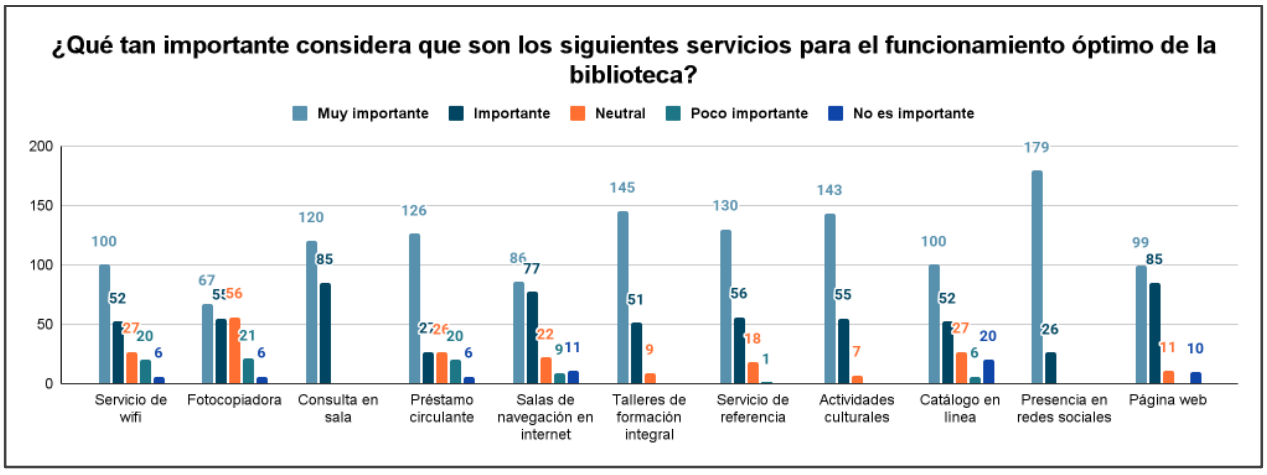



**Gráfico 16**
*Nivel de importancia de ciertos servicios para la gestión bibliotecaria*

**Grado de satisfacción con respecto a los servicios y productos ofrecidos**

Se quiso conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios y productos de información actualmente ofrecidos por la biblioteca.

Las respuestas fueron:

- Con respecto al servicio de referencia: 90 usuarios se sienten muy satisfechos y con sus expectativas cubiertas, frente a 115 usuarios que se siente satisfechos pero que consideran que hay aspectos por mejorar. Lo cual demuestra indudablemente una tendencia negativa.

- Con respecto a la consulta en sala: 167 usuarios se sienten muy satisfechos y con sus expectativas cubiertas, frente a 38 usuarios que se siente satisfechos pero que consideran que hay aspectos por mejorar en el servicio.

- Con respecto a las actividades culturales y los talleres de formación: 111 usuarios se sienten muy satisfechos y con sus expectativas cubiertas, frente a 94 usuarios que se siente satisfechos pero que consideran que pueden haber aspectos por mejorar en el servicio.

- Con respecto a la relevancia de los recursos que consulto o de las actividades a las que asisto: hay 90 usuarios que se sienten muy satisfechos y con sus expectativas cubiertas, frente a 115 que se siente satisfechos pero que consideran que hay aspectos por mejorar en el servicio. Lo cual demuestra indudablemente una tendencia negativa.

- Con respecto a la promoción de las actividades de la biblioteca en redes sociales: hay 160 usuarios que se sienten muy satisfechos y con sus expectativas cubiertas, frente a 42 usuarios que se siente satisfechos pero que consideran que hay aspectos por mejorar en el servicio, y 3 usuarios que se sienten insatisfechos y que el servicio no cumple con sus expectativas mínimas. (Gráfico 17)




**Gráfico 17**
*Nivel de satisfacción de los usuarios con respectos a los servicios brindados actualmente en la biblioteca*

En cuanto a los resultados de la entrevista, de acuerdo con los tópicos de preguntas contemplados, se pudo conocer de la mano del director de la biblioteca lo siguiente:

| TÓPICO | RESPUESTA U OBSERVACIÓN PRINCIPAL |
|---|---|
| **Formación profesional, y formación estratégica en habilidades blandas y/o técnicas en el ámbito bibliotecológico del personal.** | Actualmente sólo cuentan con una (1) colaboradora formada en el área de bibliotecología, el resto de los cuatro (4) colaboradores son licenciados en otras áreas humanísticas o sociales, incluyendo al director del recinto. Hasta el momento sólo han recibido algunas capacitaciones relacionadas al trabajo en equipo y atención al usuario. |
| **Gestión actual de los servicios y proyecciones futuras.** | Actualmente la Sala Eugenio Montejo cuenta con una colección de 7.000 títulos disponibles, y 3.000 títulos en espera de incorporación, los cuales servirán como recursos de préstamo circulante una vez se ejecute dicho proyecto.<br><br>La Ludoteca cuenta con 2.000 títulos de literatura infantil |

| | |
|---|---|
| | La Biblioteca Francisco Herrera Luque posee una colección de 6.000 títulos<br><br>Los libros son identificados en estantería a través de secciones de artes, filosofía, narrativa venezolana, narrativa infantil latinoamericana y universal. La organización en estantería se basa por el apellido del autor o por el título de la obra.<br><br>El director mencionó como una de sus fortalezas las colecciones de narrativa que poseen, y también la variedad de actividades que se esfuerzan por realizar mensualmente. En contraparte, su más grande debilidad considera que es justamente la falta de normalización de sus procesos internos, sobre todo en la organización de las colecciones.<br><br>Dentro de los proyectos que tienen actualmente se encuentra la clasificación de los libros que están en proceso de incorporación, actividad que está siendo ejecutada por los estudiantes de labor social de diferentes carreras y universidades, a través de la consulta de catálogos de otras bibliotecas como la Biblioteca Nacional de Venezuela, o la Biblioteca Nacional de España. |
| **Relación con los usuarios.** | Para el período de abril 2024 - abril 2025 el personal de la biblioteca indicó que en promedio fueron atendidas 6.000 personas.<br><br>Al ser esta una biblioteca municipal, el público objetivo que debe ser manejado es de aproximadamente 70.804, considerando la última Encuesta Nacional |

| | |
|---|---|
| | de Condiciones de Vida (ENCOVI) que fue realizada en el año 2020<br><br>Desde la fundación del centro de información, no se había realizado ningún tipo de proyecto en donde se evaluara la calidad de los servicios ofrecidos.<br><br>En cuanto a la programación de las actividades y su difusión, el director acotó que las mismas son publicadas en las redes sociales de Cultura Chacao, y su planificación se basa en efemérides de Venezuela, o alguna actividad especial que la encargada de sala considere que pueda brindar valor. |
| **Estadísticas de gestión en cuanto a la calidad de servicios de acuerdo a la Norma Covenin 3717:2001** | Para el periodo abril 2024 – abril 2025 el personal de la biblioteca indicó que aproximadamente el gasto ordinario de la biblioteca fue de 2.364.120bs. No se podía detallar exactamente el desglose de gastos puesto que es una información manejada directamente por el personal de la Alcaldía de Chacao.<br><br>Sin embargo, se debe tener en consideración que dentro de este monto se encuentra la inversión realizada para la reparación del aire acondicionado integral del recinto, el cual estuvo fuera de servicio a mediados del año pasado.<br><br>Por otra parte, se conoció que actualmente no llevan estadísticas de consulta ni cuentan con un catálogo en donde los usuarios o el personal puedan consultar los títulos y las ubicaciones de los mismos.<br><br>Aún no cuentan con el servicio de préstamo circulante. |

| | |
|---|---|
| | El medio de adquisición de documentos de la biblioteca es exclusivamente a través de donaciones. |

**Tabla 3**
*Resultados de la encuesta con el director de la Biblioteca Los Palos Grandes.* La autora (2025).

Teniendo en consideración los resultados tanto de la encuesta como de la entrevista y observaciones personales, se considera pertinente incorporar una matriz FODA principalmente por dos razones. Por una parte, esta herramienta permitirá segmentar la información proporcionada por los usuarios encuestados, y por consiguiente ofrecerá una perspectiva más generalizada de la situación actual. Y por la otra, esta matriz permitirá clasificar diferentes aspectos en categorías un poco más prácticas para el personal de la biblioteca, en cuanto se contemplan cualitativamente las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas sobre la situación actual del centro, y la gestión de sus servicios y recursos, al mismo tiempo en que se presentan diferentes estrategias que involucran estos elementos:

## Matriz FODA

| | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|---|---|
| | **1** Ubicación del centro: al estar en las cercanías de la icónica Plaza de Los Palos Grandes, la ubicación de la biblioteca es bastante reconocida y además es de fácil acceso ya sea por transporte público, o por vehículo propio. | **1** Falta de personal especializado: actualmente el centro cuenta con tan solo una especialista en el área de bibliotecología. Si bien el resto del personal tiene la iniciativa y disposición para comprender e instruirse en las prácticas del quehacer bibliotecológico, hay algunos aspectos en donde se hace muy complicado lograr instruir eficientemente al personal en temas de uso de tesauros, tablas, cutter y normas de catalogación y clasificación. |

| | | |
|---|---|---|
| | **2** Comodidad de las instalaciones: las instalaciones y sus respectivas mesas, sillas y sillones son bastante cómodas y están en buen estado. Además, las salas siempre se encuentran limpias, lo que hace que se fomente la estancia en sus espacios. | **2** Falta de normalización en las colecciones: actualmente el único espacio que se encuentra debidamente catalogado y clasificado es la Biblioteca Francisco Herrera Luque, la cual funge propiamente como biblioteca al haber sido inaugurada en conjunto con la Fundación Francisco Herrera Luque en el año 1992 tras la muerte de este personaje. Luego de haber estado ubicada en diferentes locaciones, se muda finalmente a la Biblioteca de Palos Grandes, donde a pesar de colaborar en conjunto, la Biblioteca Francisco Herrera Luque mantiene su autonomía. Entonces, debido a esta falta de normalización en la sala Eugenio Montejo y en la Ludoteca, se dificulta la posibilidad de mantener un orden lógico y continuo en estantería, lo cual en muchas ocasiones dificulta la recuperación de determinado recurso por parte del usuario, e inclusive por parte del personal calificado. Actualmente los libros son identificados en estantería a través de secciones de artes, filosofía, narrativa venezolana, latinoamericana y universal, y el orden que siguen a veces se basa por el |

| | | |
|---|---|---|
| | | apellido del autor o por el título de la obra. |
| | **3** Diversidad de actividades culturales y talleres de formación: al tener un cronograma tan variado y con continua oferta, se fomenta en los usuarios que la biblioteca es un recinto muy dinámico y que su función va mucho más allá de promover única y exclusivamente la lectura; ya que es un ente de arraigo idiosincrático que podría ser muy interesante y divertido. | **3** Falta de manuales de procedimientos: que va desde manuales que brinden el paso a paso de cómo se debe atender un usuario en sala, y cómo debe ser abordado para dar con la satisfacción de su necesidad de información, hasta cómo se debe hacer el procesamiento técnico de los libros. |
| | **4** Ludoteca: al tener la biblioteca un espacio y colecciones destinadas solamente para usuarios de edad infantil, permite que la dinámica padres e hijos pueda realizarse de forma integrada, ya que a pesar de ser los niños el usuario principal, los padres también se convierten en usuarios recurrentes que de alguna forma también le dan vida a las colecciones. Además, al fomentar la asistencia de sus hijos desde pequeños a este tipo de espacios, se podría garantizar que | **4** Falta de medidas de control ambiental: actualmente no se cuenta con equipos que controlen los niveles de humedad y temperatura requeridos para la preservación del material de sus recursos, así como tampoco hay filtros que contengan la contaminación ambiental inminente. No tener control de estos factores acorta la vida útil de los libros y revistas ya que se puede contribuir a la proliferación de hongos e insectos. |

| | | |
|---|---|---|
| | ellos serán los potenciales usuarios del mañana. | |
| | **5** Colecciones diversas: a pesar de que puedan existir ejemplares únicos en cada una de estas salas, la realidad es que cuentan con colecciones ricas que fácilmente pueden atraer la atención de un usuario recurrente o de un usuario potencial, sin importar si este desea hacer la consulta por algún tipo de investigación académica o si sólo es una lectura por placer. | **5** Falta de estadísticas de consulta: actualmente sólo se toman los datos de los usuarios atendidos en aras de contabilizar usuarios por género, y además se toman datos de contacto como correo electrónico o número telefónico como mecanismo de difusión de las actividades de la biblioteca. Hace falta que se tome en consideración las estadísticas de consulta de colecciones, con esto se podría evaluar la posibilidad de ejecutar un desarrollo de colección en determinada área del saber, o idear estrategias de promoción para el caso de aquellas áreas que se consultan significativamente menos. |
| | **6** Iniciativa de dona y adopta un libro: ubicado en una pequeña estantería que se encuentra a las afueras de la biblioteca, los usuarios que frecuenten en el recinto o inclusive aquellos que sólo estén por los alrededores de la Plaza, tienen la oportunidad de nutrir sus bibliotecas personales al | **6** Apilamiento de libros: al estar permanentemente abierto la inclusión de nuevos recursos bibliográficos ya sea por compra o por donación, hace que la tarea de procesamiento técnico se ralentice sobre todo si no se cuenta con el suficiente personal calificado. Al haber apilamiento de libros por un tiempo considerable puede que termine contaminándose |

| | | |
|---|---|---|
| | poder tomar gratuitamente cualquier libro que sea de su interés, o incluso donar alguno. Esto sin duda es una muy buena estrategia que permite entre muchas cosas fomentar la lectura y el aprendizaje continuo, contribuye a la sostenibilidad logrando extender la vida útil del libro, y sobre todo, fomenta la igualdad de oportunidades para aquellos usuarios recurrentes o potenciales que por diversos motivos no tienen la oportunidad de adquirir libros. | una cantidad de libros considerable. |
| | | **7** Falta de herramientas para brindar apoyo a usuarios con diferentes capacidades: las tendencias actuales indican que, en aras de brindar espacios verdaderamente inclusivos, cualquier institución que brinde servicios y/o productos está en el deber de contar con herramientas e inmobiliaria que facilite el acceso y disfrute para personas que tengan ciertas condiciones como movilidad reducida, discapacidad visual, o sean neurodivergentes. No contar con una infraestructura, recursos o herramientas |

| | | |
|---|---|---|
| | | acordes, hace que se pierdan usuarios potenciales. |
| | | **8** Inexistencia de programas de formación de usuarios y alfabetización informacional: lo cual es sumamente importante para instaurar esta cultura y las buenas prácticas de la misma a nivel personal, lo cual brinda ventajas al permitir que los usuarios por sí mismos puedan desarrollar hábitos de investigación, sepan definir sus necesidades de información, diseñen sus estrategias de búsqueda y recuperación, localicen los recursos que requieren, y principalmente sepan interpretar la información y la conviertan en conocimiento. |
| | | **9** Poca integración interdepartamental: sobre todo si no existe un plan de mercadeo que esté elaborado en conjunto con el personal pertinente de la biblioteca y los representantes del departamento de mercadeo de Cultura Chacao. Es necesario el involucramiento de los primeros actores ya que sólo ellos conocen las posibles carencias comunicacionales que puedan existir en sus servicios o las innovaciones que aún no han informado, para que así los |

| | | |
|---|---|---|
| | | encargados del departamento de mercadeo puedan diseñar las mejores estrategias que solventen este tipo de situaciones. |
| | | **10** Poca infraestructura tecnológica : considerando que las bibliotecas de hoy en día deben estar apegadas a la era digital para su subsistencia, se hace indispensable que la misma cuente con Sistemas Integrados de Gestión Bibliotecaria (SIGB),redes y conectividad, soporte tecnológico, dispositivos de reprografía, computadoras para los usuarios, catálogos automatizados, entre otros. |
| **OPORTUNIDADES** | **ESTRATEGIA FO** | **ESTRATEGIA DO** |
| **1** Promoción de las actividades de la Biblioteca: actualmente las redes sociales de la biblioteca se encuentran manejadas por Cultura Chacao, cuya cuenta en Instagram, por ejemplo, tiene una muy buena cantidad de seguidores. Así pues, a través de este perfil sus seguidores se enteran de las actividades que se estarán realizando en el municipio, pero también las de la biblioteca. De esta forma, | **1** Diseñar campañas comunicacionales en las redes sociales de Cultura Chacao en donde a través de testimoniales, videos cortos o contenido interactivo se destaque la diversidad de actividades semanales que realiza la biblioteca, sus colecciones, y espacios de formación e integración familiar como la Ludoteca. (F1,F3,F4,F5,O1) | **1** Desarrollar programas internos de capacitación de personal para formarlos en habilidades blandas y técnicas del área. Esta formación facilitará la creación de manuales de procedimientos en las diferentes actividades estratégicas, por ejemplo, procesos técnicos, organización, búsqueda y recuperación de información, y acercamiento hacia el usuario. Para ello se debe contar obligatoriamente con la asistencia y participación de |

| | | |
|---|---|---|
| existe la posibilidad de que usuarios potenciales se enteren de la existencia de este espacio y les llame la atención visitarlo. | | especialistas en el área de bibliotecología.(D1,D2,D3,02). |
| **2** Autonomía de gestión bibliotecaria: al no pertenecer esta biblioteca por ejemplo a la Red Nacional de Biblioteca Públicas, las implementaciones o innovaciones en cuanto a sus programas, servicios, colecciones pueden ser mucho más ágiles y flexibles. | **2** Potenciar la iniciativa de "Dona y adopta un libro" en redes sociales, resaltando la importancia de este tipo de proyectos en términos de promoción de lectura y sostenibilidad. Se puede incluso organizar jornadas especiales de donación. (F6,01). | **2** Destinar fondos para la adquisición de infraestructura tecnológica como un SIGB, que permita agilizar la gestión interna relacionada al control de préstamos, creación de un catálogo automatizado y registro de estadísticas de consulta. (D5,D6,D10,O3). |
| **3** Diversificación de ingresos: si bien se cuenta con el financiamiento de la Alcaldía de Chacao, y además también se cuenta con el alquiler de las salas de encuentro o el establecimiento de alianzas estratégicas; puede existir la posibilidad de ampliar la cartera de recaudación a través de inversión en infraestructura tecnológica, como por ejemplo, conexión a internet vía wifi, bases de datos de gran valor que permitan la suscripción, equipos de videoconferencia o | **3** Crear nuevas fuentes de ingresos a través de las futuras innovaciones tecnológicas que estén relacionadas con colecciones, servicios y productos que brinden más valor a la experiencia de usuario. (F3,F4,F5,O2,O3) | **3** Desarrollar e implementar programas de formación de usuarios y alfabetización informacional, que además garanticen la inclusión y acceso equitativo para personas con diferentes capacidades, es importante que se realicen estrategias comunicacionales entre el personal de la biblioteca y el departamento de mercadeo de Cultura Chacao para promocionar constantemente estas actividades. Además, estos programas deben contemplar capacitaciones del propio personal para que cuenten con las herramientas pertinentes para atender y |

| | | |
|---|---|---|
| streaming para alquilar, o también equipos de digitalización profesional que a su vez garantizaría la conservación del fondo documental. | | apoyar a este tipo de usuarios. (D7,D8,D9,O2). |
| | | **4** Adquisición de sistemas y equipos que ayuden a mantener las condiciones óptimas de temperatura, humedad y calidad del aire para asegurar un ambiente controlado y saludable para los usuarios, pero principalmente para que se favorezca la preservación de las colecciones.(D4,O3). |
| **AMENAZAS** | **ESTRATEGIA FA** | **ESTRATEGIA DA** |
| **1** Incremento significativo de información digital y acceso en línea: debido a la enorme cantidad de información disponible de manera gratuita en internet, ya sea a través de bases de datos en línea o en plataformas digitales, puede hacer que algunos usuarios vean a la biblioteca como un ente menos atractivo para acceder a información. | **1** Reforzar a través de campañas en redes sociales, el valor del espacio físico frente a lo digital. Para ello se debe resaltar la importancia de la biblioteca como un centro único de experiencia cultural, social e intelectual; esto a través de la ejecución de diferentes actividades y talleres que despierten el continuo interés (F1,F2,F3,A1). | **1** Implementar planes de formación continua para el personal en cuanto a las tendencias digitales e inclusivas que contempla la bibliotecología actual. El resultado de estos planes debe garantizar la estandarización de procesos internos que vayan de la mano con servicios y productos innovadores que mantengan a la biblioteca en una posición favorable, como un ente que brinda fuentes de información pertinentes, relevantes y accesibles. (D1,D2,D3,D7,D10,A1,A3) |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| **2** Incremento de alternativas de aprendizaje y de esparcimiento digital: hoy día ya se cuentan con diferentes opciones de esparcimiento como las plataformas de streaming, redes sociales y videojuegos; y desde el ángulo de aprendizaje también existe la posibilidad de asistir a cursos en línea masivos, conocidos como MOOCs, que inclusive ofrecen certificaciones avaladas por distintas instituciones tanto nacionales como internacionales. | **2** Destacar la oferta única que ofrece la biblioteca en aprendizaje práctico, relaciones interpersonales y familiares, y experiencias comunitarias e intergeneracionales, lo cual se puede diferenciar de las opciones más pasivas que ofrece el mundo digital.(F3,F4,A2). | **2** Utilizar la poca infraestructura tecnológica existente con el fin de recopilar estadísticas de consulta, para identificar intereses e impulsar la creación de servicios y programas personalizados que ofrezcan una experiencia de aprendizaje diferente a los usuarios, y adicional les permita estimular su independencia y sentido crítico para discriminar ciertas fuentes de información con base a sus necesidades. (D5,D8,D10,A2) |
| **3** Obsolescencia tecnológica: los rápidos avances tecnológicos requieren que instituciones bibliotecarias estén en constante vigilancia tecnológica para mantener la relevancia y el interés en sus usuarios a través de sus servicios. Esto por supuesto requiere que las entidades financiadoras contemplen un presupuesto que maneje partidas para inversiones de este tipo. | **3** Enfatizar a nivel interno y externo el valor perdurable de las colecciones físicas y también la importancia de las iniciativas de sostenibilidad, lo que permitirá priorizar cualquier inversión tecnológica para complementar el acceso a las colecciones mas no para sustituirlas. (F5,F6,,A3). | **3** Fortalecer la capacidad del recinto para proteger sus activos y adaptarse a entornos cambiantes, ya sea en cambios de administración o desastres naturales, fomentando la cultura de colaboración y preparación, lo cual debe ser comunicado de manera interna y externa de manera oportuna. (D4,D6,D9,A4,D5). |
| **4** Cambios en políticas educativas y culturales: | **4** Fortalecer el arraigo comunitario y la | |

| | | |
|---|---|---|
| siendo esta una biblioteca adscrita a la Alcaldía de Chacao, de existir otras prioridades o estrategias municipales en temas de educación y cultura, se podría cambiar la manera en la que se gestionan o promocionan los servicios y/o productos de esta institución. | percepción de la biblioteca como un activo indispensable para el municipio Chacao, haciendo evidente su valor agregado indiferentemente de la administración de turno. Al contar con la Ludoteca, se favorece la formación de los usuarios del mañana, los cuales guardarán un vínculo estrecho con estos espacios. (F1,F3,F4,A4). | |
| **5** Desastres naturales y emergencias: cualquier institución puede verse afectada en mayor o menor medida por incendios, inundaciones, derrumbes u otras emergencias que pueden dañar o destruir las colecciones y/o la infraestructura de la biblioteca, interrumpiendo sus servicios. | **5** Implementar planes de contigencia y recuperación de bienes aprovechando las iniciativas de donación de la comunidad para reponer el acervo en caso de pérdidas parciales o totales. Para ello es necesario de igual formar desarrollar y divulgar planes de evacuación y protección de las colecciones más valiosas en caso de alguna emergencia. (F6,A5). | |

**Tabla 4**
*Matriz FODA*. La autora (2025).

## Indicadores de desempeño

Teniendo ahora en consideración tanto los resultados de la encuesta de satisfacción dirigida a la muestra en estudio, como la esquematización de esas respuestas totales en una matriz FODA, se procede a presentar la evaluación de servicios

con un enfoque cuantitativo, basado en la norma COVENIN 3717: 2001, la cual, para el momento de redacción de este trabajo, aún se mantiene vigente.

Los datos utilizados para estos indicadores fueron obtenidos a través de conversaciones con el director de la biblioteca

**Indicadores cuantitativos**

| **ASPECTO MEDIDO: SERVICIOS AL PÚBLICO** | |
|---|---|
| **COSTO POR USUARIO**<br>*Objetivo: evaluar el costo de los servicios de la biblioteca en relación con el número de usuarios* | El costo por usuario es:<br>$$\frac{A}{\frac{B}{C} \times D}$$<br>Donde:<br>A es el gasto ordinario total de la biblioteca en un año financiero completo, expresado en la moneda en uso<br>B es el número de personas en la muestra que responden afirmativamente<br>C es el número total de personas en la muestra<br>D es el número de personas de la población a ser atendidas<br>Entonces<br>$$\frac{2.364.120}{\frac{205}{205} \times 70.804} = 37{,}20bs$$<br>La norma establece que se debe redondear al número entero más cercano, por lo tanto, se redondea a 37bs. Este resultado indica el promedio de inversión que debería realizar la biblioteca por cada |

| | |
|---|---|
| | usuario perteneciente a la población a atender. |
| **VISITAS A LA BIBLIOTECA PER CÁPITA**<br>*Objetivo: evaluar el éxito de la biblioteca en atraer usuarios a sus servicios* | Las visitas a la biblioteca se calculan de la siguiente manera:<br>$$\frac{A}{B}$$<br>Donde:<br><br>A: es el número total de visitas en un año completo<br>B: es el número de personas de la población a atender<br><br>Entonces:<br>$$\frac{6.000}{70.804} = 0{,}08$$<br>La norma establece que se debe redondear al número entero más cercano, por lo tanto, se redondearía a 0. Este resultado indica alarmantemente que el provecho es inexistente por parte de la población a la que la biblioteca debe servir, lo que significa que la mayoría de los habitantes del municipio Chacao no han visitado ni una vez la Biblioteca en un año. |
| **COSTO POR VISITA A LA BIBLIOTECA**<br>*Objetivo: evaluar el costo de servicios de la biblioteca relacionado con el número de visitas a esta* | El costo por visita a la biblioteca se calcula de la siguiente manera:<br>$$\frac{A}{B}$$<br>Donde:<br><br>A es el gasto ordinario total de la biblioteca en un año financiero completo, expresado en la moneda en uso |

| | |
|---|---|
| | B es el número total de visitas a la biblioteca en un año completo<br><br>Entonces:<br><br>$$\frac{2.364.120}{6.000} = 394{,}02\ bs$$<br><br>La norma establece que se debe redondear al número entero más cercano, por lo tanto, se redondearía a 394bs. Este resultado indica que en términos económicos el costo promedio de cada visita de abril 2024 – abril 2025 fue de 394bs, este resultado se considera muy alto. |
| **ASPECTO MEDIDO: SUMINISTROS DE DOCUMENTOS** | |
| **DISPONIBILIDAD DE TÍTULOS**<br>*Objetivo: evaluar en qué grado los títulos que posee la biblioteca están realmente disponibles al ser solicitados por los usuarios.* | La disponibilidad de títulos es:<br><br>$$\frac{A}{B} \times 100\%$$<br>Donde:<br><br>A es el número de títulos disponibles de la muestra<br><br>B es el número total de títulos de la muestra<br><br>Entonces:<br><br>$$\frac{124}{377} \times 100\% = 32{,}8 \approx 33$$<br><br>La norma establece que se debe redondear al número entero más cercano. Este resultado demuestra que la probabilidad de que un título (llámese revista o libro) de la biblioteca escogido al azar esté disponible es de 33%, lo cual es |

| | |
|---|---|
| | un resultado negativo en términos de disponibilidad. |
| **DISPONIBILIDAD DE TÍTULOS SOLICITADOS EXISTENTES EN LA COLECCIÓN**<br>*Objetivo: evaluar hasta qué punto los títulos de la biblioteca que son solicitados por los usuarios están realmente disponibles* | No se puede aplicar este indicador porque el personal de la biblioteca actualmente no lleva estadísticas de consulta, información que es necesaria para los cálculos de acuerdo con los métodos de esta norma. |
| **PORCENTAJE DE TÍTULOS SOLICITADOS EXISTENTES EN LA COLECCIÓN**<br>*Objetivo: evaluar hasta qué punto los títulos solicitados por los usuarios se encuentran en la biblioteca, para evaluar la adecuación de la colección a los requerimientos de los usuarios* | No se puede aplicar este indicador porque el personal de la biblioteca actualmente no lleva estadísticas de consulta, información que es necesaria para los cálculos de acuerdo con los métodos de esta norma. |
| **DISPONIBILIDAD AMPLIADA DE TÍTULOS SOLICITADOS EXISTENTES EN LA COLECCIÓN**<br>*Objetivo: evaluar en qué grado los títulos solicitados por los usuarios están inmediatamente disponibles o pueden estarlo en un período determinado* | No se puede aplicar este indicador porque el personal de la biblioteca actualmente no lleva estadísticas de consulta, información que es necesaria para los cálculos de acuerdo con los métodos de esta norma. |
| **USO DE DOCUMENTOS EN SALA**<br>*Objetivo: evaluar la cantidad de materiales usados dentro de la biblioteca* | No se puede aplicar este indicador porque el personal de la biblioteca actualmente no lleva ningún tipo de estadísticas de consulta, información que es necesaria para los cálculos de acuerdo con los métodos de esta norma. |
| | La tasa de uso de documentos es: |

| | |
|---|---|
| **TASA DE USO DE DOCUMENTOS**<br>*Objetivo: estimar la tasa completa de uso de la colección determinando la proporción de documentos en uso en cualquier momento dado* | $$\frac{A}{B} \times 100\%$$<br>Donde:<br><br>A es el número de documentos de la muestra en uso<br><br>B es el número total de documentos en la muestra<br><br>Entonces:<br><br>$$\frac{67}{100} \times 100\% = 67$$<br><br>Cabe destacar que la data suministrada responde al día 26 de abril de 2025, en donde los documentos seleccionados para ser parte de la muestra correspondían a la sala Eugenio Montejo y a la Ludoteca, para esta oportunidad no se consideró la sala Francisco Herrera Luque puesto que en su programación de actividades de esa jornada se había contemplado solamente la proyección de películas históricas.<br><br>De acuerdo con el resultado obtenido, una tasa de uso del 67% es un resultado positivo, ya que puede demostrar que parte de la colección de ambas salas están siendo utilizadas activamente por los usuarios. |
| **ASPECTO MEDIDO: RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS** | |
| **TIEMPO MEDIO DE RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS EN ESTANTERÍAS CERRADAS**<br>*Objetivo: determinar si el sistema de recuperación es efectivo* | No aplica porque la biblioteca tiene un sistema de estantería abierto |
| | De acuerdo con el método de cálculo propuesto por la norma, este indicador se |

| | |
|---|---|
| **TIEMPO MEDIO DE RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS EN ESTANTERÍAS ABIERTAS**<br>*Objetivo: determinar si una señalización apropiada y una correcta colocación en estanterías permiten un acceso rápido a los documentos* | hace muy difícil de aplicar en la biblioteca puesto que actualmente no se cuenta con un catálogo en donde los usuarios puedan consultar los títulos y las ubicaciones de los mismos.<br><br>Además, los títulos no se encuentran realmente organizados en estantería, ya que no existe un criterio estandarizado y conocido totalmente por sus usuarios en cuanto a la organización de los mismos. |
| **ASPECTO MEDIDO: PRÉSTAMO CIRCULANTE** | |
| **TASA DE PRÉSTAMO CIRCULANTE**<br>*Objetivo: estimar la tasa de uso de una colección de préstamo circulante* | Actualmente no puede ser evaluada la gestión de la biblioteca con ninguno de esto indicadores, ya que aún no cuenta con el servicio de préstamo circulante.<br><br>Sin embargo, a sabiendas de la importancia de este tipo de servicio, el cual también demostró ser de particular interés o demanda en la población que fue encuestada para conocer el nivel de satisfacción de los servicios de la biblioteca, (véase en el gráfico nro 16); el personal de la biblioteca se encuentra en un proyecto donde espera disponer de 3.000 títulos para el préstamo circulante en una primera fase.<br><br>Cabe destacar que la adquisición de estos libros se obtuvo por donaciones y además no tienen el registro de bien nacional. |
| **PRÉSTAMO PER CÁPITA**<br>*Objetivo: determinar la tasa de uso de las colecciones de la biblioteca por la población a atender* | |
| **DOCUMENTOS EN PRÉSTAMO PER CÁPITA**<br>*Objetivo: estimar la tasa total de uso de la colección por la población a ser atendida* | |
| **COSTO POR PRÉSTAMO**<br>*Objetivo: estimar el costo de los servicios de la biblioteca en relación al número de préstamos* | |
| **PRÉSTAMOS POR EMPLEADO**<br>*Objetivo: evaluar los recursos de personal de la biblioteca con relación al número de préstamos* | |

| | |
|---|---|
| **ASPECTO MEDIDO: SUMINISTRO DE DOCUMENTOS DE FUENTES EXTERNAS** | |
| **RAPIDEZ DEL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**<br>*Objetivo: determinar si la biblioteca provee un servicio de préstamo interbibliotecario eficiente a sus usuarios* | Actualmente no puede ser evaluada la gestión de la biblioteca con este indicador, ya que no cuenta con el servicio de préstamo interbibliotecario. |
| **ASPECTO MEDIDO: SERVICIOS DE CONSULTA Y REFERENCIA** | |
| **TASA DE CONSULTAS SATISFECHAS**<br>*Objetivo: evaluar en qué grado el personal es capaz de cumplir con el requerimiento primario de un buen servicio de referencia, que es el de proporcionar respuestas correctas a consultas recibidas* | No se puede aplicar este indicador porque el personal de la biblioteca actualmente no lleva ningún tipo de estadísticas de consulta, información que es necesaria para los cálculos de acuerdo con los métodos de esta norma. |
| **ASPECTO MEDIDO: BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN** | |
| **TASA DE ÉXITO EN LA BÚSQUEDA DE TÍTULOS EN EL CATÁLOGO**<br>*Objetivo: estimar el éxito de la biblioteca en informar a los usuarios dónde y cómo pueden encontrar un título por medio de catálogos* | Actualmente no puede ser evaluada la gestión de la biblioteca con ninguno de esto indicadores, ya que aún no cuentan con un catálogo<br><br>Sin embargo, a sabiendas de la importancia de este tipo de servicio y herramienta, se encuentran en un proyecto que les permitirá tener el registro de todos los títulos de su colección, tanto para la consulta de sus usuarios como para la de su personal interno. |
| **TASA DE ÉXITO EN LA BÚSQUEDA DE MATERIAS EN EL CATÁLOGO**<br>*Objetivo: evaluar el éxito de la biblioteca en ayudar a los usuarios en la búsqueda por materia en el catálogo y en informarle cómo y dónde buscar literatura sobre una materia* | |
| **ASPECTO MEDIDO: FORMACIÓN DE USUARIOS** | |
| No hay indicadores descritos en esta versión de la norma | |
| **ASPECTO MEDIDO: INSTALACIONES** | |
| | La disponibilidad de las instalaciones es: |

| | |
|---|---|
| **DISPONIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES**<br>*Objetivo: determinar en qué grado instalaciones específicas de la biblioteca están disponibles efectivamente para los usuarios* | $$\frac{A}{B} \times 100\%$$<br>Donde:<br><br>A es el número de instalaciones disponibles para el uso<br><br>B es el número total de instalaciones provistas<br><br>Entonces:<br><br>$$\frac{6}{6} \times 100\% = 100$$<br><br>Para el día 26 de abril de 2025, en un horario comprendido desde las 10am hasta la 1:30pm el 100% de las salas diseñadas para los usuarios estaban siendo utilizadas activamente. En las 3 salas de encuentro se estaban ejecutando talleres gratuitos, y pagos. En la Ludoteca se estaba llevando a cabo una actividad ya programada; en la sala Francisco Herrera Luque estaban proyectando una película; y en la sala Eugenio Montejo se encontraban usuarios consultando libros de su colección usual y también muchos otros estaban aprovechando para ver la exposición de libros “Libraris”. Esto indica una excelente probabilidad de que una instalación seleccionada al azar esté disponible en cualquier horario. |
| | La tasa de uso de las instalaciones es:<br><br>$$\frac{A}{B} \times 100\%$$<br>Donde:<br><br>A es el número de instalaciones en uso |

| | |
|---|---|
| **TASA DE USO DE INSTALACIONES**<br>*Objetivo: evaluar la tasa de uso de instalaciones específicas provistas por la biblioteca* | B es el número total de instalaciones provistas<br><br>Entonces:<br><br>$$\frac{6}{6} \times 100\% = 100$$<br><br>Para el día 26 de abril de 2025, en un horario comprendido desde las 10am hasta la 1:30pm el 100% de las salas diseñadas para los usuarios estaban siendo utilizadas activamente. En las 3 salas de encuentro se estaban ejecutando talleres gratuitos, y pagos. En la Ludoteca se estaba llevando a cabo una actividad ya programada; en la sala Francisco Herrera Luque estaban proyectando una película; y en la sala Eugenio Montejo se encontraban usuarios consultando libros de su colección usual y también muchos otros estaban aprovechando para ver la exposición de libros “Libraris”. Esto indica una excelente probabilidad de que una instalación seleccionada al azar esté en uso en un momento dado. |
| **TASA DE OCUPACIÓN DE PUESTOS DE LECTOR**<br>*Objetivo: evaluar la tasa general de ocupación de los puestos de lector de la biblioteca, estimando la proporción de puestos en uso en un momento dado.* | La tasa de ocupación de puestos de lector es:<br><br>$$\frac{A}{B} \times 100\%$$<br>Donde:<br><br>A es el número de puestos en uso<br><br>B es el número total de puestos de lector provistos |

| | |
|---|---|
| | Entonces en el caso de la **Sala Eugenio Montejo:**<br><br>$$\frac{6}{35} \times 100\% \ = 17{,}14\%$$<br><br>**Ludoteca**<br><br>$$\frac{15}{18} \times 100\% = 83{,}33\%$$<br><br>**Sala Francisco Herrera Luque**<br><br>$$\frac{25}{30} \times 100\% = 83{,}33\%$$<br><br>Las 3 salas fueron evaluadas el día 26 de abril de 2025, en un horario comprendido desde las 10am hasta la 1:30pm, donde hubo una asistencia positiva tanto para la Ludoteca como para la sala Francisco Herrera Luque. Esto debido a que ambas salas tenían programadas diferentes actividades.<br><br>Estos resultados indican una muy buena probabilidad de que estén ocupados los puestos designados para los lectores. |
| **DISPONIBILIDAD DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS**<br>*Objetivo: determinar en qué grado el sistema automatizado de la biblioteca está disponible a los usuarios* | Al no contar con sistemas automatizados, la gestión de la biblioteca no puede ser evaluada con este indicador |
| **ASPECTO MEDIDO: ADQUISICIÓN DE DOCUMENTOS** | |
| **TIEMPO MEDIO DE ADQUISICIÓN DE DOCUMENTOS**<br>*Objetivo: estimar en qué medida los proveedores de materiales para la* | Actualmente el medio de adquisición de documentos de la biblioteca es exclusivamente a través de donaciones. |

| | |
|---|---|
| *biblioteca son efectivos, en términos de velocidad* | |
| **ASPECTO MEDIDO: PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS** | |
| **TIEMPO MEDIO DE PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS**<br>*Objetivo: determinar si las diferentes formas de procesamiento técnico de documentos son efectivas en cuanto a rapidez* | No tienen a personal experto en el área para realizar estas labores.. |
| **ASPECTO MEDIDO: CATALOGACIÓN** | |
| **COSTO POR TÍTULO CATALOGADO**<br>*Objetivo: estimar el costo de una política específica para producir registros bibliográficos* | No tienen a personal experto en el área para realizar estas labores.<br><br>Actualmente los estudiantes de labor social se encuentran clasificando los libros que están en proceso de incorporación a través de la consulta de catálogos de otras bibliotecas como la Biblioteca Nacional de Venezuela, o la Biblioteca Nacional de España. |
| **ASPECTO MEDIDO: PROMOCIÓN DE SERVICIOS** | |
| No se describen indicadores en esta edición de la norma | |
| **ASPECTO MEDIDO: DISPONIBILIDAD Y USO DE RECURSOS HUMANOS** | |
| No se describen indicadores en esta edición de la norma | |

**Tabla 5**
*Aplicación de la norma COVENIN 3717:2001.* La autora (2025).

## CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos, y teniendo en consideración los objetivos planteados, en donde de forma general se esperaba evaluar los servicios de información que ofrece la Biblioteca Los Palos Grandes a sus usuarios; y dentro de los específicos se había planteado primeramente diagnosticar la situación actual del centro, luego determinar las necesidades de información que presentan sus usuarios, y por último, identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que influyan en la gestión, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Dentro del diagnóstico actual de la Biblioteca Los Palos Grandes, se evidencia que cuenta con una buena cantidad de usuarios que han expresado su fidelidad con el centro, al acudir mínimo 12 veces al año, lo que podría traducirse en visitas 1 vez al mes; inclusive al considerar las otras frecuencias de asistencia y el porcentaje obtenido, se puede visualizar un muy buen número de usuarios que frecuentan el sitio.

El hecho de que exista este nivel de recurrencia podría deberse a tres factores: el primero, que el 93% de la muestra considera que el trato del personal de la biblioteca es positivo, es decir, que el personal se dirige a ellos de manera empática, y amable. El segundo, que este centro tiene a su favor contar con una colección de narrativa literaria venezolana, latinoamericana y universal, que comercialmente podrían verse con mayor ventaja frente a otras, como filosofía o lingüística, ya que las primeras podrían tocar temáticas que despiertan el gusto por la lectura al ser entretenidas, de contenido posiblemente más ligero que un texto académico, o por mostrar realidades de contexto socio cultural a través de ejemplificaciones mucho más prácticas.

Sin embargo, el 56% de los usuarios coinciden en no sentirse del todo satisfechos ya que los recursos obtenidos no suelen estar actualizados o ser pertinentes, lo que afecta el criterio de calidad y personalización de los servicios; situación que justamente responde a una necesidad de información, y que es un resultado muy similar al obtenido en uno de los trabajos mencionados como antecedentes de esta investigación, perteneciente a la autora Eiling Cedeño. Considerando esto último, se demuestra también la gran tarea que tienen estos centros de información por mantener sus colecciones actualizadas para no quedar desfasados. Esta situación si bien se acompleja por temas de inversión económica y/o por la capacidad máxima de los espacios físicos, puede ser gestionada de manera más ágil mediante la incorporación de colecciones digitales alojadas en un repositorio.

El tercer y último factor tiene que ver con la programación de diversas actividades y talleres. Y es que esto ha de ser relevante por la promoción cultural que se hace de manera continua, bastante variada para llegar a usuarios de diferentes edades, y también integradora, por tal motivo, los usuarios suelen considerar en primera instancia las opciones de recreación que ofrece este recinto, antes de incurrir en una inversión económica mucho mayor de lo que pueden encontrar por fuera. Además, dentro de las 4 opciones múltiples planteadas para conocer las motivaciones que llevan a los usuarios a asistir al recinto, se evidenció que justamente son las exposiciones y actividades culturales el porcentaje mayor que se traduce en asistencia, siendo este seleccionado por el 47,8% de los usuarios.

Ahora bien, pese a esta interpretación del estatus actual del centro bajo la perspectiva de los usuarios, y su manifestación de necesitar contar con fuentes más actualizadas, es conveniente también complementar esta visual de la calidad de los servicios de la biblioteca con indicadores de desempeño, en donde el primer factor más notorio es que ante la falta de estadísticas llevadas por el personal del recinto, por ejemplo, estadísticas de consulta; o inclusive la falta de personal calificado para el procesamiento de los documentos, existen muchas limitaciones para poder medir si la gestión particular de una actividad diaria realmente cuenta con estándares de calidad. Ante esta situación, se debe recordar que es imposible mejorar lo que no se mide.

Uno de los mayores problemas que enfrenta en la actualidad la biblioteca es la poca practicidad que tienen tanto los usuarios como el mismo personal de sala en poder ubicar o reubicar un título en estantería. Esto debido a que aún no se tiene un inventario controlado, ni se han procesado y organizado todos los documentos de manera estandarizada. Dicha situación perjudica notablemente la calidad del servicio prestado por el referencista, en donde un 56% no se siente del todo satisfecho. Adicional a este punto, también podría agregarse los pocos ejemplares que existen por título, donde la probabilidad de que los usuarios puedan encontrar un título disponible en estantería es del 33%, lo cual puede corroborar que efectivamente el único recurso existente en la colección o inclusive todos sus ejemplares están mal ubicados en estantería al momento de la solicitud.

La percepción del 40% de los usuarios encuestados ante la dificultad que tiene el personal de la biblioteca para atender todas sus dudas y ofrecer atención personalizada, puede deberse a la falta de capacitación del personal en áreas como atención al cliente,

comunicación efectiva y principalmente en técnicas de referencia. Aunque tampoco es menos cierto que esta percepción pueda deberse a lo descrito en el punto anterior.

Por último, se evidenció que la biblioteca realmente no está atendiendo a un porcentaje considerable de su público objetivo. El costo por visita es significativamente mayor que el costo por usuario; y sumando el resultado arrojado en el indicador de visitas a la biblioteca per cápita, se puede concluir que tan sólo se ha abarcado un 5% de la población a atender. Aspecto que debe ser urgentemente mejorado.

La Biblioteca Los Palos Grandes se encuentra en un punto crucial, con un gran potencial para consolidarse como un pilar fundamental de la comunidad de Chacao, pero también con desafíos significativos que requieren de atención estratégica. Al analizar sus fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, y las estrategias que surgen de su interconexión, se puede determinar que el futuro de este centro va a depender de una gestión que sea proactiva y logre capitalizar en mayor o menor medida sus activos, al mismo tiempo en que aborda sus vulnerabilidades de manera integral.

A manera de cierre, con esta investigación se pudo constatar que la Biblioteca de Palos Grandes no está ofreciendo un servicio general del todo efectivo; lo que se refleja tanto en la percepción de sus usuarios, quienes consideran que hay aspectos importantes por mejorar, pero también ante los resultados de los indicadores, y sobre todo por aquellos que no pudieron ser aplicados por falta de data relevante o estadísticas en el quehacer bibliotecario. Ante estos hallazgos, urge la incorporación de herramientas que permitan levantar estadísticas y la inclusión de normas estandarizadas que involucren a la gestión bibliotecaria y la gestión de calidad. Esto para idear una metodología de análisis, que conlleve al planteamiento de estrategias preventivas o correctivas, y que finalmente revelen el grado de consecución de la misión, visión y objetivos propuestos por la propia institución.

La capacidad para evolucionar, profesionalizarse y adaptarse a las demandas de los usuarios, es lo que define el éxito y permanencia de cualquier centro de información como un faro cultural, intelectual y social.

## RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones anteriormente expuestas se plantean las siguientes recomendaciones para la Biblioteca Los Palos Grandes, en donde el éxito de su implementación y/o continuidad dependerá netamente de una reformulación de políticas internas y externas de gestión bibliotecaria, las cuales estarán estrictamente reguladas por los entes correspondientes de la Alcaldía de Chacao. En este sentido, tanto las estrategias planteadas anteriormente en la matriz FODA, como las recomendaciones generales que sugiere la autora son:

- Incorporar personal bibliotecólogo para establecer un departamento de procesos técnicos que esté normado bajo los procesos estandarizados.

- Formar de manera continua al personal referencista con habilidades blandas y técnicas relacionadas con el quehacer bibliotecólogo, por ejemplo, atención al cliente, comunicación asertiva, pensamiento crítico, evaluación, organización y búsqueda de fuentes de información, entre otros.

- Invertir en la adquisición de infraestructura tecnológica, incluyendo compras de computadoras, designación de un espacio de la Biblioteca para que sea una sala de navegación, e implementar la conexión a internet vía wifi.

- Priorizar la creación de un catálogo automatizado para la Biblioteca, la cual a su vez acarreará en el diseño de una página web propia en donde los usuarios puedan consultar dicho catálogo sin límites de espacio y tiempo.

- Evaluar la posibilidad de adquisición de equipos de reprografía, como lo pueden ser fotocopiadoras y scanners, lo cual en conjunto con el tercer punto puede considerarse como un mecanismo adicional de ingresos propios.

- Continuar con la promoción de las actividades y los servicios ofrecidos a través de las redes sociales.

- Plantearse el desarrollo de colecciones en aras de satisfacer con mayor pertinencia las exigencias de información de los usuarios durante la consulta en sala. Principalmente en actividades como descarte, conservación, reubicación y

evaluación para considerar luego la selección y adquisición de las fuentes de información.

- Mantener la constancia y la diversidad de las actividades culturales que mensualmente realizan; sin duda alguna son el agente cultural por excelencia para la comunidad del municipio Chacao, gracias a que a través de su programación logran fomentar el sentido de pertenencia y la cohesión social.

- Realizar diferentes evaluaciones para cerciorarse si el nivel de satisfacción de los usuarios es el realmente esperado, así como para evaluar las oportunidades de mejora y tomar las acciones correctivas que apliquen. Estas evaluaciones pueden considerarse en los siguientes niveles:

  - Evaluaciones anuales en donde a través de diferentes técnicas como encuestas de satisfacción de usuarios, sesiones de grupos focales a lo interno (colaboradores) o externo (usuarios), o análisis de estadísticas de consulta se esté monitoreando si las estrategias implementadas fueron apropiadas.

  - Evaluaciones en áreas, servicios y/o productos específicos, sobre todo si se implementan nuevos servicios que son novedosos, por ejemplo, préstamo circulante; si se incurrió en una inversión económica significativa, como la adquisición de un nuevo sistema o de recursos tecnológicos; o si se estandarizan procesos, como la institucionalización del departamento de procesos técnicos.

  - Evaluaciones más profundas que se ejecuten cada 3 ó 5 años en donde se considere la pertinencia de las colecciones, la efectividad de los programas incorporados y la adecuación de la infraestructura, incluyendo la tecnológica.

- Incorporar en sus gestiones el levantamiento de estadísticas claves para someter a análisis cuantitativos y poder hacer comparaciones de mejora y alcance de objetivos, tanto en actividades generales de la biblioteca, como en el desempeño del personal.

- Solicitar apoyo a la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela para la implementación de un programa de apoyo especializado en el área de procesos técnicos que esté bajo las figuras de estudiante de labor social, pasantías o inclusive que sean prácticas contempladas

dentro de la cátedra de Catalogación y clasificación I y II. De esta forma los profesionales en formación estarían cumpliendo con actividades que son obligatorias para obtener la licenciatura, y la Escuela estaría formando profesionales comprometidos con el desarrollo del quehacer bibliotecológico.

## FUENTES CITADAS


- American Library Association. (1989). *Presidential Committee on Information Literacy: Final report*. https://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential

- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica.* Editorial Episteme.

- Arriola, O. (2006). *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad.* Alfagrama.

- Arriola, O. y Butrón, K. (2008) Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. *Biblioteca Universitaria*, *11*(2), 99–114. https://bibliotecauniversitaria.dgb.unam.mx/rbu/article/view/976

- Barrera, M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Biblioteca Central y Virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3803

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.

- Cedeño, E. (2012). *Evaluación de los servicios de información de la Biblioteca Centro Venezolano Americano.* [Tesis de licenciatura, Universidad Central de Venezuela]. http://hdl.handle.net/10872/1564

- Comisión Venezolana de Normas Industriales. (2001). *Documentación: Indicadores de desempeño de bibliotecas*. (COVENIN 3717: 2001). https://sigbs.sencamer.gob.ve/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=647&query_desc=an%2Cphr%3A%20222

- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M. (2013).La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica, 2*(7), 162-167. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009

- Gago, M. y López, M. (1999). Modelo de estudio de usuarios en una Biblioteca Pública Municipal de Madrid. *Boletín de la ANABAD, 49*(3-4), 527-543. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51182

- González, L. (2021). *Evaluación de la calidad percibida del servicio bibliotecario, aplicación en la Sede Bogotá de la Universidad Nacional de Colombia.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/80153

- Groönroos, C. (2008). Service Logic Revisited: Who Creates Value? And Who Co-creates?. [La lógica del servicio replanteada: ¿Quién crea valor? ¿Y quién co-crea?]. *European Business Review, 20*(4), 298-314. https://www.researchgate.net/publication/215915805_Service_Logic_Revisited_Who_Creates_Value_And_Who_Co-creates

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. https://www.uncuyo.edu.ar/ices/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion

- Herrera, R., Lotero, L. y Rúa, I. (1980). Los estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias. *Revista Interamericana de Bibliotecología, 3*(1-3), 281–299. https://doi.org/10.17533/udea.rib.327659

- Huamán, R., Alfaro, K. y Vílchez, C. (2008). Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: La experiencia del LibQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Biblios, (31),* 1-13. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16103105

- Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. (2009). *Normas para bibliotecas públicas gestión*. www.bnv.gob.ve

- Mamta, & Kumar, V. (2023). Library Service Quality: A Comparison between SERVQUAL and LibQUAL Model. *Library waves, 8*(1), 46-52. https://www.researchgate.net/publication/369241345_Library_Service_Quality_A_Comparison_between_SERVQUAL_and_LibQUAL_Model

- Mata, N. (2017). *Evaluación de los servicios de la Biblioteca "Pedro Grases" de la Universidad Metropolitana.* [Tesis de licenciatura, Universidad Central de Venezuela]. http://hdl.handle.net/10872/18681

- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas* (34), 181-209. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005

- Núñez, D. (2016). *Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Madre (PUCMM): Pilar de la Educación Superior.* https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/47558 [Tesis doctoral, Universidad de Murcia].

- Rodríguez, A. (2019). *Evaluación del servicio de la Biblioteca de la Academia Nacional de Ciencias Económicas.* [Tesis de licenciatura, Universidad Central de Venezuela].

# ANEXOS

**Anexo A: Modelo piloto de la encuesta**

## Encuesta de grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la Biblioteca Los Palos Grandes

Esta investigación se realiza con el fin de conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca Los Palos Grandes.

La información proporcionada será manejada para obtener la titulación de Licenciada en Bibliotecología ante la ilustre Universidad Central de Venezuela.

Anímate a formar parte de futuras iniciativas dejando tu percepción y sugerencias o comentarios sobre la situación actual de este centro.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada una de las preguntas o enunciados que a continuación se presentan y marque con una equis (X) la (s) respuesta(s) que más se adapten a su punto de vista y a su experiencia como usuario.

### Género

Femenino _____ Masculino _____

### Edad

Menos de 18 _____ De 18 a 24 _____ De 25 a 35 _____

De 36 a 44 _____ De 45 a 54 _____ De 55 a 64 _____

Más de 65 _____

### Nivel educativo

Educación básica _____ Bachiller _____ Estudiante universitario _____

Con estudios superiores _____ Con postgrado _____

### Nivel ocupacional actual

Estudiante _____ Profesional en libre ejercicio _____

Profesional en ejercicio regulado _____ Investigador _____ Desempleado _____

Jubilado _____

**¿Cuántas veces al año ud acude a la biblioteca?**

Al menos 12 veces al año _____ Al menos 10 veces al año _____

Al menos 8 veces al año _____ Al menos 5 veces al año _____

Mínimo 3 veces al año _____

**Motivos por los cuales ha asistido a la Biblioteca Los Palos Grandes**

Puede escoger más de una opción

Investigación académica _____
Consulta de recursos informativos por formación personal _____
Exposiciones y actividades culturales _____
Espacio para realizar actividades escolares _____

**¿A cuál de estos espacios de la Biblioteca Los Palos Grandes ud suele acudir con más frecuencia?**

Puede escoger más de una opción

Sala Eugenio Montejo _____
Sala Francisco Herrera Luque _____
Ludoteca _____
Salas de encuentro _____

**¿Cuáles son los recursos que usted consulta con mayor frecuencia?**

Puede escoger más de una opción

Libros _____
Revistas _____

Recursos lúdicos _____

**¿Cuáles son las colecciones que usted acostumbra consultar?**

Puede escoger más de una opción

Literatura venezolana _____
Literatura latinoamericana _____
Literatura universal _____
Filosofía _____
Artes _____
Psicología _____
Geografía _____
Historia universal _____
Historia de América _____
Historia de Venezuela _____
Lingüística _____
Literatura infantil _____

**¿Cómo considera ud el estado en el que se encuentran los recursos que consulta en la Biblioteca Los Palos Grandes?**

Buen estado _____ Estado regular _____ Mal estado _____

**¿La información recuperada en dichos recursos suele ser actualizada y pertinente para su búsqueda?**

Siempre _____ Algunas veces _____ Pocas veces _____ Nunca _____

**¿Usualmente solicita ayuda de un referencista para encontrar el recurso que ud desea?**

Sí _____ No _____ Algunas veces _____ No aplica _____

**¿Cuándo solicita ayuda del referencista este le orienta acertadamente en su búsqueda de información?**

Sí _____ No _____ Algunas veces _____

**¿Qué opinión tiene acerca de la atención recibida por el personal de la Biblioteca?**

Muy buena _____ Buena _____ Regular _____ Ineficiente _____

**Califique los siguientes enunciados de acuerdo con su experiencia como usuario**

1. ***Es fácil encontrar los libros u otros recursos que se desean***

Totalmente satisfecho _____ Muy satisfecho _____

Moderadamente satisfecho _____ Poco satisfecho _____ No satisfecho _____

2. ***Es adecuada la sala de lectura***

Totalmente satisfecho _____ Muy satisfecho _____

Moderadamente satisfecho _____ Poco satisfecho _____ No satisfecho _____

3. ***Horario y días de servicio***

Totalmente satisfecho _____ Muy satisfecho _____

Moderadamente satisfecho _____ Poco satisfecho _____ No satisfecho _____

4. ***Actividades culturales***

Totalmente satisfecho _____ Muy satisfecho _____

Moderadamente satisfecho _____ Poco satisfecho _____ No satisfecho _____

5. ***Talleres de formación***

Totalmente satisfecho _____ Muy satisfecho _____

Moderadamente satisfecho _____ Poco satisfecho _____ No satisfecho _____

6. ***El personal de la biblioteca está atento a mis dudas y me ofrece atención personalizada***

Totalmente satisfecho _____ Muy satisfecho _____

Moderadamente satisfecho _____ Poco satisfecho _____ No satisfecho _____

7. ***Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo***

Totalmente satisfecho _____ Muy satisfecho _____

Moderadamente satisfecho _____ Poco satisfecho _____ No satisfecho _____

**¿Qué tan importantes considera que son los siguientes servicios para el funcionamiento óptimo de la Biblioteca Los Palos Grandes?**

1. ***Servicio de wifi***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

2. ***Instalaciones para sacar copias***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

3. ***Consulta en sala***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

4. ***Préstamo circulante***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

5. ***Salas de navegación en internet***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

6. ***Talleres de formación integral***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

7. ***Servicio de referencia***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

8. ***Actividades culturales***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

9. ***Catálogo en línea***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

***10. Presencia en redes sociales***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

***11. Página web***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

**¿Cómo se siente al respecto de los servicios y productos ofrecidos en la Biblioteca Los Palos Grandes?**

***1. Servicio de referencia***

Me siento muy satisfecho y el servicio supera mis expectativas _____

Me siento satisfecho, pero considero que faltan muchos aspectos por mejorar _____

Me siento insatisfecho y los servicios no cumplen con mis expectativas mínimas _____

***2. Consulta en sala***

Me siento muy satisfecho y el servicio supera mis expectativas _____

Me siento satisfecho, pero considero que faltan muchos aspectos por mejorar _____

Me siento insatisfecho y los servicios no cumplen con mis expectativas mínimas _____

***3. Actividades culturales***

Me siento muy satisfecho y el servicio supera mis expectativas _____

Me siento satisfecho, pero considero que faltan muchos aspectos por mejorar _____

Me siento insatisfecho y los servicios no cumplen con mis expectativas mínimas _____

4. ***Talleres de formación***

Me siento muy satisfecho y el servicio supera mis expectativas _____

Me siento satisfecho, pero considero que faltan muchos aspectos por mejorar _____

Me siento insatisfecho y los servicios no cumplen con mis expectativas mínimas _____

5. ***Relevancia de los recursos que consulto o actividades a las que asisto***

Me siento muy satisfecho y el servicio supera mis expectativas _____

Me siento satisfecho, pero considero que faltan muchos aspectos por mejorar _____

Me siento insatisfecho y los servicios no cumplen con mis expectativas mínimas _____

6. ***Promoción de las actividades de la biblioteca en redes sociales***

Me siento muy satisfecho y el servicio supera mis expectativas _____

Me siento satisfecho, pero considero que faltan muchos aspectos por mejorar _____

Me siento insatisfecho y los servicios no cumplen con mis expectativas mínimas _____

**Comentarios o sugerencias adicionales.**

Siéntase libre de expresar su opinión referente a los servicios o productos que ofrece la biblioteca

_____
_____
_____
_____
_____

**Anexo B Modelo de encuesta final.**

## Encuesta de grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la Biblioteca Los Palos Grandes

Esta investigación se realiza con el fin de conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca Los Palos Grandes.

La información proporcionada será manejada para obtener la titulación de Lic. en Bibliotecología ante la ilustre Universidad Central de Venezuela.

Anímate a formar parte de futuras iniciativas dejando tu percepción y sugerencias o comentarios sobre la situación actual de este centro.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada una de las preguntas o enunciados que a continuación se presentan y marque con una equis (X) la (s) respuesta(s) que más se adapten a su punto de vista y a su experiencia como usuario.

### Género

Femenino _____ Masculino _____

### Edad

Menos de 18 _____ De 18 a 24 _____ De 25 a 35 _____

De 36 a 44 _____ De 45 a 54 _____ De 55 a 64 _____

Más de 65 _____

### Nivel educativo

Educación básica _____ Bachiller _____ Estudiante universitario _____

Con estudios superiores _____ Con postgrado _____

### Nivel ocupacional actual

Estudiante _____ Profesional en libre ejercicio _____

Profesional en ejercicio regulado _____ Investigador _____ Desempleado _____

Jubilado _____

**¿Cuántas veces al año ud acude a la biblioteca?**

Al menos 12 veces al año _____ Al menos 10 veces al año _____

Al menos 8 veces al año _____ Al menos 5 veces al año _____

Mínimo 3 veces al año _____

**Motivos por los cuales ha asistido a la Biblioteca Los Palos Grandes**

Puede escoger más de una opción

Investigación académica _____
Consulta de recursos informativos por formación personal _____
Exposiciones y actividades culturales _____
Espacio para realizar actividades escolares y/o encontrarme con la comunidad _____

**¿A cuál de estos espacios de la Biblioteca Los Palos Grandes ud suele acudir con más frecuencia?**

Puede escoger más de una opción

Sala Eugenio Montejo _____
Sala Francisco Herrera Luque _____
Ludoteca _____
Salas de encuentro _____

**¿Cuáles son los recursos que usted consulta con mayor frecuencia?**

Puede escoger más de una opción

Libros _____
Revistas _____
Recursos lúdicos _____

No aplica _____

**¿Cuáles son las colecciones que usted acostumbra consultar?**

Puede escoger más de una opción

Literatura venezolana _____
Literatura latinoamericana _____
Literatura universal _____
Filosofía _____
Artes _____
Psicología _____
Geografía _____
Historia universal _____
Historia de América _____
Historia de Venezuela _____
Lingüística _____
Literatura infantil _____
No aplica _____

**¿Cómo considera ud el estado en el que se encuentran los recursos o espacios de la Biblioteca Los Palos Grandes?**

Buen estado _____ Estado regular _____ Mal estado _____

**¿La información de los recursos o servicios que obtiene de la Biblioteca suelen ser actualizados y pertinentes para usted?**

Siempre _____ Algunas veces _____ Pocas veces _____ Nunca _____

**¿Usualmente solicita ayuda de un referencista para encontrar el recurso (libro, revista o juego lúdico) que ud desea?**

Sí _____ No _____ Algunas veces _____ No aplica _____

**¿Cuándo solicita ayuda del referencista este le orienta acertadamente en su búsqueda de información?**

Sí _____ No _____ Algunas veces _____ No aplica _____

**¿Qué opinión tiene acerca de la atención recibida por el personal de la Biblioteca?**

Muy buena _____ Buena _____ Regular _____ Ineficiente _____

**Califique los siguientes enunciados de acuerdo con su experiencia como usuario**

8. ***Es fácil encontrar los libros u otros recursos que se desean***

Totalmente satisfecho _____ Muy satisfecho _____

Moderadamente satisfecho _____ Poco satisfecho _____ No satisfecho _____

9. ***Es adecuada la sala de lectura y sus otros espacios***

Totalmente satisfecho _____ Muy satisfecho _____

Moderadamente satisfecho _____ Poco satisfecho _____ No satisfecho _____

10. ***Horario y días de servicio***

Totalmente satisfecho _____ Muy satisfecho _____

Moderadamente satisfecho _____ Poco satisfecho _____ No satisfecho _____

11. ***Actividades culturales***

Totalmente satisfecho _____ Muy satisfecho _____

Moderadamente satisfecho _____ Poco satisfecho _____ No satisfecho _____

***12. Talleres de formación***

Totalmente satisfecho _____ Muy satisfecho _____

Moderadamente satisfecho _____ Poco satisfecho _____ No satisfecho _____

***13. El personal de la biblioteca está atento a mis dudas y me ofrece atención personalizada***

Totalmente satisfecho _____ Muy satisfecho _____

Moderadamente satisfecho _____ Poco satisfecho _____ No satisfecho _____

***14. Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo***

Totalmente satisfecho _____ Muy satisfecho _____

Moderadamente satisfecho _____ Poco satisfecho _____ No satisfecho _____

**¿Qué tan importantes considera que son los siguientes servicios para el funcionamiento óptimo de la Biblioteca Los Palos Grandes?**

***12. Servicio de wifi***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

***13. Instalaciones para sacar copias***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

***14. Consulta en sala***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

**15.** ***Préstamo circulante***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

***16. Salas de navegación en internet***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

***17. Talleres de formación integral***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

***18. Servicio de referencia***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

***19. Actividades culturales***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

***20. Catálogo en línea***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

***21. Presencia en redes sociales***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

***22. Página web***

Muy importante _____ Importante _____

Neutral _____ Poco importante _____ No es importante _____

**¿Cómo se siente al respecto de los servicios y productos ofrecidos en la Biblioteca Los Palos Grandes?**

***7. Servicio de referencia***

Me siento muy satisfecho y el servicio supera mis expectativas _____

Me siento satisfecho, pero considero que faltan muchos aspectos por mejorar _____

Me siento insatisfecho y los servicios no cumplen con mis expectativas mínimas _____

***8. Consulta en sala***

Me siento muy satisfecho y el servicio supera mis expectativas _____

Me siento satisfecho, pero considero que faltan muchos aspectos por mejorar _____

Me siento insatisfecho y los servicios no cumplen con mis expectativas mínimas _____

***9. Actividades culturales***

Me siento muy satisfecho y el servicio supera mis expectativas _____

Me siento satisfecho, pero considero que faltan muchos aspectos por mejorar _____

Me siento insatisfecho y los servicios no cumplen con mis expectativas mínimas _____

***10. Talleres de formación***

Me siento muy satisfecho y el servicio supera mis expectativas _____

Me siento satisfecho, pero considero que faltan muchos aspectos por mejorar _____

Me siento insatisfecho y los servicios no cumplen con mis expectativas mínimas _____

***11. Relevancia de los recursos que consulto o actividades a las que asisto***

Me siento muy satisfecho y el servicio supera mis expectativas _____

Me siento satisfecho, pero considero que faltan muchos aspectos por mejorar _____

Me siento insatisfecho y los servicios no cumplen con mis expectativas mínimas _____

***12. Promoción de las actividades de la biblioteca en redes sociales***

Me siento muy satisfecho y el servicio supera mis expectativas _____

Me siento satisfecho, pero considero que faltan muchos aspectos por mejorar _____

Me siento insatisfecho y los servicios no cumplen con mis expectativas mínimas _____

**Comentarios o sugerencias adicionales.**

Siéntase libre de expresar su opinión referente a los servicios o productos que ofrece la biblioteca

_____
_____
_____
_____
_____

## Anexo C: Guía de tópicos para la entrevista semi estructurada dirigida al Director de la Biblioteca.

Tópicos claves de la conversación sostenida de manera presencial:

1. Misión y visión general de la Biblioteca Los Palos Grandes.

    - Historia, misión, visión y valores de la biblioteca.
    - Estructura organizacional y responsabilidades.
    - Formación profesional, y formación estratégica en habilidades blandas y/o técnicas en el ámbito bibliotecológico del personal.

2. Gestión actual de los servicios y proyecciones futuras.

    - Colecciones y organización de las mismas.
    - Servicios y productos actuales.
    - Planificación, implementación y evaluación de proyectos internos.
    - Principales fortalezas, necesidades y limitaciones.

3. Relación con los usuarios

    - Iniciativas del personal bibliotecario para conocer los perfiles, expectativas y necesidades de sus usuarios.
    - Estructuración y temáticas de las de actividades y talleres a realizar.
    - Promoción de las actividades y colecciones de la biblioteca

4. Calidad de servicios de información en relación a la Norma Covenin 3717:2001

    - Estadísticas en torno al servicio general hacia el público.
    - Estadísticas en torno al suministro de documentos.
    - Estadísticas en torno a la recuperación de documentos.
    - Estadísticas en torno al préstamo circulante.
    - Estadísticas en torno al suministro de documentos de fuentes externas.
    - Estadísticas en torno al servicio de consulta y referencia.
    - Estadísticas en torno a la búsqueda de información.
    - Estadísticas en torno a las instalaciones.
    - Estadísticas en torno a los servicios técnicos.

**Anexo D: Desarrollo de un taller de Derechos humanos a través del cómic en una de las salas de encuentro.**

