



# **UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación**

**Escuela de Bibliotecología y Documentación**

**CARTA GUÍA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA LOS  
COLEGIOS OCTAVIO CORDERO PALACIOS Y  
CARLOS CUEVA TAMARIZ DE LA CIUDAD DE CUENCA**

Tesis previa a la obtención  
del título de Bibliotecólogo  
Documentalista.

**Autores:** Esperanza Carrión  
Ma. Soledad Urdiales

**Director:** Lic. Paúl Solano

**CUENCA ECUADOR**

2010

## **AUTORIA**

Los autores son los únicos responsables de los conceptos, conclusiones y observaciones emitidas en la presente Tesis.

Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

## **DEDICATORIA**

A mis hijos Efrén Xavier y Paúl Fernando, un agradecimiento especial al apoyo que me han brindado durante los años de estudio.

Para mis nietos Andrés, Vanessa y Estephany, como una prueba de amor y esfuerzo.

Esperanza Carrión

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por su apoyo incondicional durante estos años de estudio. A Ma. Del Pilar, Bélgica Victoria y Liliana, con mucho cariño por su ayuda y comprensión. Para mi esposo y mis hijos, como una prueba amor y esfuerzo.

María Soledad Urdiales

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento a todos los señores profesores de la Escuela de Bibliotecología y Documentación; de manera especial al Lcdo. Paúl Solano, por su acertada dirección.

## INDICE DE CONTENIDOS

AUTORIA.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
INDICE DE CONTENIDOS .....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>1. LA BIBLIOTECA.....</b>	<b>3</b>
1.1. Historia.....	3
1.1.1. Edad antigua.....	3
1.1.2. Edad media.....	5
1.1.3. Renacimiento.....	6
1.1.4. Tiempos modernos .....	7
1.1.5. Tiempos contemporáneos.....	8
1.2. Conceptos .....	11
1.3. Tipología .....	12
1.3.1. Bibliotecas nacionales.....	13
1.3.2. Bibliotecas universitarias .....	13
1.3.3. Bibliotecas especializadas.....	14
1.3.4. Bibliotecas públicas .....	14
1.3.5. Bibliotecas escolares .....	15
1.3.5.1. Principios básicos.....	15
1.3.5.2. Objetivos .....	16
1.3.5.3. Funciones .....	16
1.3.5.4. La figura del bibliotecario.....	17
1.3.5.5. Biblioteca escolar y aprendizaje.....	18
1.4. Las bibliotecas de los colegios Octavio Cordero Palacios y Carlos Cueva Tamariz .....	18
1.4.1. Reseña histórica de la biblioteca del colegio “Octavio Cordero Palacios” de la Ciudad de Cuenca.....	19

1.4.2. Reseña histórica de la biblioteca del colegio “Carlos Cueva Tamariz” de la ciudad de Cuenca. ....	20
<b>2. CARTAS GUÍA DE SERVICIOS Y RECURSOS.....</b>	<b>22</b>
2.1. Origen.....	22
2.2. Evolución .....	24
2.3. Objetivos .....	26
2.4. Contenidos .....	26
2.5. Relación de servicios, compromisos e indicadores.....	30
2.5.1. Elementos objetivos .....	30
2.5.2. Elementos subjetivos.....	31
2.6. Soportes para la presentación de las cartas .....	34
2.6.1. Tríptico.....	34
2.6.2. Carteles.....	35
2.6.3. Información para la Web – Folleto .....	36
2.6.4. Otros soportes .....	37
2.6.4.1. Elementos de papelería .....	37
2.6.4.2. Marca páginas .....	37
2.6.4.3. Alfombrilla para computador.....	38
2.6.4.4. Elementos comunes de diseño de los soportes.....	38
2.6.4.5. Tipografía.....	38
2.6.4.6. Colores .....	38
2.7. Difusión y seguimiento de la carta de servicios.....	39
2.8. Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad Francisco de Vitoria (ejemplo de caso) .....	39
2.8.1. Datos identificativos y fines del Servicio .....	40
2.8.2. Descripción de funciones .....	40
2.8.3. Identificación de usuarios .....	40
2.8.4. Servicios ofrecidos .....	41
2.8.5. Derechos y deberes de los usuarios.....	41
2.8.6. Formas de participación de los usuarios en el Servicio de Biblioteca .....	42
2.8.7. Descripción de los compromisos de calidad .....	42
2.8.8. Indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios prestados ..	42
2.8.9. Horarios y dirección de las instalaciones del Servicio de Biblioteca.....	43

<b>3. CARTA GUÍA DE SERVICIOS Y RECURSOS DE LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS “OCTAVIO CORDERO PALACIOS” Y “CARLOS CUEVA TAMARIZ”</b> .....	<b>45</b>
3.1. Introducción .....	45
3.2. Información general .....	46
3.2.1. Datos identificativos y fines del servicio .....	46
3.2.2. Descripción de funciones de la biblioteca.....	47
3.2.3. Identificación de usuarios .....	48
3.2.4. Objetivos de la carta de servicios.....	49
3.3. Servicios y recursos.....	49
3.4. Compromisos de calidad .....	61
3.5. Reclamaciones, sugerencias y comentarios .....	62
3.6. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de la biblioteca .....	62
3.7. Beneficios de la carta guía de servicios y recursos bibliotecarios .....	63
3.8. Información complementaria .....	64
3.9. Socialización de la carta guía de servicios y recursos bibliotecarios.....	64
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>66</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>68</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>76</b>
Anexo 1	
Análisis de Resultados de las Encuestas Realizadas a los Usuarios de los Colegios “Octavio Cordero Palacios” y “Carlos Cueva Tamariz” .....	76
Anexo 2	
Encuesta de las Bibliotecas “Octavio Cordero Palacios” y “Carlos Cueva Tamariz”.....	77
Anexo 3	
Representación Gráfica de las Encuestas Realizadas.....	81
Anexo 4	
Reseña Gráfica de las Bibliotecas en el Mundo.....	108
Anexo 5	
Socialización .....	125

## **RESUMEN**

Nuestra investigación empieza por definir las características de la biblioteca escolar en el marco teórico de la bibliotecología a partir de la historia, los conceptos y la tipología bibliotecaria.

Seguidamente, se estudia el origen y evolución de las cartas de servicios en el contexto internacional y se analizan los contenidos de las cartas de servicios bibliotecarios.

Finalmente, se presenta el diseño de una carta guía para la promoción de los servicios y recursos de las bibliotecas de los colegios Octavio Cordero Palacios y Carlos Cueva Tamariz de la ciudad de Cuenca.

## ABSTRACT

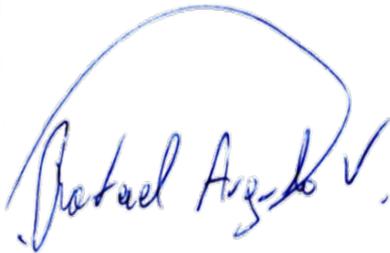
Our research work begins by defining the characteristics of a school library within the theoretical framework of Library Science, starting from the history, concepts, and library typology.

After this introductory stage, the origin and evolution of service lists in the international context is being studied; the contents of library service lists are also analyzed.

Finally, a design of a guide-list for promoting the services and resources of libraries in the Octavio Cordero Palacios and Carlos Cueva Tamariz high schools of the city of Cuenca is made and presented for public consideration.

Esperanza Carrión

Soledad Urdiales



## INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación así como la globalización de sus servicios desafían constantemente el rol de las bibliotecas y de los bibliotecarios en la sociedad actual, la sociedad de la información.

En este nuevo contexto social, Ecuador ofrece pocas instituciones y universidades que se preocupen en formar bibliotecólogos, es decir bibliotecarios profesionales capaces de enfrentar y asimilar este novedoso entorno.

Ventajosamente, quienes hemos podido acceder a una formación académica que reconoce el carácter científico y técnico de la bibliotecología y la documentación, estamos preparados para ejercer nuestra profesión de forma eficaz y competente.

Este modelo de formación bibliotecológica, estrechamente relacionado con los avances tecnológicos de las ciencias de la información, nos permite llevar a cabo una óptima gestión dentro de nuestras unidades de información, ofreciendo servicios eficientes y de calidad para satisfacer las exigencias de nuestros usuarios y cumplir con las políticas institucionales de nuestros centros de trabajo.

En la primera parte, nuestro trabajo desarrolla –paso a paso– la historia de las bibliotecas, desde la antigüedad hasta la época contemporánea. Además, describe y analiza los distintos conceptos y tipos de bibliotecas para determinar el carácter escolar y formativo de nuestros centros de información. Este primer capítulo incluye también una semblanza histórica de las bibliotecas de los colegios Carlos Cueva y Octavio Cordero de la ciudad de Cuenca.

En la segunda parte, hemos puesto especial énfasis en lograr un acercamiento teórico documental a las cartas guías de servicios para ubicar sus orígenes, seguir su evolución, entender sus objetivos, conocer su estructura y contenidos y, finalmente, escoger un tipo de soporte de la carta guía que garantice que la información sobre los servicios de nuestras bibliotecas llegará de la mejor manera a sus usuarios.

En el tercero y último capítulo, proponemos los modelos de cartas guías de servicios de nuestras bibliotecas en los que se exponen las normas de servicio que queremos alcanzar en las bibliotecas y que los usuarios tienen derecho a recibir.

# 1. LA BIBLIOTECA

## 1.1. Historia

### 1.1.1. Edad antigua

Una vez que el hombre aprendió a escribir en ladrillos de arcilla, en papiros y pergamino y a transmitir sus conocimientos, experiencias y sentimientos, comprendió la necesidad de reunir las obras resultantes de ese aprendizaje.

Así nacieron las bibliotecas, como la más antigua respuesta al problema de hacer accesible el conocimiento de unos pocos a una comunidad amplia.

La evolución de la biblioteca permite demostrar el avance y desarrollo de la civilización en todas sus manifestaciones humanas, sociales, técnicas y artísticas en los diferentes lugares del mundo.

Los libros nos permiten viajar a través del tiempo explorando la sabiduría de nuestros antepasados y conectarnos con los saberes y conocimientos extraídos de la naturaleza por los grandes maestros.

La biblioteca más antigua, ubicada en Asiria, pertenecía al Emperador Asurbanipal (669-627) A.C. Los libros de esta biblioteca no eran como los actuales, sino tablillas en forma de cojinetes de arcilla en las cuales se había escrito con signos cuneiformes. Se supone que en esa biblioteca se guardaban 20.000 tablillas que fueron encontradas entre las ruinas del Palacio Real de Nínive. Entre los hallazgos rescatados uno de los más sorprendentes es el Poema de Gilgamesh, el más antiguo de la humanidad.

Otra biblioteca antigua fue encontrada en la ciudad de Ebla, al norte de Siria. Las excavaciones realizadas en uno de los palacios encontraron dos habitaciones, una pequeña, con documentos de carácter económico y otra, más grande, con tabletas de

contenido diverso: textos administrativos, legales, históricos, religiosos y lingüísticos. Adosadas a las paredes, había estanterías de madera donde se colocaban las tabletas de acuerdo a su forma y contenido que se identificaban con una leyenda en el lomo.

Otra importante biblioteca de la antigüedad es la de Lagash, localizada en el actual Irak. Formada por pequeñas habitaciones que se comunicaban entre sí e incomunicadas con el exterior, tenía en sus paredes estantes sobre los que descansaban las tabletas directamente o metidas en recipientes como cestas de mimbre, cajas de madera, recipientes de arcilla o jarras.

La famosa biblioteca de Alejandría, en Egipto, establecida alrededor del año 300 A.C., fue creada poco después que Alejandro Magno fundara esa ciudad. Estaba a cargo de sabios griegos quienes manejaban los libros en forma de rollos con largas tiras de papiro colocadas en cajas especiales. Esta biblioteca, que llegó a contar con más de 700.000 rollos y a la que acudían eruditos de todas partes a estudiar y a copiar manuscritos, llegó a ser la depositaria de las copias de todos los libros del mundo antiguo. Este lugar fue, en su época, el cerebro y la gloria de la mayor ciudad del planeta, el primer auténtico instituto de investigación de la historia del mundo. Incendios, quema de libros, guerras, expolios y numerosos percances terminaron por destruir esta biblioteca a manos del Califa Omar en el siglo VII y sus volúmenes proporcionaron combustible durante seis meses a los cuatro mil baños públicos que había en la ciudad.

Notable también fue la biblioteca de Pérgamo, la eterna rival de Alejandría, en el Asia Menor, fundada por Eumenes II (197-159) A.C. Los habitantes de Pérgamo descubrieron la forma de escribir sobre pieles a las que se llamó pergaminos en honor a la ciudad.

De los romanos, se dice que eran poco aficionados a los libros. Este hecho varió cuando en las guerras contra Grecia los generales romanos llevaron consigo de retorno de las campañas militares bibliotecas enteras como botín de guerra, convirtiéndolas en colecciones particulares. Confeccionar libros y fundar bibliotecas,

entonces, se puso de moda entre los poderosos, aún entre quienes no sabían leer, ya que una amplia colección de libros pasó a constituir para todo romano distinguido parte esencial de su casa. Julio César proyectó la creación de bibliotecas públicas, pero sus planes solo se realizaron durante el reinado de Augusto, cuando Abisinio Polión fundó la primera biblioteca pública en Roma, entre el 39 y el 27 A.C.

Desafortunadamente, estos monumentos de la cultura antigua fueron destruidos casi en su totalidad por la barbarie de las luchas de entonces. Los manuscritos que pudieron salvarse fueron trasladados a los monasterios y, gracias a la paciente labor de los monjes que reproducían manuscritos día tras día, ha sido posible que llegue hasta nosotros parte de la literatura clásica.

### **1.1.2. Edad media**

En esta etapa, las mejores bibliotecas fueron las de los monasterios e iglesias. Los textos eran escritos a mano, en hojas de pergamino y reunidos en cuadernos. Para copiar un solo libro se tardaban meses y a veces años de absoluta dedicación y paciente trabajo. Muchas veces, los monjes decoraban las páginas de los libros que copiaban y, por regla general, las letras capitales estaban bellamente coloreadas. En esta labor, a veces, se usaban hojas delgadas de oro puro.

Los monjes benedictinos se hicieron famosos en Europa por sus bibliotecas, por sus trabajos de copistas dedicados exclusivamente a copiar escritos ajenos y por ser calígrafos especialistas en escribir con letra clara y bien formada.

El precio de los libros en el medioevo era elevado y lo fijaban las pocas personas que los conocían y los conservaban celosamente. En esta época, las bibliotecas tenían como objetivo supremo conservar, resguardar y proteger los materiales que poseían. El préstamo era muy restringido y, en algunas bibliotecas, se dio la situación de sujetar los libros con cadenas a los anaqueles.

En el Islam fueron numerosas las bibliotecas establecidas, como la célebre de Bagdad y las creadas en hospitales y, especialmente, en mezquitas, como la fundada

en el Cairo. Hubo también numerosas bibliotecas privadas pertenecientes a bibliófilos que llegaron a reunir miles de volúmenes que se ponían a disposición de los estudiosos.

### **1.1.3. Renacimiento**

Durante el Renacimiento, en los siglos XV y XVI, se renueva el interés por rescatar la cultura y se emprende así en la búsqueda de manuscritos antiguos. Se localizan muchas obras en los monasterios que habían sido ya largo tiempo olvidadas. Las familias reales y los altos dignatarios de la Iglesia rivalizaron con sus colecciones de libros. Llegaron a existir inmensas bibliotecas privadas.

El afán de conocimiento que se suscitó en el Renacimiento provocó tal demanda de libros que no se podía satisfacer con las copias hechas a mano, lo que hizo evidente la necesidad de encontrar un medio más rápido de transmisión del saber.

A mediados del siglo XV, se inventó en Alemania un medio de impresión con tipos móviles. En esta época se utilizaba el papel porque resultaba mucho más barato que el pergamino.

La invención de la imprenta por Johannes Gutenberg en 1440 hizo posible el abaratamiento de los libros, permitió la rápida multiplicación de la producción científica y literaria y logró despertar mayor interés por la enseñanza.

Si en el año 1450 había unas pocas docenas de miles de libros impresos, para el 1500 ya había más de diez millones. La cultura, entonces, comenzó a ser accesible a cualquier persona que pudiese leer.

Las bibliotecas renacentistas adquirieron entonces un renovado impulso. A partir del siglo XV, cambió notablemente la figura de los bibliotecarios que ya no fueron solo responsables de la conservación y reposición de los libros, sino personas de gran formación intelectual, capaces de asesorar a los propietarios en las compras y que solían tener a su cargo a copistas, ilustradores y encuadernadores.

Las más famosas bibliotecas de la época son la de San Marcos, en Venecia; la de los Ermitaños, en Florencia, legada por Boccaccio; y, la famosa Medicea, fundada por Lorenzo de Médicis. Otra biblioteca importante fue la del Duque de Urbino, base de la Biblioteca Vaticana de Roma.

#### **1.1.4. Tiempos modernos**

Desde el Renacimiento, se desarrolló un verdadero culto al libro; se multiplicaron las bibliotecas desde entonces, experimentando un aumento extraordinario debido al incremento de las publicaciones y a la evidente ayuda que prestaban en la vida educacional, social y cultural de los pueblos.

El concepto de biblioteca evolucionó y ésta pasó de ser un recinto donde se almacenaban libros para ponerlos a disposición de una clientela limitada, a ser un sitio al que tenían acceso todos los sectores de la comunidad.

Una de las principales manifestaciones del siglo XVIII es el triunfo de la cultura secular frente a la religiosa y de los libros en lenguas vernáculas frente a los latinos, lo que trajo aparejado el comienzo de la lectura pública frente a la lectura institucionalizada.

Los centros intelectuales, para entonces, ya no son las viejas universidades, que siguen en su tradición medieval, ni menos aún los monasterios o los conventos. Unas y otros son desplazados por nuevos centros como las academias, los salones de las casas nobles, los cafés y las bibliotecas.

En Inglaterra y Norteamérica se estableció un tipo de biblioteca llamada de préstamo. La finalidad de estas bibliotecas era comercial; los usuarios, mediante un abono anual o mensual, tenían derecho a retirar libros para su lectura en casa o podían tener acceso a libros y periódicos en el local de la biblioteca pagando una cierta cantidad de dinero.

En esta época, aparecen bibliotecas tan importantes como la de la Universidad de Oxford, en 1602; la biblioteca del College of Cambridge, posteriormente Universidad de Harvard, en 1638 y la del Trinity College, en Dublín.

Cabe mencionar también otras bibliotecas de renombre como la Ambrosiana de Milán y la del cardenal Mazarino, que permanecían abiertas al público.

En el siglo XIX, las bibliotecas se especializaron para ofrecer la información mejor organizada y más amplia a los usuarios. Esto constituyó un cambio importante en la historia de las bibliotecas, ya que estas se dividieron en diferentes tipos para satisfacer de la mejor manera las necesidades de investigación.

#### **1.1.5. Tiempos contemporáneos**

La Revolución Francesa marcó un hito histórico por los constantes cambios que originó tanto en lo político como en lo ideológico y en el desarrollo de la cultura a través de la difusión de los libros, entre los que destacamos la publicación de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, que servirá de base para la actual Declaración de los Derechos Humanos y las diferentes leyes que tienen los Estados.

En nuestro país, Ecuador, comienzan a desarrollarse los primeros movimientos literarios donde se destacan varios precursores como Eugenio de Santa Cruz y Espejo, uno de los pensadores más importantes de América Latina de finales del siglo XVIII, fundador además de las Primicias de la Cultura de Quito (1792) el primer diario de la ciudad, y primer director de la Biblioteca Pública de Quito, compuesta por más de 40.000 volúmenes procedentes de los fondos de los jesuitas.

Otro aspecto importante por resaltar en los inicios de la era contemporánea es el primer código nacional de catalogación que aparece en 1791. Como resultado de la revolución francesa, muchas bibliotecas monásticas, institucionales y privadas pasaron a manos del gobierno, razón por la cual surgió la necesidad urgente de acelerar el proceso de catalogación y de unificación de los formatos.

En 1795 y en 1808, se establecieron las dos primeras bibliotecas mercantiles, antecedentes directos de las bibliotecas públicas en Gran Bretaña. Entre 1859 y 1889, se fundaron 39 bibliotecas más y a inicios del siglo XX, esta cifra se multiplicó por cuatro.

El avance tecnológico suscitado desde los comienzos del siglo XX provocó que el concepto de biblioteca sufriera un importante cambio: el depósito de libros se transforma en centro de divulgación de información. El acceso al libro deja de ser privilegio de una minoría produciéndose una democratización de la biblioteca; esto, unido a la utilización de las nuevas tecnologías, ha supuesto una revolución, apareciendo los primeros intentos por utilizar ciertos dispositivos electrónicos para facilitar el manejo de la información.

El desarrollo de las bibliotecas en la época contemporánea se ha debido, en gran medida, a asociaciones profesionales como la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecas (IFLA) que aparece en el año 1927 y cuyos primeros pasos se centraron en la cooperación para el canje y el préstamo internacional, la normalización bibliográfica y la formación profesional. En 1947, la IFLA se convierte en órgano consultivo de la UNESCO.

Otra asociación que tuvo mucho que ver en la mejora de los servicios bibliotecarios e informativos es la Federación Internacional de Documentación (FID), cuyos orígenes arrancan del Instituto Internacional de Bibliografía que crearon en 1895 Paul Otlet y Henri Lafontaine. Su trabajo principal se centró en la Clasificación Decimal Universal, sistema creado a partir de los postulados de Melvil Dewey.

El papel de estas organizaciones gremiales internacionales ha sido fundamental también para la implantación de nuevas tecnologías, el desarrollo de la formación profesional y la utilización de nuevos métodos como la creación de redes de bibliotecas, la cooperación bibliotecaria, el préstamo interbibliotecario, etc.

En el siglo XX, la forma de registrar el saber no se limita ya a las páginas impresas, se utilizan también películas cinematográficas, transparencias, discos, casetes, cintas

magnetofónicas, microformas, etc. La información ha adoptado cualquier forma que demuestre su eficiencia para el registro, conservación y divulgación.

El establecimiento de las bibliotecas públicas en Estados Unidos supuso un cambio radical en la función bibliotecaria. El concepto de biblioteca adquiere una nueva dimensión, dejan de ser consideradas como memorias del pasado y archivos de la sabiduría humana para ser consideradas instituciones educativas.

Los padres de la moderna biblioteconomía, entre los que destacan Charles Ammi Cutter y Melvin Dewey, tuvieron una participación muy activa en la creación y funcionamiento de la American Library Association (ALA). En los Estados Unidos se constituye, en 1802, una de las más grandes bibliotecas del mundo, la Biblioteca del Congreso de Washington.

A mediados del siglo XX, hacen su aparición las primeras bibliotecas escolares. Su origen se debe a la experiencia positiva lograda con las bibliotecas universitarias que resultaron eficaces para los estudiantes y se convirtieron en un instrumento valioso para los docentes.

La idea de incluir a las bibliotecas escolares en el planteamiento educativo a nivel latinoamericano se concretó, por primera vez, en un seminario sobre bibliotecas escolares que se celebró en Bogotá (Colombia) en 1961, en el que se señaló la función primordial de las bibliotecas escolares en relación con el mejoramiento de la calidad de la enseñanza y se consideró que para lograr su fortalecimiento y desarrollo deberían concebirse como un elemento incorporado al planteamiento integral de la educación.

En los últimos años del siglo XX, se advierte un notable desinterés social por las bibliotecas públicas debido, en parte, a la aparición y atracción de los medios audiovisuales y de los nuevos sistemas de comercialización del libro que permiten el acceso a la información y el entretenimiento con escaso esfuerzo y bajo costo. Sin embargo, a pesar de todos estos hechos, las bibliotecas están plenamente consolidadas y su principal preocupación radica en el acceso masivo a sus

colecciones y el mejoramiento de las formas de uso de las mismas; además, el lector tiene a su disposición toda clase de servicios y asesoramiento por parte de los profesionales de la información.

El siglo XXI presenta un nuevo desafío para las bibliotecas, el de enfrentarse y saber manejar la avalancha de información generada por la sociedad del conocimiento y las nuevas tecnologías de información.

La sociedad de los últimos años ha experimentado cambios importantes; la red de redes Internet, pone de relieve la evolución notable de la sociedad de la información como fuente de productos y servicios diversos en el que la red informática puede posibilitar un nuevo desarrollo basado en la economía del conocimiento.

## **1.2. Conceptos**

Etimológicamente, el término biblioteca proviene de las raíces griegas *theke* (armario) y *biblion* (libro).

Así, desde la perspectiva etimológica, se entiende por biblioteca el lugar donde se guardan o custodian libros. Durante siglos, esto significó recolectarlos, resguardarlos y ponerlos al alcance de los lectores.

La Enciclopedia Universal Ilustrada Europeo-Americana señala que la biblioteca “es el depósito ordenado de libros para su conservación y custodia y mejor aprovechamiento y uso”<sup>1</sup>

La norma UNE 50-113-92 sobre conceptos básicos de información y documentación define el término biblioteca en dos sentidos: como “cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie, impresos, u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales, disponibles para préstamo o consulta”; o, también, como “organismo, o parte de él, cuya principal función consiste en constituir bibliotecas, mantenerlas,

---

<sup>1</sup> **Enciclopedia universal ilustrada.** Madrid: Editorial Espasa Calpe, 1926. Tomo II, p. 653

actualizarlas y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, de investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado”.<sup>2</sup>

Por su parte, el Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la Biblioteca Escolar señala que este tipo de biblioteca brinda la información y los conocimientos imprescindibles para el desarrollo exitoso de los estudiantes en nuestra sociedad actual, ya que ofrece “a los alumnos competencias para el aprendizaje a lo largo de toda su vida y contribuye a desarrollar su imaginación, permitiéndoles que se conduzcan en la vida como ciudadanos responsables”.<sup>3</sup>

Actualmente, se define a la biblioteca como un servicio que tiene como fin resolver problemas de información de sus usuarios, utilizando colecciones documentales y recursos electrónicos, que proporciona y ayuda a utilizar.

Debemos tomar en cuenta que la biblioteca es un espacio de estudio y convivencia; en esta época de información electrónica, debe mantener su dimensión física, en tanto que una de sus misiones es ser un espacio acogedor, un lugar de permanencia y sociabilidad que permita el encuentro de personas diversas.

### 1.3. Tipología

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) distingue los siguientes tipos de bibliotecas:

- Nacionales
- Universitarias
- Especializadas
- Públicas
- Escolares

---

<sup>2</sup> **Gómez Hernández, J. A.** Gestión de bibliotecas. Murcia: DM, 2002.

<http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>

<sup>3</sup> **UNESCO/IFLA.** Manifiesto de la biblioteca escolar. **Educación y biblioteca.** Madrid, (102): 19-20, 1999.

<http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-s.htm>

### **1.3.1. Bibliotecas nacionales**

Las bibliotecas nacionales están financiadas con fondos públicos y cumplen una doble finalidad: por una parte, proporcionar material bibliográfico de investigación para cualquier disciplina y por otra, conservar y difundir el patrimonio cultural (referente a información registrada a lo largo del tiempo) de cada país.

En general, cada Estado tiene una biblioteca que es considerada “nacional” y sus objetivos son los antes indicados.

Las bibliotecas nacionales tienen diversos fines en cada país. Las más importantes son ricas en fondos antiguos y sus usuarios son investigadores. En países pequeños, pueden ejercer funciones de biblioteca universitaria.

Por sus dimensiones y el volumen de sus colecciones se destacan: la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, la Biblioteca Lenin de Moscú y la Biblioteca Británica.

### **1.3.2. Bibliotecas universitarias**

Son las bibliotecas de las facultades, escuelas y demás unidades académicas de las universidades y centros de enseñanza superior.

Las bibliotecas universitarias cumplen la función de facilitar libros a los estudiantes, profesores e investigadores.

Están constituidas para apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones en que se encuentran integradas, de las que obtienen, por regla general, su financiación.

Su número ha aumentado, especialmente desde la segunda mitad del siglo XX. Han surgido redes interbibliotecarias para favorecer la cooperación y el préstamo entre sí.

### **1.3.3. Bibliotecas especializadas**

Las bibliotecas especializadas están diseñadas para responder a unas necesidades profesionales concretas. Por ello, suelen depender de empresas, sociedades, organizaciones e instituciones específicas, que proporcionan a sus empleados y clientes estos servicios durante su trabajo.

La formación del personal de una biblioteca especializada incluye conocimientos tanto de la materia que cubren sus fondos como de biblioteconomía.

### **1.3.4. Bibliotecas públicas**

Las bibliotecas públicas pretenden responder a la amplia gama de necesidades que pueden demandar sus usuarios. La financiación de estas bibliotecas procede de los poderes públicos locales.

Además de obras literarias clásicas, sus fondos pueden estar integrados por textos que proporcionan información sobre servicios sociales, obras de referencia, discos, películas y libros recreativos.

Muchas de ellas patrocinan y organizan actos culturales complementarios tales como conferencias, debates, representaciones teatrales, conciertos musicales, proyecciones cinematográficas y exposiciones artísticas.

Los servicios infantiles, sección característica de las bibliotecas públicas, promueven sesiones literarias, procuran la existencia de una pequeña biblioteca infantil y, en ocasiones, disponen de dependencias con juguetes.

Dado que el objetivo de las bibliotecas públicas es satisfacer las necesidades del mayor número posible de ciudadanos, también suelen contar con máquinas de lectura y audición, así como con libros impresos en formatos especiales para personas que padecen problemas de visión y audición.

### **1.3.5. Bibliotecas escolares**

Entendemos la biblioteca escolar como un espacio educativo que alberga una colección organizada y centralizada de todos aquellos materiales informativos que se necesitan para el desarrollo de la tarea docente, bajo la supervisión de personal calificado y cuyas actividades se integran plenamente en los procesos pedagógicos del centro.

Surgen a principios del siglo XX en los Estados Unidos, aunque su desarrollo no se alcanza sino hasta los años cincuenta. Este tipo de bibliotecas prosperaron también de forma significativa en Canadá, Dinamarca, Suecia, Japón y la URSS.

Muchas bibliotecas escolares cuentan con distintos medios audiovisuales y electrónicos y su financiación procede de las instituciones escolares en las que están integradas.

La biblioteca escolar proporciona múltiples servicios de información y ofrece acceso -por diferentes vías- a fuentes de información y materiales complementarios. Constituye, además, un lugar favorable al estudio, a la investigación, al descubrimiento, a la autoformación y a la lectura.

La tipología expuesta anteriormente determina el carácter escolar y educativo de las bibliotecas de los colegios Carlos Cueva Tamariz y Octavio Cordero Palacios de la ciudad de Cuenca.

Revisemos algunos criterios teóricos básicos acerca de las bibliotecas escolares:

#### **1.3.5.1. Principios básicos**

- La biblioteca escolar es, ante todo, un lugar de aprendizaje, de encuentro y comunicación, integrada en el proceso pedagógico para favorecer la autonomía y responsabilidad del alumno.

- La biblioteca escolar recoge todos los recursos bibliográficos, informativos y didácticos en general; en ella, no sólo encontraremos documentos impresos en papel (libros, revistas, periódicos), sino todos aquellos soportes que puedan ofrecer información.
- La gestión de la biblioteca escolar ha de ser centralizada, si bien en permanente contacto y colaboración con los maestros de aula.
- La biblioteca escolar ha de estar abierta al exterior, relacionándose con su entorno social y cultural, colaborando con otras instituciones y utilizando las nuevas tecnologías que le permitan estar en conexión con cualquier otra biblioteca o centro educativo.

#### **1.3.5.2. Objetivos**

- Proporcionar un continuo apoyo al programa de enseñanza y aprendizaje e impulsar el cambio educativo.
- Asegurar el acceso a una amplia gama de recursos y servicios.
- Dotar a los estudiantes de las capacidades básicas para obtener y usar una gran diversidad de recursos.
- Habituarlos a la utilización de las bibliotecas con finalidades recreativas, informativas y de educación permanente.

#### **1.3.5.3. Funciones**

- Recopilar toda la documentación existente en el centro, así como los materiales y recursos didácticos relevantes, independientemente de su soporte.
- Organizar los recursos de tal modo que sean fácilmente accesibles y utilizables.
- Hacer posible su uso cuando se necesiten, mediante un sistema de información centralizado.
- Establecer canales de difusión de la información en el centro educativo, contribuyendo a la creación de una fluida red de comunicación interna.

- Difundir entre alumnos y profesores información en diferentes soportes para satisfacer las necesidades curriculares, culturales y complementarias.
- Ofrecerles asistencia y orientación.
- Constituir el ámbito adecuado en el que los alumnos adquieran las capacidades necesarias para el uso de las distintas fuentes de información.
- Colaborar con los profesores para la consecución de los objetivos pedagógicos relacionados con este aspecto.
- Impulsar actividades que fomenten la lectura como medio de entretenimiento y de información.
- Actuar como enlace con otras fuentes y servicios de información externos.
- Fomentar su uso por parte de alumnos y profesores.

#### **1.3.5.4. La figura del bibliotecario**

Las funciones que ha de cumplir la biblioteca se basan exclusivamente en la existencia de un bibliotecario que tiene una labor no sólo técnica sino también pedagógica, ofreciendo a los alumnos todas las oportunidades para el uso adecuado de las fuentes de información y el acceso a la lectura como forma de entretenimiento y medio de enriquecimiento personal.

Así, las funciones del bibliotecario escolar serán:

- Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos documentales y de la biblioteca del centro.
- Difundir, entre los maestros y los alumnos, materiales didácticos e información administrativa, pedagógica y cultural.
- Colaborar en la planificación y el desarrollo del trabajo escolar, favoreciendo la utilización de diferentes recursos documentales.
- Atender a los alumnos que utilicen la biblioteca, facilitándoles el acceso a diferentes fuentes de información y orientándoles sobre su utilización.
- Colaborar en la promoción de la lectura como medio de información, entretenimiento y ocio.
- Asesorar en la compra de nuevos materiales y fondos para la biblioteca.

### **1.3.5.5. Biblioteca escolar y aprendizaje**

En la escuela nos enfrentamos a realidades nuevas: avances tecnológicos, inmigración, complejidad de situaciones sociales y familiares, problemas de convivencia escolar, etc.

En el mundo educativo conviven los avances científicos con el fracaso escolar y la pérdida de valores éticos. Debido a que el iletrismo o analfabetismo funcional se ha instalado en las sociedades modernas, la educación permanente se ha convertido, entonces, en una necesidad para todos: colegios, empresas u organismos institucionales.

Sin embargo, no todo el mundo está preparado para este entorno, sobre todo si tenemos en cuenta que el origen de la información y los soportes se diversifican y se complican técnicamente cada día. En este proceso de actualización, por lo tanto, la educación bibliotecaria es indispensable.

“Nadie puede discutir hoy en día que la escuela debe vivir de cara a una sociedad en cambio, una sociedad en que la información y el conocimiento están cada vez más lejos de los métodos tradicionales y las didácticas basadas en los libros de texto, la pizarra y la *omnisapiencia* del profesor. Si la escuela sigue empeñada en llenar las cabezas de los niños y jóvenes con conceptos, datos, nociones y teorías, estará llevando a cabo la más miserable violación de los derechos del individuo; les estará convirtiendo en analfabetos funcionales, en ciudadanos incapacitados para desarrollar una labor profesional digna y libre”<sup>4</sup>

## **1.4. Las bibliotecas de los colegios Octavio Cordero Palacios y Carlos Cueva Tamariz**

---

<sup>4</sup> Nieto Formariz, Gerardo. La biblioteca escolar: un reto educativo. *Revista General de Información y Documentación*. Madrid, XIII, (2): 203-223, 2003. <http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID0303220203A.PDF>

Las bibliotecas de los colegios Octavio Cordero Palacios y Carlos Cueva Tamariz se identifican como bibliotecas escolares y su misión es motivar la curiosidad intelectual a través del uso creativo y responsable de los mejores recursos que ayuden a todos los miembros de la comunidad educativa a pensar con sentido crítico y a utilizar eficazmente la información, presentada en una multiplicidad de formatos y medios.

Debemos concebir la biblioteca escolar como un espacio dinámico de recursos y servicios de información que han de cumplir un papel primordial en el aprendizaje de los alumnos.

La principal razón de ser de nuestras bibliotecas es la de apoyar la totalidad del currículo y convertir este espacio en un lugar de aprendizaje en el que alumnos y profesores tengan a su alcance una gran diversidad de recursos educativos y puedan poner en práctica una metodología más activa y participativa, transformándose así en un lugar de encuentro, un espacio de comunicación e intercambio en el que se desarrollan experiencias interdisciplinarias y se abordan también contenidos transversales al currículo. Su utilización, plenamente integrada en el proceso pedagógico, favorece la autonomía y la responsabilidad de los alumnos en su aprendizaje.

Lamentablemente, hasta ahora, la biblioteca escolar en nuestro país se ha concebido como un servicio opcional y complementario a las tareas docentes, ligado fundamentalmente al área de lengua y literatura y, en muchos casos, se ha limitado a ofrecer una simple colección de libros más o menos organizada.

Nuestras bibliotecas pretenden convertirse en el lugar idóneo para la formación de los escolares en el uso de las diversas fuentes de información, así como para fomentar la lectura como medio de entretenimiento y ocio.

#### **1.4.1. Reseña histórica de la biblioteca del colegio “Octavio Cordero Palacios” de la Ciudad de Cuenca.**

Un 20 de noviembre de 1956 surge la idea de establecer en la ciudad de Cuenca un colegio secundario gratuito para aquellos jóvenes que al no poder estudiar durante el día debido a sus trabajos, pudieran hacerlo por la noche.

Esta idea fue desarrollada por un valeroso y visionario grupo de jóvenes egresados de la primera promoción de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Cuenca, bajo la conducción del educador Hernán Cordero Crespo.

El 4 de octubre de 1967 se abre por primera vez la Biblioteca del Colegio Octavio Cordero Palacios con el nombre de Hernán Cordero Crespo, en honor a su primer rector, con 140 obras donadas por profesores y alumnos, siendo su primera bibliotecaria la Sra. Gladys Hermida. En 1968, el Eco. Claro Alvarado toma la posta y, a partir de 1972, la Eco. Esperanza Carrión desempeña esta función hasta la actualidad.

En un inicio, esta biblioteca funcionaba en la secretaría del establecimiento pero, a partir de 1974, con la construcción del nuevo local del colegio, le fue asignada una sala para sus actividades.

Poco a poco se ha incrementado su fondo bibliográfico, ya sea con obras adquiridas con fondos del Estado o donadas por diversas instituciones y en la actualidad cuenta con una importante colección de 3500 títulos.

#### **1.4.2. Reseña histórica de la biblioteca del colegio “Carlos Cueva Tamariz” de la ciudad de Cuenca.**

En el año 1983 comienza a funcionar la Biblioteca del Colegio Nacional “Carlos Cueva Tamariz” en el local de la Escuela Tres de Noviembre, en una pequeña oficina con un reducido número de volúmenes para uso exclusivo de los alumnos del Plantel, con el único propósito de servirlos con material bibliográfico para sus tareas escolares.

La biblioteca crece lentamente pues los reducidos recursos económicos no favorecen su acondicionamiento.

A cargo de esta dependencia se encontraba la Lcda. Lilia Peralta; el tiempo transcurre y la biblioteca pasa a manos del Ing. Fernando Alvear; y, más tarde, al Sr. Vinicio Abad. Para el año de 1985, el Colegio se cambia a un local más amplio y propio en el cual se construye, en la parte posterior del patio, lo que será desde entonces la biblioteca del plantel.

En este lapso, la biblioteca continúa creciendo paulatinamente. En 1989, con la integración de la Sra. Soledad Urdiales, la biblioteca cambia su aspecto físico, el acervo alcanza los 300 volúmenes, se ordenan los inventarios y se ofrece el servicio de fotocopiado.

Actualmente, la biblioteca cuenta con una colección que bordea los 2700 títulos, posee una funcional colección de CD's, productos multimedia y material didáctico en general; ofrece, además, el servicio de proyección, como un recurso de apoyo en el proceso educativo y equipos de computación con conexión a Internet, como una posibilidad adicional de acceso a la información. Permite también el uso de un paquete básico de programas como Word, Excel, y Power Point.

El alumnado del colegio llena el espacio físico de la biblioteca, convirtiéndola en un espacio de encuentro y un sitio idóneo para la formación de los escolares en el uso de las diversas fuentes de información.

## **2. CARTAS GUÍA DE SERVICIOS Y RECURSOS**

### **2.1. Origen**

El origen de las cartas guías de servicios se lo puede encontrar en la historia reciente, de modo que su aparición es más bien contemporánea.

Las cartas de servicios nacen como tales en el Reino Unido a finales de 1991 y surgen ante la necesidad de divulgar y complementar los diversos programas de información al ciudadano con el objetivo de diseñar nuevas formas de organización y funcionamiento que permitan agilizar y asegurar pautas de calidad, transparencia y eficacia de aplicación universal en los servicios públicos.

Por su configuración y en esencia, estas cartas se convierten en un instrumento de calidad, por dos razones fundamentales: en primer lugar, porque constituyen un compromiso de servicio y en segundo lugar, porque expresan una forma de trabajo orientado al usuario, pensado para él y adecuado al cumplimiento del compromiso con la sociedad.

En definitiva, las cartas de servicio son una forma de trabajar que implica el abandono de los esquemas tradicionales y su sustitución por una programación basada en objetivos.

En las cartas de servicios, los compromisos de calidad son su parte más esencial ya que constituyen para el cliente una garantía y para las personas que forman parte de la organización un referente a seguir.

Podemos decir, además, que estas cartas constituyen un modelo de calidad de sencilla aplicación y elevado potencial para la mejora continua de los servicios.

La Organización Internacional para la Normalización (ISO), institución encargada del control de calidad tanto en productos como servicios desde 1979, ha formado

algunos comités que controlan diferentes aspectos. Así, el Comité Técnico 176 identificado como ISO/TC 176, establece las normas genéricas de calidad; el Subcomité 1, determina la terminología común, desarrollando el ISO 8402 que clarifica y normaliza los términos relativos a la calidad para conceptos tales como política de calidad, sistema de calidad, aseguramiento de la calidad, que son términos que pasan a incorporarse al lenguaje común de las organizaciones. Posteriormente, se estableció el Subcomité 2 para desarrollar los estándares de los sistemas de calidad, dando como resultado la serie de normas ISO 9000, conjunto de normas internacionales que regulan la gestión de calidad, diseñando estándares o parámetros que sirven de guía para el logro de una educación de calidad, aplicables tanto para productos como para servicios.

De otro lado, la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) fue fundada en 1988 por 14 empresas europeas líderes en su sector con el objeto de ayudar a las empresas europeas a ser más competitivas en el mercado mundial. El modelo EFQM está compuesto por nueve criterios, todos agrupados en torno a lo que hace la organización y cómo lo hace y a los logros conseguidos por ésta respecto a los clientes, los trabajadores y la sociedad. De entre éstos, destacan los resultados relativos a los usuarios, ya sea a través de encuestas o contactos directos.

No podemos dejar de mencionar en este panorama el Marco Común de Evaluación (CAF), que contiene todos los elementos que permitirán analizar dónde se encuentra una organización y hacia dónde se quiere dirigir, cuya versión piloto presentada por primera vez en la Conferencia Europea de Calidad para las Administraciones Públicas, introduce la autoevaluación y la gestión de calidad en el sector público.

Como complemento a lo expuesto anteriormente y en lo que se refiere a servicios bibliotecarios, podemos anotar el siguiente hito: el Real Decreto 582, del 19 de mayo de 1989, aprobó el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y el Sistema Español de Bibliotecas y, desde ese año, las cartas de servicios se utilizan cada vez más, convirtiéndose en una exigencia dentro de los planes de modernización en España.

## **2.2. Evolución**

La evolución de la sociedad contemporánea, así como las profundas transformaciones que se llevan a cabo en nuevos escenarios sociales, exige una renovación en las organizaciones que prestan servicios a los ciudadanos.

En este contexto, las entidades públicas buscan mejorar sus servicios mediante documentos de garantía llamados cartas de servicios cuyo objetivo principal consiste en que la administración se haga más cercana a sus usuarios que son los receptores del servicio.

Al respecto, podemos citar varios ejemplos que muestran la evolución de las cartas de servicios en España:

Mediante Decreto de 27 de marzo de 1997, se regulan las cartas de servicios y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid.

El Real Decreto 1259 de julio de 1999, regula las cartas de servicios y sistemas de evaluación de la calidad en la Administración General del Estado y los premios a los mismos, que servirán para desarrollar el principio de servicio a los ciudadanos, así como para asegurar la mejora continua de sus procedimientos, servicios y prestaciones. En dicho decreto, se definen a las cartas de servicios "como documentos escritos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios".

El Decreto 317/2003 consigna independientemente servicios, compromisos e indicadores. Los compromisos se establecen como instrumento de una gestión de calidad con el fin de asociarlos a los servicios ofrecidos; de la misma forma se establecen indicadores de referencia como unidad de medida, relacionados a su vez a los compromisos para comprobar el cumplimiento de los mismos. Se añade además

que únicamente el usuario es objeto de información de las cartas de servicio y hace especial referencia a que usuarios y usuarias han de poder conocer con absoluta claridad y nitidez qué servicios le están ofreciendo y cuáles son los compromisos que asumen las organizaciones por cada uno de los servicios prestados.

El Real Decreto 951 de julio de 2005, establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, para lo cual se definen diferentes programas como el de evaluación, quejas y sugerencias y se considera la correlación que debe existir entre servicios, compromisos e indicadores de calidad, análisis complejo si tomamos en cuenta que puede haber un mismo compromiso para varios servicios, o bien varios compromisos para un único servicio o, al igual que ocurre con los compromisos, puede ocurrir que exista un solo indicador que mida varios compromisos.

Finalmente, el Decreto 1572 de 30 de noviembre de 2007 regula los órganos de coordinación de las bibliotecas y sus organismos públicos. La práctica de las cartas de servicios en territorio español evoluciona de tal manera que genera en ese país un cambio total de la cultura en los servicios públicos llegando a establecerse 40 cartas de compromiso nacionales y 10.000 locales.

Con estos antecedentes, la práctica de las cartas de servicios se expande ampliamente en diferentes países:

- Francia, *Chartes des Services Publiques*, 1992
- Bélgica, *Charte de l'utilisateur des Services Publiques*, 1992
- Portugal, 1993
- Estados Unidos, *Putting Customers First*, 1993
- Italia, *Carte di Servizi*, 1994
- Dinamarca, *Welfare for Citizens*, 1995
- Canadá, *Getting Government Right*, 1996
- Irlanda, 1996

A nivel latinoamericano, en el año 2000, Argentina puso en marcha el Programa “Carta Compromiso con el Ciudadano”, que tiene como finalidad principal desarrollar procesos de mejora continua destinados a incrementar la receptividad a las demandas de la sociedad y aumentar la calidad de los servicios.

### **2.3. Objetivos**

Con la implantación del sistema de Cartas de Servicios y la publicación de éstas, las bibliotecas pretenden:

- Facilitar a los usuarios y usuarias el ejercicio efectivo de sus derechos y un mecanismo de participación activa, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
- Fomentar la mejora continua de los servicios, disponiendo de una herramienta para conocer de forma consciente, realista y objetiva cómo son utilizados los recursos y el nivel que pueden alcanzar.
- Hacer explícitas las responsabilidades de los servicios con respecto a la satisfacción de las personas usuarias, optimizando los recursos y procesos de trabajo.

### **2.4. Contenidos**

La Carta de Servicios implica un compromiso en la gestión y prestación de los servicios de la biblioteca con los usuarios, compromisos que suponen un valor añadido para el usuario al incorporar, tras su elaboración, el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad, en el sentido de satisfacer las demandas y aspiraciones del usuario con amabilidad, prontitud y eficacia.

Así entendida, más que un objetivo en términos absolutos, la Carta de Servicios se presenta siempre como un proceso de mejora continua, trabajando cada vez mejor al servicio del usuario.

La Carta de Servicios es un instrumento de difusión que incluye sistemas de medición del rendimiento a través de indicadores (encuestas, buzón de sugerencias, etc.) que, en todo momento, van a permitir comprobar de modo efectivo el grado de cumplimiento de los objetivos, determinando en última instancia el grado de satisfacción que se presta a los usuarios.

Según las definiciones ofrecidas, en la mayoría de cartas guías de servicios los apartados que las caracterizan son:

- **Información:** Se trata de documentos en los que se informa a los ciudadanos sobre qué servicios son prestados por la biblioteca, garantizando el derecho a la información.
- **Calidad:** En relación a los servicios prestados, es decir qué compromisos de calidad concretos asume la organización, estimulando toda iniciativa de mejora en el servicio, sobre todo utilizando los recursos existentes de mejor manera.
- **Derechos:** En relación a la prestación de servicios, o sea los derechos de que gozan los ciudadanos en su calidad de receptores de tales servicios, respondiendo y anticipándose a las demandas de los usuarios y divulgando las prestaciones y servicios de la biblioteca.

Estas cartas se presentan tanto en soporte de papel como en ambientes electrónicos y digitales tales como los sitios Web, estando previsto un mayor detalle de información en este último formato.

Las cartas se deben redactar empleando un lenguaje claro y sencillo. Se trata de un documento dirigido a los usuarios en el que se puede incluir la siguiente información:

1. Datos identificativos.
2. Servicios que presta al usuario.
3. Compromisos con los usuarios: objetivos e indicadores.
4. Participación de los usuarios en la mejora de los servicios de la biblioteca.
5. Sistemas de sugerencias y reclamaciones.

1) Información de carácter general.- Este apartado supone la presentación de la biblioteca. Se trata de que el usuario conozca la denominación completa del servicio. Se relaciona a los datos que identifican y ubican la biblioteca dentro del organismo o entidad: denominación, objetivos del servicio, misión, nombre del responsable, dirección, correo electrónico, teléfono, fax, página Web, requisitos de acceso y horario de atención al usuario.

2) Servicios que presta al usuario.- En esta sección se informa de los diferentes servicios que se ofertan a los usuarios, entendiendo por servicio a las acciones encaminadas a obtener contestación por parte de los consumidores al ofrecer productos o servicios, diferenciando muy bien las áreas de actividad de la biblioteca, tratando siempre de incluir valor añadido a sus servicios. De esta manera, la carta se convierte también en un instrumento de difusión y marketing de los servicios cada vez más variados que ofrecen las bibliotecas.

3) Compromisos con los usuarios.- En este novedoso contenido, se deben fijar los compromisos de calidad fundamentados básicamente en ofrecer un buen servicio de acuerdo a las expectativas del usuario y los objetivos de la organización.

Deben tener presente, también, los compromisos sobre plazos de tiempo para resolver consultas, préstamos, peticiones de reproducción de documentos y otros servicios complementarios que están sujetos a sistemas de medición. Los compromisos o criterios de calidad se pueden definir también como la condición que debe cumplir una determinada actividad o proceso para que sea considerado de calidad.

Para que cumplan su misión de ser un instrumento de medida de la calidad de los servicios de la biblioteca, los compromisos han de tener las características siguientes:

- Satisfacer las expectativas de los ciudadanos o usuarios.

- Ser realistas y alcanzables.
- Asumir y asignar al personal de la biblioteca la condición de prestadores de servicios.
- Ser específicos y fácilmente comprensibles.
- Ser cuantificables, es decir objetos de medición en base a datos de gestión y de percepción y el usuario puede exigir de forma clara y concreta su cumplimiento.

Para proporcionar un servicio de calidad, debe existir, además, un compromiso mutuo entre la biblioteca y sus usuarios. Para cumplir con ello, se señalan los siguientes compromisos de los usuarios con la biblioteca:

- Contribuir a mantener un entorno propicio para el estudio evitando el ruido y actividades que lo perturben.
- Respetar las instalaciones, equipos y fondos bibliográficos.
- Cumplir con los plazos de devolución establecidos.
- Entregar los documentos en el mismo estado en que se prestaron.
- Colaborar con el personal de la Biblioteca, depositando los documentos consultados en el mostrador destinado a tal fin.
- Cumplir las instrucciones y normas vigentes.
- Respetar la propiedad intelectual, según la legislación vigente, a la hora de realizar reproducciones de documentos.
- Tratar con respeto al personal y a otros usuarios, así como sus instalaciones y equipamiento, etc.

4) Participación de los usuarios.- La participación de los usuarios en la mejora de los servicios de la biblioteca así como su opinión sobre los mismos es muy importante ya que con sus inquietudes, sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones, etc., la biblioteca puede obtener una información muy valiosa que le va a permitir mejorar su cartera de servicios.

En este apartado de la carta se han de relacionar todas las vías que tienen los usuarios para participar en la gestión de la biblioteca:

- A través del sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la biblioteca.
- A través de los canales genéricos de recogida de opiniones: consultas, encuestas, etc.

5) Sistemas de sugerencias y reclamaciones.- El sistema de sugerencias y reclamaciones responde expresamente al modo de formular las mismas por incumplimiento de los servicios. Se determinará, entonces, cuáles son las medidas que se pueden tomar para subsanar el incumplimiento de los compromisos.

El punto de partida para estas reclamaciones lo constituye el conjunto de parámetros que se han fijado en la carta de servicios.

6) Información adicional.- Las cartas de servicios contienen informaciones adicionales que complementan su contenido. Estas informaciones van desde la identificación del responsable de la coordinación de la carta hasta informaciones relativas a la ubicación de la biblioteca (planos), horarios, teléfonos y direcciones de contacto y accesibilidad.

## **2.5. Relación de servicios, compromisos e indicadores.**

Antes de la selección de los indicadores, debemos identificar los elementos de calidad del servicio, diferenciando los elementos objetivos (variables tangibles y fácilmente medibles) de los subjetivos que parten de una valoración de los usuarios.

### **2.5.1. Elementos objetivos**

A.- Referentes a los medios con que cuenta el servicio:

- Presupuesto: cantidad.

- Personal: número.
- Instalaciones: distribución y ubicación, condiciones ambientales.

B.- Referentes al fondo documental:

- Acceso y disponibilidad: horario y medios de comunicación disponibles.
- Crecimiento anual del fondo.
- Difusión: Actividades de divulgación.

### 2.5.2. Elementos subjetivos

Son declaraciones de voluntad que no llevan asociado un indicador ni fijan un estándar. Dentro de estos elementos, se pueden documentar percepciones valorativas de los usuarios, tales como:

- A. Empatía: Voluntad de ayudar al usuario, de entender sus necesidades, con una comunicación fácil y clara.
- B. Seguridad: Profesionalismo y competencia del personal, transmitiendo credibilidad y confianza.
- C. Agilidad y capacidad de respuesta: Disposición y voluntad de ayudar a los usuarios con una atención personalizada.

Para explicar desde la práctica la relación de servicios, compromisos e indicadores, hemos tomado algunos ejemplos de la Biblioteca de la Universidad de Andalucía:

#### Ejemplo 1:

- **Servicio:** Atender las consultas de información general y bibliográfica.
- **Compromiso:** Dar respuesta en un plazo máximo de 22 horas a las consulta de información bibliográfica compleja.

- **Indicador:** Porcentaje de consultas de información bibliográfica compleja atendidas en el plazo de 72 horas sobre el total de las recibidas.

#### **Ejemplo 2:**

- **Servicio:** Facilitar la lectura y consulta en sala de las diferentes colecciones de la biblioteca.
- **Compromiso:** Entregar los documentos solicitados en la sala de consulta de forma inmediata.
- **Indicador:** Número de documentos consultados en sala de forma inmediata sobre el total de lo solicitado.

#### **Ejemplo 3:**

- **Servicio:** Facilitar la lectura y consulta en sala de las diferentes colecciones de la biblioteca.
- **Compromiso:** Incrementar anualmente el fondo documental y bibliográfico.
- **Indicador:** Porcentaje de documentos ingresados anualmente.

#### **Ejemplo 4:**

- **Servicio:** Tramitar el uso domiciliario del fondo documental y bibliográfico.
- **Compromiso:** Atender en el acto las solicitudes telefónicas de renovaciones de libros en préstamo.
- **Indicador:** Porcentaje de renovaciones telefónicas de libros en préstamo sobre el total de las solicitudes realizadas.

#### **Ejemplo 5:**

- **Servicio:** Atender las necesidades bibliográficas y documentales de grupos de usuarios con necesidades especiales.

- **Compromiso:** Incrementar anualmente el fondo bibliográfico y documental de grupos de usuarios con necesidades especiales.
- **Indicador:** Porcentaje de incremento del fondo bibliográfico y documental de grupos de usuarios con necesidades especiales.

#### **Ejemplo 6:**

- **Servicio:** Ofrecer accesibilidad a la página Web de la biblioteca.
- **Compromiso:** Actualizar permanentemente los contenidos de la página Web de la biblioteca.
- **Indicador:** Tiempo medio de actualización de la página Web.

#### **Ejemplo 7:**

- **Servicio:** Facilitar el acceso a originales o reproducciones de obras que la biblioteca no posea (siempre que estén incluidas en el servicio de préstamo interbibliotecario).
- **Compromiso:** Tramitar en un plazo máximo de 48 horas las peticiones de préstamo interbibliotecario.
- **Indicador:** Porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo máximo de 48 horas sobre el total de las solicitadas.

#### **Ejemplo 8:**

- **Servicio:** Dar acceso a puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet.
- **Compromiso:** Garantizar el acceso a puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet.
- **Indicador:** Tasa de ocupación de puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet.

#### **Ejemplo 9:**

- **Servicio:** Programar actividades culturales y de difusión.
- **Compromiso:** Ofertar un programa anual de actividades culturales y de difusión.
- **Indicador:** Número de actividades culturales y de difusión realizadas anualmente.<sup>5</sup>

## 2.6. Soportes para la presentación de las cartas

Son diferentes y variados los soportes que, en general, se pueden utilizar para presentar o comunicar a los usuarios nuestras cartas de servicios. La elección debe estar en función de las personas a quienes nos dirigimos, así como del momento o contexto en el que se les va a hacer llegar esa información.

En cualquier caso, siempre será interesante considerar la alternativa de combinar diferentes soportes para difundir una misma Carta de Servicios, de forma que garanticemos el objetivo de llegar a todas las personas usuarias.

En este punto, daremos algunas pautas para seleccionar los más idóneos entre los diferentes soportes que se presentan.

Antes de entrar en detalles sobre el desarrollo y uso de cada soporte, es interesante conocer cuáles son los que se han considerado de uso más práctico y generalizado.

### 2.6.1. Tríptico

Un tríptico es un folleto informativo compuesto de tres hojas desplegadas, de las cuales las laterales se doblan sobre la del centro. Se trata de un soporte ligero, atractivo, que incluye fotografías y colores.

---

<sup>5</sup> Universidad de Andalucía  
[www.rebiun.org/export/docReb/carta\\_sevilla.pdf](http://www.rebiun.org/export/docReb/carta_sevilla.pdf)

En su interior se incluye una hoja añadida e independiente denominada “Hoja de Sugerencias y Reclamaciones”, destinada a recoger las aportaciones de las personas usuarias, que voluntariamente quieran hacerlo.

En el tríptico se comunican, de forma resumida y atractiva, los contenidos más importantes de la Carta de Servicios.

Es un soporte adecuado para depositar en salas de bibliotecas a las que acceden directamente las personas usuarias, ofreciendo la posibilidad de ser recogido por ellas mismas.

Se deberán habilitar expositores en las oficinas donde se realice la prestación del servicio, así como buzones y mecanismos de recepción y respuesta para las posibles sugerencias y reclamaciones por parte de las personas usuarias.

También es un formato adecuado para realizar envíos específicos por correo, dirigidos a las personas usuarias de los servicios. Se deberá disponer de la información necesaria para realizar envíos personalizados a dichas personas usuarias, o bien a usuarios potenciales.

Este soporte es adecuado, igualmente, para añadir en documentaciones o carpetas, que vayan a ser entregadas en jornadas u otros acontecimientos en los que sea oportuno trasladar información sobre la Carta de Servicios.

### **2.6.2. Carteles**

El cartel es un soporte de exposición que se ubicará en lugares visibles. Con una presentación y colores atractivos, permite ser colocado, de forma permanente, en oficinas y accesos directos a las personas usuarias del servicio.

De contenido más reducido que el que se presenta en el tríptico, sin embargo, permite mantener la información de la Carta de Servicios expuesta permanentemente para ser visualizada.

Este formato es adecuado para colocar en aquellas estancias o salas de la biblioteca a las que acceden habitualmente las personas usuarias y en las que se producen tiempos de permanencia (aunque sean breves) en los que pueden leer la información que se les expone.

Este formato es adecuado para presentar extractos de la Carta de Servicios o apartados concretos de la misma, sin necesidad de exponer todos los contenidos. Por ejemplo, el cartel es válido para hacer hincapié únicamente en los Compromisos de Calidad que asume la Unidad.

### **2.6.3. Información para la Web – Folleto**

Se trata de un documento de texto escrito y diseñado de forma estructurada, que contiene la Carta de Servicios en su totalidad, sin reducir ni eliminar ninguna de sus partes.

Es el soporte al que acudirán las personas usuarias que tengan interés en conocer la Carta de Servicios completa.

Este soporte estará disponible en la Web de las bibliotecas que así lo elijan, en su versión electrónica.

La referencia a su enlace directo podrá ser colocada, a su vez, en el resto de soportes utilizados (tríptico, cartel, etc.).

Se trata del único soporte que presenta el texto íntegro de la Carta de Servicios elaborada, por lo cual este tipo de soporte es altamente recomendable y su presentación es más amigable y estética a través de la Web.

El formato diseñado para el caso del folleto permite, también, presentar la Carta de Servicios completa, impresa con un diseño atractivo. Por tanto, este soporte es útil para su entrega en formato papel.

#### **2.6.4. Otros soportes**

Siendo muchas las posibilidades que existen en cuanto a soportes para la comunicación de la Carta de Servicios, aquí se indican, como ejemplos, además de los anteriormente citados, otras posibilidades, aunque no se especifique la estructura y desarrollo de las mismas.

Cada biblioteca podrá desarrollar y determinar, además, otros soportes que le sean adecuados para su finalidad y que sean acordes con la actividad que desarrollan y con las personas usuarias a quienes van dirigidas.

Como ejemplos de soportes alternativos, tenemos:

##### **2.6.4.1. Elementos de papelería**

Se sugiere la posibilidad de incorporar la información resumida de la Carta de Servicios en todos aquellos elementos de papelería que habitualmente se entregan a las personas usuarias de los servicios.

Se trata de un soporte versátil, de tamaño reducido, que podrá variar y adaptarse en función de las necesidades.

Contiene una versión resumida de la Carta de Servicios, en función de las personas usuarias a quienes vaya dirigido y del medio en el que se vaya a presentar.

Es un soporte adecuado para incorporar en carpetas de formación, solapas de documentos escritos, hojas adjuntas en publicaciones, etc.

##### **2.6.4.2. Marca páginas**

De tamaño muy reducido y con la función de ser utilizado como marcador de páginas en libros, permite transmitir partes concretas de la Carta de Servicios.

Es un soporte adecuado para ser entregado como obsequio en jornadas, cursos, encuentros, etc.

Puede ser enviado en comunicaciones que se realicen a través de correo o estar depositados en las oficinas de atención al público.

#### **2.6.4.3. Alfombrilla para computador**

Se trata de un soporte que tiene la finalidad de ser útil, al mismo tiempo que informa sobre contenidos concretos y seleccionados de la Carta de Servicios.

Permite ser entregado como obsequio en jornadas, reuniones, cursos, etc.

#### **2.6.4.4. Elementos comunes de diseño de los soportes**

Sin embargo de la diversidad de soportes anotados, todos ellos deben procurar mantener uniformidad en ciertos elementos tales como la tipografía y el color.

#### **2.6.4.5. Tipografía**

Se recomienda que la tipografía utilizada en todo el material sea la helvética y sus variantes: negrita, cursiva, ligera y gruesa.

Para cada uno de los distintos soportes se especificará, individualmente, el uso en los diferentes elementos.

#### **2.6.4.6. Colores**

Se han definido una serie de colores a utilizar en los distintos materiales: rojo, azul, amarillo, verde, naranja y magenta, todos ellos con sus respectivas tonalidades.

## **2.7. Difusión y seguimiento de la carta de servicios**

Una vez redactada la carta de servicios y aprobada por el órgano competente (biblioteca, una comisión de la misma, el consejo directivo en el caso de los colegios, etc.), ésta se ha de difundir entre todos los usuarios de la biblioteca.

Para ello, es conveniente editar un soporte que contenga los aspectos más relevantes de la carta, especialmente los referidos a los compromisos y forma de participación de los usuarios. Además, es preciso hacer público los resultados de los compromisos adquiridos.

De esta manera, transcurrido un tiempo desde su vigencia la biblioteca deberá determinar, con los indicadores obtenidos de la actividad de gestión, el grado de cumplimiento de cada uno de los compromisos alcanzados. Con estos datos se deberán reorientar los compromisos fijados incrementando si es posible el grado de calidad previamente fijado.

Considerando todas las características analizadas, así como la diversidad de usuarios, estructura y recursos de las bibliotecas en general, la Biblioteca de la Universidad Francisco de Vitoria de Madrid diseñó su carta de servicios de la siguiente manera:

## **2.8. Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad Francisco de Vitoria (ejemplo de caso)**

Estructura y contenido de la Carta de Servicios:

1. Datos identificativos y fines del Servicio de Biblioteca
2. Descripción de funciones
3. Identificación de usuarios
4. Servicios ofrecidos
5. Derechos de los usuarios
6. Formas de participación de los usuarios en el Servicio de Biblioteca
7. Descripción de los compromisos de calidad

8. Indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios prestados
9. Horarios y dirección de las instalaciones del Servicio de Biblioteca

### **2.8.1. Datos identificativos y fines del Servicio**

La biblioteca universitaria es un servicio de la Universidad Francisco de Vitoria adscrito al Vicerrectorado de Ordenación Académica, Profesorado e Investigación.

Da apoyo y contribuye a la mejora del aprendizaje, la docencia y la investigación, a través de la selección, organización, conservación, el acceso y la difusión de los distintos recursos de información, colaborando en los procesos de creación de conocimiento, contribuyendo de esta forma a la consecución de los objetivos de la Universidad.

Ofrece para ello servicios de calidad a toda la comunidad universitaria.

### **2.8.2. Descripción de funciones**

- Formar las colecciones necesarias que se ajusten a las líneas de aprendizaje e investigación llevadas a cabo en la Universidad.
- Procesar los fondos bibliográficos propios, conservarlos y difundirlos.
- Preservar y conservar las colecciones de forma adecuada.
- Facilitar a la comunidad universitaria el acceso tanto a los recursos propios como a los de otras bibliotecas y centros de documentación.
- Dar la formación necesaria a los usuarios potenciando el uso y difusión de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece.
- Colaborar en los procesos de creación de conocimiento.

### **2.8.3. Identificación de usuarios**

- Personal docente e investigador.
- Alumnos matriculados.
- Personal de administración y servicios.

#### **2.8.4. Servicios ofrecidos**

- Información bibliográfica y de referencia.
- Información sobre la organización, funcionamiento de la biblioteca y localización de los distintos fondos bibliográficos.
- Ayuda en la utilización de los fondos y recursos de información: catálogo bibliográfico informatizado, obras de referencia, bases de datos, en CD-ROOM o accesibles en línea, recursos disponibles a través de Internet.
- Colaboración o realización de búsquedas de obras y artículos de cualquier materia.
- Adquisición del material bibliográfico y documental solicitado por cualquier miembro de la comunidad universitaria.
- Préstamo a domicilio y préstamo interbibliotecario.
- Formación de usuarios en el funcionamiento de la biblioteca y los recursos disponibles.
- Salas para estudio en grupo.
- Préstamo de portátiles.

#### **2.8.5. Derechos y deberes de los usuarios**

##### **Derechos:**

- Recibir un trato correcto y una atención eficiente por parte del personal de la biblioteca.
- Acceder libremente a las colecciones, así como solicitar la asistencia del personal de biblioteca cuando lo necesiten.
- Disponer de los espacios tanto para el estudio en grupo como individualmente
- Recibir la formación necesaria para la correcta utilización tanto de los recursos como de los servicios de la biblioteca.
- Presentar quejas o sugerencias cuando se crea oportuno.
- Privacidad de los datos personales.

**Deberes:**

- Mantener un entorno adecuado, evitando cualquier actividad que perturbe la lectura, la consulta o el estudio.

**2.8.6. Formas de participación de los usuarios en el Servicio de Biblioteca**

Comunicando las quejas, sugerencias u opiniones a través de:

- Servicio de Atención Universitaria (SAU).
- Formularios depositados a tal efecto en el servicio de préstamo de la biblioteca.
- Buzón instalado en la sala general de lectura.
- Buzón de la página.

**2.8.7. Descripción de los compromisos de calidad**

- Ofrecer atención personalizada y de forma inmediata, presencial, por correo electrónico o telefónicamente, sobre los servicios de la biblioteca, fondos, estructura, horarios etc.
- Ofrecer cursos de formación a los usuarios de manera que el aprovechamiento de los servicios de la biblioteca sea óptimo.
- Incrementar nuestra colección bibliográfica atendiendo a las diferentes temáticas y soportes, aumentando la oferta de bases de datos y revistas electrónicas.
- Aumentar el número de ordenadores portátiles para su utilización en las instalaciones de la biblioteca.
- Ampliar el préstamo interbibliotecario a toda la comunidad universitaria.

**2.8.8. Indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios prestados**

- Grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca.

- Porcentaje anual de respuestas resueltas sobre las sugerencias o quejas recibidas.
- Número de cursos de formación impartidos y grado de satisfacción de los mismos.
- Número de adquisiciones realizadas por curso: monografías, revistas, bases de datos.
- Porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario atendidas en menos de tres días.

### 2.8.9. Horarios y dirección de las instalaciones del Servicio de Biblioteca

<b>Sala general</b>	<b>Período lectivo</b>	<b>Exámenes</b>
Lunes-viernes	8:30-21:30*	8:30-21:30
Fines de semana y festivos	Cerrado	9:00-21:00
<b>Sala de estudio (sótano 2)</b>		
Lunes-viernes	7:00-21:30	7:00-24:00
Fines de semana y festivos	Cerrado	7:00-24:00

6

Podemos darnos cuenta en el ejemplo expuesto que las cartas de servicios deben diseñarse sobre la base de los compromisos efectivos que se adquieren por parte de la respectiva organización, concretando consecuencias en caso de incumplimiento.

Para evidenciar si se cumplen los fines y objetivos de la biblioteca tradicionalmente se ha contado con las opiniones de los usuarios recogidas a través de buzones de sugerencias.

---

<sup>6</sup> Biblioteca de la Universidad Francisco de Vitoria. Carta de Servicios, 2009. [fecha de consulta: 15 de Diciembre de 2009].

Las cartas de servicios van todavía más allá, al incorporar elementos que facilitan la medida del grado de cumplimiento de la calidad de los servicios que se ofrecen al usuario.

En la gestión diaria de una biblioteca existe la voluntad por parte de todos los bibliotecarios de hacer lo mejor posible su trabajo. Consideramos –por lo tanto- que la carta de servicios de nuestros colegios será el documento que permitirá, por una parte, recoger y transparentar lo que hacemos, cuándo lo hacemos, cómo lo hacemos y qué compromisos asumimos ante los usuarios; y, por otra, describir lo que ofrecemos, cuáles son nuestras responsabilidades en la biblioteca, qué queremos lograr y cómo pretendemos servir mejor a nuestros usuarios internos y externos. Finalmente, nuestras cartas de servicios posibilitarán hacer clara nuestra responsabilidad, facilitando a los usuarios el ejercicio efectivo de sus derechos y el adecuado uso de los recursos.

### **3. CARTA GUÍA DE SERVICIOS Y RECURSOS DE LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS “OCTAVIO CORDERO PALACIOS” Y “CARLOS CUEVA TAMARIZ”**

#### **3.1. Introducción**

La elaboración de la carta guía de servicios y recursos de las bibliotecas de los colegios “Octavio Cordero Palacios” y “Carlos Cueva Tamariz” partió del estudio y análisis de varias cartas de servicios de otras instituciones.

Dada nuestra especificidad como bibliotecas al servicio de planteles de educación media, pensamos que sería positivo hacer un estudio comparativo previo entre las cartas de servicios de otras bibliotecas en general. Así, comparamos en particular 19 cartas de servicios de diversos entes públicos, con la intención de identificar:

**Puntos comunes:** Los apartados que más se repiten en las cartas que estudiamos resultaron ser los siguientes: compromisos con los usuarios, indicadores de calidad, canales de participación y datos de contacto.

**Diferencias:** Se detectó que no todas incluían los deberes de los usuarios ni la misión de la institución y que no en todas aparecía un listado de servicios.

**Puntos destacables:** Dado que el objetivo del análisis comparativo era definir los apartados que queríamos incluir en nuestras cartas de servicios teniendo en cuenta las similitudes y diferencias que se habían observado, decidimos finalmente:

- **Incluir la misión de nuestras bibliotecas** en la carta de servicios y facilitar la información de contacto de las mismas; estos dos apartados, permitirían cubrir la función de difusión que debe contener una carta de esta naturaleza.
- **Listar los servicios y definir los compromisos y deberes de bibliotecas y usuarios** analizando qué compromisos comporta cada uno de los servicios

ofrecidos para agruparlos posteriormente bajo epígrafes generales que faciliten su comprensión. Los compromisos cubren el papel de instrumento de calidad que tiene la carta de servicios, mientras que los deberes ayudan a concienciar a unos usuarios con los que no se puede ser excesivamente estricto en la aplicación de reglamentos.

- **Ofrecer canales de participación** para incentivar la colaboración de los usuarios. En la carta de servicios, se ofrece una dirección genérica de correo electrónico y un formulario de sugerencias con este fin.
- **Modalidades y estilos** aplicados mediante una redacción directa de los compromisos y deberes, sin recurrir a expresiones excesivamente técnicas. Dado que entendemos la carta como una tarjeta de presentación de cara a los usuarios, resulta fundamental expresarse en sus propios términos. Una vez establecido el contenido y estilo de la carta, se procedió a la recopilación de datos sobre los servicios ofrecidos por cada biblioteca.
- **Soporte** tipo tríptico, escogido por su facilidad de difusión, con tipo de letra Times New Roman, uso de fotografías para volverla más atractiva y colores de acuerdo a los tonos representativos de cada institución.

Con estos antecedentes, pasamos a describir las cartas de servicios de nuestras bibliotecas en los siguientes términos:

## **3.2. Información general**

### **3.2.1. Datos identificativos y fines del servicio**

Las bibliotecas de los colegios Octavio Cordero Palacios y Carlos Cueva Tamariz son unidades de gestión de recursos de información para el aprendizaje, la docencia y la investigación.

Estas bibliotecas se identifican plenamente con la consecución de los objetivos de sus respectivos planteles educativos y con su proceso de adaptación a la nueva reforma curricular.

Las bibliotecas “Hernán Cordero Crespo” y “Rigoberto López Cárdenas”, en su continuo afán de dar un servicio ágil y satisfactorio a sus usuarios, han elaborado esta Carta Guía de Servicios que describe nuestros compromisos en materia de información y acceso a los documentos, así como los indicadores para evaluar el cumplimiento de los mismos.

Nuestra carta de servicios es un instrumento divulgativo en el que se incluye un número concreto de servicios a efectos de una mejor visualización y comprensión por parte de las personas usuarias. En la carta constan aquellos servicios que, por su importancia, justifican su existencia. De esta forma, el usuario dispondrá de una lista específica de servicios y conocerá, de manera directa, el servicio ofrecido. Por consiguiente, nuestras bibliotecas se volverán más abiertas y accesibles a los usuarios y sentirán a la biblioteca como algo suyo.

Conocer exactamente el ó los compromisos que se corresponden con los servicios y los indicadores que verifican el cumplimiento de los primeros supone un verdadero esfuerzo para desentrañar cuáles son las correlaciones establecidas.

Nuestro propósito es acercar los servicios a los usuarios y comunicarlos en forma sencilla a través de puntos fundamentales y básicos.

### **3.2.2. Descripción de funciones de la biblioteca**

Nuestras funciones se ajustan al reglamento del plantel, siendo nuestro propósito el apoyar la misión y objetivos de la institución a la que pertenecemos con los recursos humanos, documentales y técnicos de que disponen las bibliotecas.

- Seleccionar, adquirir, conservar y difundir los recursos de información de los colegios, cualquiera que sea su soporte.

- Procesar, de manera técnica y normalizada, los documentos desde el momento de su ingreso hasta que son puestos a disposición de los usuarios: registro, catalogación y clasificación documentales, así como control y mantenimiento del catálogo de la biblioteca.
- Garantizar y facilitar el acceso a la información.
- Proporcionar diversos servicios de acceso a la información y documentación científica y técnica, tanto impresa como digital, mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información.
- Organizar, promover e impartir formación en actividades para potenciar el uso de los recursos y servicios de información.
- Promover estrategias de mejora continua para adaptarse a los cambios que demandan nuestros usuarios.
- Colaborar en proyectos transversales con otras áreas y servicios del plantel destinados a mejorar los servicios existentes y desarrollar otros nuevos.
- Participar en programas y convenios con otras instituciones y organismos que tengan como finalidad la mejora de los servicios ofertados.
- Brindar capacitación a usuarios que lo soliciten sobre recursos de información
- Atender y dar respuesta a las sugerencias de adquisición de fondos presentadas por los usuarios.
- Facilitar a los usuarios el acceso a los fondos bibliográficos, bien sean libros u otro tipo de materiales, ayudándoles a realizar las búsquedas de los mismos en el catálogo, informándoles de la ubicación exacta de los fondos y, en los casos solicitados, el préstamo de los mismos.

### **3.2.3. Identificación de usuarios**

- Personal docente de los colegios.
- Alumnos matriculados: secciones vespertina y nocturna de los dos planteles.
- Personal administrativo y de servicio.
- Otros usuarios (ex alumnos, padres de familia, etc.).

### 3.2.4. Objetivos de la carta de servicios

- Conseguir que la biblioteca forme parte de la vida del centro educativo.
- Difundir los servicios que se prestan a los usuarios.
- Constituir un medio de comunicación con los usuarios.
- Informar e instruir acerca de los servicios que oferta la biblioteca.
- Señalar las bondades del servicio bibliotecario.
- Facilitar las relaciones entre los usuarios y la organización educativa.
- Contar con un instrumento para la mejora continua.
- Disponer de una herramienta que permita la definición y el seguimiento de objetivos.
- Extender la cultura de la calidad en la institución educativa.
- Profesionalizar la gestión de la biblioteca.
- Hacer visible el compromiso con la mejora y la vocación de servicio.

### 3.3. Servicios y recursos

- Centro de circulación: Mostrador de atención al usuario para el préstamo e información referencial.



- Préstamo interno y al aula: Los alumnos y profesores pueden solicitar el préstamo de material bibliográfico y didáctico en general dentro de la institución. El préstamo de obras es personal y para utilizarlo el usuario debe identificarse en el mostrador de préstamo con el carné o cédula. Los usuarios pueden reservar y renovar directamente sus préstamos de acuerdo al horario del servicio.



- Préstamo a domicilio: Este servicio permite a los usuarios utilizar el fondo documental de las bibliotecas fuera de las mismas.



- Préstamo interbibliotecario: Las bibliotecas “Hernán Cordero Crespo” y “Rigoberto López Cárdenas” ofrecen a los estudiantes el servicio de préstamo entre bibliotecas. El plazo del préstamo es de una semana como máximo y el requisito es la presentación del carné estudiantil o la cédula de identidad.



- Servicio de información y referencia: Proporciona ayuda a los usuarios para encontrar información de manera ágil y oportuna, orienta de manera personalizada el uso de los recursos de información y asesora la búsqueda y localización de información tanto en la biblioteca del plantel como en otros centros.



- Catálogos: Con el propósito de facilitar la consulta del fondo bibliográfico, se han elaborado los catálogos bibliográficos de autor y título. Además, en la página Web de la biblioteca, se encuentra un listado alfabético de todo el fondo bibliográfico clasificado por materias. En la actualidad, estamos procesando un catálogo electrónico que aspiramos ponerlo a disposición de los usuarios el próximo año lectivo.



- Colecciones: Desde el año 2005, nuestras bibliotecas vienen recogiendo variada documentación relacionada con las asignaturas propias del currículo de los escolares, abarcando también otras disciplinas relacionadas con las especialidades del bachillerato. Toda esta documentación, sumada a las colecciones ya existentes, compone la variada oferta documental de nuestras bibliotecas, lo cual nos ha permitido consolidarnos como un referente de ayuda para nuestros usuarios:
  - Obras de referencia como enciclopedias, diccionarios, directorios, anuarios.
  - Literatura juvenil, obras de ficción y lecturas cortas.
  - Material didáctico con láminas, mapas y esferas terráqueas.

- Títulos de interés para la comunidad educativa de acuerdo a la Reforma Curricular vigente.
- Literatura para motivación lectora.
- Tesis desarrolladas por los alumnos de los terceros de bachillerato.
- Documentación propia de la Institución.
- Bases de datos.



- Mediateca: Información en otros soportes como videos, casetes, diapositivas, CD-ROOM, DVD.



- Reprografía: Para que la reproducción de determinados documentos del fondo bibliográfico, así como también copias de otros materiales.



- Reproductor de imágenes: Este recurso que se ofrece en la biblioteca del Colegio Carlos Cueva Tamariz facilita a los profesores realizar sus clases de manera más didáctica y a los alumnos contar con una herramienta más para la explicación de sus investigaciones. En el Colegio Octavio Cordero Palacios, el proyector se encuentra a cargo del Departamento de Orientación Vocacional.



- **Página Web:** El sitio cuenta con un sistema de consulta del fondo bibliográfico de nuestras bibliotecas, dispone de buscadores y correos electrónicos como Google, Hotmail y Yahoo; incluye además, direcciones para la búsqueda de libros electrónicos, un traductor para el área de inglés y un vínculo con la página del Ministerio de Educación. Consta, también, información general de nuestras bibliotecas, su misión, la visión, el objetivo, la historia de las bibliotecas, la semblanza de nuestros fundadores y un espacio para las nuevas adquisiciones. Un espacio importante en el sitio Web, el más novedoso, es nuestra carta de servicios en la que se inscriben nuestros compromisos e indicadores de calidad con respecto a los servicios que ofrecemos. Tenemos un lugar para encuestar a nuestros usuarios en el que se podrán dejar sugerencias o reclamaciones. Para complementar, hemos creado un álbum de los gratos recuerdos de la vida institucional con una recopilación de fotografías que marcan la huella que dejamos. Para que nuestros usuarios se sientan motivados a la lectura y al uso de la biblioteca hemos utilizado pequeños pensamientos que se encuentran en cada una de las presentaciones.

**BIBLIOTECA**

**"RIGOBERTO LOPEZ CARDENAS"**

Bienvenidos

Bienvenidos a la página web de la Biblioteca Rigoberto López Cárdenas , esta es una herramienta didáctica para maestros, alumnos, padres y ex alumnos.

Manejar esta página es muy sencillo y le introduce a múltiples posibilidades para facilitar la investigación y la recreación.

Así es que elige tu opción.

**INFORMACION GENERAL**

- Biografía
- Carta de Servicios
- Comentarios y Sugerencias
- Nuevas Adquisiciones
- Contáctenos
- Videos Motivacionales
- Fiestas

**ENCUESTA**

¿Que opina de los servicios que brinda la Biblioteca?

Buenos

Regulares

Malos

[Ver resultados](#)

**LINKS**

- Portal Colegio CCT
- Google
- Descargar libros
- Algebra de Baldor
- Traductor
- Hotmail
- Yahoo

*"Un libro abierto es un cerebro que habla; cerrado un amigo que espera; olvidado, un alma que perdona; destruido, un corazón que llora".*

Proverbio hindú



- Acceso gratuito a Internet: Nuevo servicio a través del cual los usuarios pueden conectarse de forma gratuita a Internet (navegación y correo electrónico, quedando excluidas el resto de comunicaciones electrónicas).



- Ofimática: Contamos con un paquete básico de programas como Word, Excel y Power Point para la edición e impresión de trabajos de investigación.



- Visitas guiadas: Cursos introductorios para estudiantes que ingresan por primera vez a la entidad que permiten mostrar la biblioteca, sus secciones, la ubicación de los fondos, los servicios que presta, etc.



- Cartelera informativa: Medios de difusión de la actividad bibliotecaria y del plantel.



- Información Escrita: Folleto explicativo (Tríptico) de la Carta guía de servicios y recursos de nuestras bibliotecas.

MISIÓN	DEBERES DEL USUARIO	 <p data-bbox="1114 566 1331 618"><b>COLEGIO CARLOS CUEVA TAMARIZ</b></p> <p data-bbox="1114 741 1350 815"><b>BIBLIOTECA "RIGOBERTO LÓPEZ CÁRDENAS"</b></p> <p data-bbox="1114 931 1361 958"><b>CARTA GUÍA DE SERVICIOS</b></p>
<p data-bbox="339 398 624 517">La Biblioteca del Colegio "Carlos Cueva Tamariz" ofrece un servicio de apoyo al estudio, y está constituida por una combinación de recursos humanos y materiales organizados para ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.</p> <p data-bbox="339 528 624 584">Tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información bibliográfica y documental.</p> <div data-bbox="355 689 515 808">  </div> <div data-bbox="451 792 611 911">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar la integridad y el estado de las instalaciones de la Biblioteca, así como los fondos y documentos que la componen.</li> <li>• Cumplir con las disposiciones que regulan los distintos servicios de la Biblioteca.</li> <li>• Evitar cualquier conducta que atentara con el correcto desenvolvimiento de las actividades de la Biblioteca.</li> <li>• Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones a las que no esté autorizado acceder.</li> <li>• El uso de la Internet está restringido a actividades investigativas.</li> <li>• Respetar el orden del mobiliario de la Biblioteca al utilizar el Infocus.</li> </ul> <div data-bbox="802 786 906 898">  </div> <p data-bbox="767 916 940 931"><b>HORARIO DE ATENCIÓN</b></p> <p data-bbox="772 949 935 965">LUNES A VIERNES DE 1400H A 2100H</p> <p data-bbox="735 987 940 1010">Dirección: Luis Cordero 4-30 y Presidente Cordero Teléfono: 2022115</p>	

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención e información en los mostradores de las bibliotecas.</li> <li>• Consulta a través del catálogo del fondo documental y de acceso en línea.</li> <li>• Servicio de referencia, consulta en la sala del material bibliográfico.</li> <li>• Préstamo interno de aula y a domicilio.</li> <li>• Colecciones: variada oferta documental con asignaturas propias del currículo.</li> </ul> <div data-bbox="376 1491 596 1655">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediateca: videos, casetes, diapositivas, Cd-Rom, DVD.</li> <li>• Reprografía: reproducción de documentos.</li> <li>• Reproductor de imágenes: recurso importante para profesores y alumnos</li> <li>• Página web: guía informática para la búsqueda y localización de información.</li> <li>• Acceso gratuito a Internet.</li> <li>• Pregunte al Bibliotecario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la atención por parte del personal calificado, trato individualizado, amable y cordial.</li> <li>• Préstamo interbibliotecario entre los Colegios Octavio Cordero y Carlos Cueva Tamariz.</li> <li>• Dar respuesta a las solicitudes de información en un plazo máximo de 24 horas.</li> <li>• Mantener actualizada la página web.</li> <li>• Garantizar la atención a todas las sugerencias recibidas.</li> <li>• Responder a todas las quejas y reclamaciones.</li> <li>• Proporcionar acceso a través del Internet al catálogo y recursos electrónicos.</li> <li>• Informar anualmente de las adquisiciones realizadas a través de la Página Web.</li> <li>• Garantizar los suministros necesarios para la reproducción de documentos.</li> <li>• Facilitar la utilización del reproductor de imágenes, de acuerdo al listado de peticiones realizadas anticipadamente.</li> </ul> <div data-bbox="852 1391 1002 1621">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción mediante consulta directa o encuestas</li> <li>• Número total de consultas de información atendidas.</li> <li>• Número total de respuestas cumplidas en el plazo.</li> <li>• Número de libros adquiridos por el centro.</li> <li>• Número de reclamaciones o quejas recibidas.</li> <li>• Número de propuestas o sugerencias recibidas.</li> <li>• Porcentaje de peticiones de préstamos interbibliotecario.</li> <li>• Porcentajes de usuarios que participan en programas y cursos de información.</li> <li>• Número de documentos electrónicos incorporados al centro.</li> <li>• Número de fotocopias.</li> <li>• Número de presentaciones realizadas con el proyector de imágenes</li> </ul> <div data-bbox="1102 1760 1342 1935">  </div>

## MISIÓN

La Biblioteca del Colegio "Octavio Cordero Palacios" ofrece un servicio de apoyo al estudio, y está constituida por una combinación de recursos humanos y materiales organizados para ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.

Tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información bibliográfica y documental.



## DEBERES DEL USUARIO

- Respetar la integridad y el estado de las instalaciones de la Biblioteca, así como los fondos y documentos que la componen.
- Cumplir con las disposiciones que regulan los distintos servicios de la Biblioteca.
- Evitar cualquier conducta que atentara con el correcto desenvolvimiento de las actividades de la Biblioteca.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones a las que no esté autorizado acceder.
- El uso de la Internet está restringido a actividades investigativas.
- Respetar el orden del mobiliario de la Biblioteca.



### HORARIO DE ATENCIÓN

LUNES A VIERNES DE 14H00 A 21H00

Dirección: Gran Colombia y Padre Aquino  
Teléfono: 2831456



**COLEGIO OCTAVIO  
CORDERO PALACIOS**

**BIBLIOTECA  
"HERNAN CORDERO CRESPO"**

**CARTA GUIA DE SERVICIOS**

## SERVICIOS

- Atención e información en los mostradores de las bibliotecas.
- Consulta a través del catálogo del fondo documental y de acceso en línea.
- Servicio de referencia, consulta en la sala del material bibliográfico.
- Préstamo interno de aula y a domicilio.
- Colecciones: variada oferta documental con asignaturas propias del currículo.
- Página web: guía informática para la búsqueda y localización de información.
- Acceso gratuito a Internet.
- Pregunte al Bibliotecario.
- Visitas guiadas para estudiantes que ingresan por primera vez a la institución.



## COMPROMISOS

- Garantizar la atención por parte del personal calificado, trato individualizado, amable y cordial.
- Préstamo interbibliotecario entre los Colegios Octavio Cordero y Carlos Cueva Tamariz.
- Dar respuesta a las solicitudes de información en un plazo máximo de 24 horas.
- Mantener actualizada la página web.
- Garantizar la atención a todas las sugerencias recibidas.
- Responder a todas las quejas y reclamaciones.
- Proporcionar acceso a través del Internet al catálogo y recursos electrónicos.
- Informar anualmente de las adquisiciones realizadas a través de la Página Web.



## INDICADORES

- Grado de satisfacción mediante consulta directa o encuestas.
- Número total de consultas de información atendidas.
- Número total de respuestas cumplidas en el plazo.
- Número de libros adquiridos por el centro.
- Número de reclamaciones o quejas recibidas.
- Número de propuestas o sugerencias recibidas.
- Porcentaje de peticiones de préstamos interbibliotecario.
- Porcentajes de usuarios que participan en programas y cursos de información.



### **3.4. Compromisos de calidad**

Los servicios prestados por las bibliotecas de nuestros colegios se ofrecen conforme a los siguientes compromisos de calidad, los mismos que serán evaluados mediante los respectivos indicadores de medición de calidad.

Nuestros compromisos son:

- Garantizar la atención por parte de personal calificado a las personas que soliciten cualquier tipo de información.
- Proporcionar el máximo nivel de satisfacción en sus consultas mediante la prestación de un trato individualizado, amable y cordial.
- Compartir entre los dos centros de información el material bibliográfico de acuerdo a las necesidades que se presenten con el fin de satisfacer las demandas de información de sus usuarios.
- Dar respuesta a las solicitudes de información en un plazo mínimo de 24 horas.
- Mantener permanentemente actualizada la página Web.
- Actualizar diariamente nuestras bases de datos y catálogos para ofrecer una información completa a nuestros usuarios.
- Responder a todas las quejas y reclamaciones en el plazo máximo de 24 horas.
- Garantizar la atención a todas las sugerencias recibidas con el fin de mejorar nuestros servicios.
- Informar sobre los cambios de horario que se puedan producir en los servicios del centro con una antelación mínima de 48 horas.
- Proporcionar acceso a través de Internet al catálogo y a los recursos electrónicos disponibles.
- Informar anualmente de las adquisiciones realizadas a través de la página Web de la biblioteca.
- Garantizar los suministros necesarios para la reproducción de documentos.
- Facilitar la utilización del reproductor de imágenes de acuerdo al listado de peticiones realizadas anticipadamente.

Los siguientes indicadores permitirán evaluar, de manera anual, el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos:

- Grado de satisfacción mediante consulta directa o encuestas.
- Número total de consultas de información atendidas desde los centros.
- Número total de respuestas cumplidas en plazo.
- Número de libros adquiridos por los centros.
- Número de documentos electrónicos incorporados a los centros.
- Número de reclamaciones y/o quejas recibidas.
- Número de propuestas y/o sugerencias recibidas
- Porcentaje de peticiones de prestamos interbibliotecarios.
- Porcentaje de usuarios que participan en programas y cursos de formación.
- Número de fotocopias.
- Número de presentaciones realizadas con proyector de imágenes.

### **3.5. Reclamaciones, sugerencias y comentarios**

Consideramos importante la participación de nuestros usuarios en estos compromisos. Todos los usuarios de las bibliotecas pueden transmitir su opinión sobre los servicios ofrecidos y valorarlos.

Sus reclamaciones, sugerencias y comentarios nos ayudarán a mejorar cada día los servicios que prestamos y adaptarlos a sus demandas. Para ello, ponemos a su disposición los siguientes medios:

- Buzón de sugerencias.
- Página Web.

### **3.6. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de la biblioteca**

De acuerdo con lo dispuesto en los reglamentos institucionales, los usuarios y usuarias de nuestras bibliotecas tienen los siguientes derechos y obligaciones:

- Acceder en condiciones razonables a la consulta y estudio de los fondos y documentos bibliográficos, así como a los demás servicios que preste la Biblioteca.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a fuentes bibliográficas y documentales.
- Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios.
- Respetar la integridad y el estado de las instalaciones de la Biblioteca, así como de los fondos y documentos que la componen.
- Cumplir con las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Biblioteca y, en especial, las normas que se dicten para el préstamo de fondos y documentos.
- Colaborar con los servicios de Biblioteca para mantener el correcto funcionamiento del servicio, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar su desarrollo.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones a las que no esté autorizado acceder.

### **3.7. Beneficios de la carta guía de servicios y recursos bibliotecarios**

Para la institución:

- Aumenta la participación de los usuarios al recoger su opinión sobre la calidad del servicio.
- Contribuye al conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Produce mejoras concretas en procesos y trámites.
- Consolida un canal claro para quejas y sugerencias del servicio.
- Introduce niveles de percepción de los usuarios sobre las mejoras en el servicio recibido.

Para los usuarios:

- Conoce el servicio y sabe qué esperar de él.
- Tiene claro el procedimiento para presentar sus quejas y sugerencias.

- Participa evaluando el servicio y dando su opinión.

### 3.8. Información complementaria

<b>HORARIO - DIRECCIÓN</b>	<b>AÑO LECTIVO</b>
LUNES - VIERNES	14H00 – 21H00
<b>Biblioteca Hernán Cordero Crespo</b>	<b>Biblioteca Rigoberto López Cárdenas</b>
Padre Aguirre y Gran Colombia	Luis Cordero 6-33 y Presidente Córdova
2831 456 / 282 4505	283 9315 / 2822 919
espe-carrion@hotmail.com	solbib@hotmail.com

### 3.9. Socialización de la carta guía de servicios y recursos bibliotecarios

Al celebrarse los cuarenta años de fundación del Colegio Carlos Cueva Tamariz de la ciudad de Cuenca, el día 26 de noviembre de 2009 la biblioteca del plantel consideró un deber consignar el nombre del distinguido cuencano Rigoberto López Cárdenas y designarlo Rector Fundador Honorario del establecimiento, acto en el que –en compañía de autoridades, maestros y alumnado- se procedió a develizar su fotografía y presentar oficialmente la Carta de Servicios y el Portal Web de la Biblioteca.

En la Biblioteca del Colegio Octavio Cordero Palacios, el día 27 de noviembre de 2009, tuvo lugar la Sesión Solemne por cumplirse 53 años de vida institucional realizándose –con tal motivo- un acto especial en el Salón Eugenio Tenorio Márquez en el cual la Biblioteca tomó el nombre de Hernán Cordero Crespo, mentalizador de este centro educativo y, de igual manera, efectuó el lanzamiento de su Carta de Servicios y la pagina Web.

Los trípticos con las cartas guía de servicios y recursos de nuestras bibliotecas se encuentra a disposición de todos los usuarios en sus respectivas páginas Web. Estas, contienen los aspectos más relevantes de lo expuesto anteriormente, especialmente lo referido a los compromisos y forma de participación de los usuarios.

Este proceso de socialización nos ha permitido promocionar nuestros centros de información, darlos a conocer, posicionar su imagen y hacer públicos los compromisos adquiridos.

Pensamos que solo mediante la concepción de cartas de servicios pensadas por y para los usuarios, estaremos cumpliendo con el afán de eficacia que nos impusimos al empezar este proyecto.

Sin embargo, el trabajo no está terminado. Luego de que transcurra un año desde su vigencia, deberemos determinar –con los indicadores obtenidos de la actividad de gestión- el grado de cumplimiento de cada uno de los compromisos establecidos en nuestras cartas. Con estos datos, deberemos reorientar los compromisos fijados incrementando, si así se lo requiere, el grado de calidad previamente fijado.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Nuestra investigación nos ha llevado a conocer la historia de la biblioteca: sus orígenes que se remontan a la edad más antigua, su evolución a través de los siglos, las diferentes transformaciones que se presentaron en el medioevo y el renacimiento, así como su importancia en la época moderna y el nuevo papel de ésta en los tiempos contemporáneos, especialmente a finales del siglo XX y comienzos del siglo actual, en donde –plenamente consolidada la bibliotecología como ciencia- se establece su tipología y se plantean los actuales principios básicos, objetivos, funciones de las bibliotecas y del bibliotecario.

Este proceso investigativo nos llevó también a exponer una semblanza de las bibliotecas de los Colegios “Octavio Cordero Palacios” y “Carlos Cueva Tamariz” de la ciudad de Cuenca.

Hemos podido estudiar a profundidad el origen, la evolución, los contenidos y la utilización de un moderno recurso para la gestión de las bibliotecas denominado “Carta guía de servicios”, documento en el que se detallan los servicios que prestan las bibliotecas, los compromisos de calidad que asumen estas organizaciones, los derechos de que gozan los usuarios en calidad de receptores de los servicios, etc.

El abordaje histórico, conceptual y teórico de nuestro estudio nos ha permitido elaborar nuestras propias cartas guías de servicios y recursos bibliotecarios y llegar a la conclusión de que una de las principales causas del por qué las bibliotecas no son suficientemente utilizadas radica en el hecho de no se ajustan a lo que demandan sus usuarios y porque estos usuarios desconocen lo que las bibliotecas pueden ofrecerles.

Esperamos que nuestro esfuerzo investigativo permita difundir la importancia de la utilización de la carta guía de servicios especialmente en las bibliotecas de educación media de la ciudad en donde –por propia experiencia- sabemos que no se conocen estas herramientas de gestión.

La carta de servicios es un instrumento que permite a la biblioteca evaluar su actividad y mejorar los servicios que presta a sus usuarios.

Por medio de la carta de servicios, las bibliotecas están en capacidad de alcanzar los objetivos fundamentales siguientes:

- Difundir los servicios que se prestan a los usuarios.
- Contar con un excelente medio de comunicación con los usuarios.
- Disponer de una herramienta que permite la definición y el seguimiento de objetivos.
- Contar con un instrumento para la mejora continua.

Así, mediante el uso de esta herramienta, lo que estamos haciendo realmente es facilitar las relaciones entre los usuarios y la administración y profesionalizar la gestión de las bibliotecas.

La carta de servicios es un claro ejemplo de cómo una medida sencilla de implementar puede incrementar sustancialmente el impacto de las bibliotecas, ya que ayudan a hacer visible el compromiso con la mejora y la vocación de servicio que tradicionalmente ha acompañado a los profesionales que trabajan en ellas.

Recomendamos, finalmente, a las autoridades de los establecimientos de nivel medio a asumir el compromiso de incorporar en sus bibliotecas el uso de la carta de servicios y de otras herramientas de gestión bibliotecaria.

## BIBLIOGRAFIA

**Barón Martín, Cristina.** Consideraciones generales en torno a la prestación de servicios bibliotecarios en un contexto bilingüe alemán-español: la Biblioteca del Instituto Cervantes de Munich. **Métodos de Información.** Vol. IX, (49), ene./mar. 2002.

[www.cervantes.es/imagenes/file/biblioteca/munich.pdf](http://www.cervantes.es/imagenes/file/biblioteca/munich.pdf)

**Biblioteca de la Universidad de Zaragoza.** Carta de servicios 2009.

[http://biblioteca.unizar.es/documentos/carta\\_servicios.pdf](http://biblioteca.unizar.es/documentos/carta_servicios.pdf)

**Biblioteca de la Universidad de Zaragoza.** Memoria anual de calidad, 2007.

[http://biblioteca.unizar.es/documentos/memoria\\_2007.pdf](http://biblioteca.unizar.es/documentos/memoria_2007.pdf)

**Biblioteca de la Universidad Francisco de Vitoria.** Carta de Servicios, 2009.

[http://www.ufv.es/docs/carta\\_de\\_servicios\\_22-06-09.pdf](http://www.ufv.es/docs/carta_de_servicios_22-06-09.pdf)

**Biblioteca Diocesana de Córdoba.** Servicios.

[http://www.bibliotecadiocesanacordoba.es/bdc\\_serv/servicios.htm](http://www.bibliotecadiocesanacordoba.es/bdc_serv/servicios.htm)

**Biblioteca Dr. Juan José Osuna.** Estándares de excelencia académica: programa de servicios bibliotecarios y de información, 2009.

<http://bibliotecajjosuna.blogspot.com/2009/08/estandares-de-excelencia-academica.html>

**Biblioteca Pública de Tarragona.** Carta de Servicios, 2009.

<http://www20.gencat.cat/portal/site/Biblioteques>

**Las bibliotecas escolares en el sistema educativo español:** “Una educación de calidad entre todos y para todos”

<http://debateeducativo.mec.es/documentos/bibliotecas.pdf>

**Las bibliotecas escolares ¡funcionan!** Ohio: Scholastic Research and Results, 2000.  
[www.bibliotecas-cra.cl/docs/recursos/Importancia%20de%20la%20biblioteca.pdf](http://www.bibliotecas-cra.cl/docs/recursos/Importancia%20de%20la%20biblioteca.pdf)

**Bibliotecas Municipales de Bilbao.** Carta de Servicios 2008-2009.  
[http://www.bilbao.net/bibliotecas/impresos/Carta\\_Servicios\\_c.pdf](http://www.bilbao.net/bibliotecas/impresos/Carta_Servicios_c.pdf)

**Bibliotecas Públicas de Cataluña.** 2 años de actividad: 2004-2005.  
[http://www20.gencat.cat/docs/CulturaDepartament/DGCC/Documents/Arxiu/bibliotecaspublicasdecatalunya\\_memoria\\_04\\_05.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/CulturaDepartament/DGCC/Documents/Arxiu/bibliotecaspublicasdecatalunya_memoria_04_05.pdf)

**Camacho Espinosa, José Antonio.** Biblioteca escolar: centro de documentación y recursos para... IN: **Actas de las II Jornadas sobre Bibliotecas Escolares de Extremadura.** Mérida: Red de Información Educativa, 2006  
<http://www.doredin.mec.es/documentos/00920073000083.pdf>

**Carpallo Bautista, Antonio.** La formación de usuarios en bibliotecas escolares. IN: **La nueva alfabetización: un reto para la educación del siglo XXI.** Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2003.  
[www.cesdonbosco.com/revista/congreso/03-Antonio%20Carpallo%20Bautista.pdf](http://www.cesdonbosco.com/revista/congreso/03-Antonio%20Carpallo%20Bautista.pdf)

**Carrión Gútiérrez, Alejandro.** La biblioteca y el acceso a la sociedad de la información. **Boletín de la ANABAD**, Tomo XLIX, (3-4), 1999, Págs. 413-442.  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=511173>

**Cartagenova Miño, Carlos.** Ecuador: comentarios a la Ley del Libro. IN: **2º Foro Social de Información, Documentación y Bibliotecas.** México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2006.  
[http://fsidyb2006.inforosocial.net/IMG/pdf/e3\\_p4.pdf](http://fsidyb2006.inforosocial.net/IMG/pdf/e3_p4.pdf)

**Dakshinamurti, Ganga B. & Satpathy, Kishor Chandra.** El bibliotecario académico pro-activo: cómo y por qué, ilustrado por estudios de caso de la India y el Canadá. Milán: IFLA, 2009.  
<http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla75/202-dakshinamurti-es.pdf>

**Díaz Grau, Antonio & García Gómez, Francisco Javier.** La colección local en la biblioteca pública (III): difusión, promoción y dinamización. **Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.** (80): 19-42, sep. 2005.

<http://www.aab.es/pdfs/baab80/80a1.pdf>

**Enciclopedia ilustrada Cumbre.** México: Editorial Cumbre, [s.f].Tomo II.

**Enciclopedia universal ilustrada.** Madrid: Editorial Espasa Calpe, 1926. Tomo II.

**García Gómez, Francisco Javier.** Desarrollo y gestión de servicios bibliotecarios basados en Internet. Murcia: Biblioteca Pública Municipal de San Javier, 2007.

<http://biblioteca.sanjavier.es/RecursosBP/serviciosInternetBP.pdf>

**Giraldo Rengifo, María.** Política pública y biblioteca escolar. Quito: Seminario nacional para la divulgación y promoción de los manifiestos sobre bibliotecas públicas escolares e Internet y sobre la sociedad de la información en acción y bibliotecas multiculturales. 2008.

**Gómez Hernández, J. A.** Gestión de bibliotecas. Murcia: DM, 2002.

<http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>

**Historia de las bibliotecas.**

<http://www.hiperlibro.net/contenidos/Bibliotecas.pdf>

**Historia del libro y las bibliotecas antes de la aparición de la imprenta.**

<http://sabus.usal.es/docu/pdf/Histlib.PDF>

**IFLA.** Pautas de servicios bibliotecarios para jóvenes. La Haya: IFLA, 2008 (IFLA Professional Reports, nº 111)

<http://archive.ifla.org/VII/s10/pubs/Profrep111.pdf>

**IFLA & UNESCO.** Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 2001.

<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654S.pdf>

**Instituto Navarro de Administración Pública.** Guía para la presentación de cartas de servicios. Navarra: Gobierno de Navarra, 2008.

[www.navarra.es/NR/rdonlyres/CDED0EA4-B99A-46F8-A6EA-217922A7A2C3/145329/GuiapresentacionCartasServicio.doc](http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/CDED0EA4-B99A-46F8-A6EA-217922A7A2C3/145329/GuiapresentacionCartasServicio.doc)

**Manifiesto de la UNESCO sobre bibliotecas escolares.**

<http://icaro.ugr.es/IBEA/files/Manifiesto%20Unesco%20Bibliotecas%20escolares%5B1%5D.pdf>

**Mañas Moreno, José Eugenio.** Marketing y difusión de servicios en una biblioteca universitaria del próximo milenio.

[www.cobdc.org/jornades/7JCD/63.pdf](http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/63.pdf)

**Martín Rodríguez, Fernando.** Un servicio a la carta como garantía de calidad en las bibliotecas universitarias. **Mi Biblioteca**, Año III, (8), 2007.  
<http://www.abinia.org/boletin/6-1/temas.htm>

**Marzal García, Miguel Ángel, Cuevas Cerveró, Aurora & Colmenero Ruiz, María Jesús.** La biblioteca escolar como centro de recursos para el aprendizaje. Madrid: Universidad Carlos III. Departamento de Bibliotecología y Documentación, 2005.

<http://doteine.uc3m.es/docs/cuevascerverocive.pdf>

**Miranda Sala, Daniel.** Comunicar al cliente y promocionar el servicio. IN: **Universidad del Pacífico. Diploma Innovación y Creatividad.** Cuenca: Programa Académico Universidad del Pacífico, 2008.

[http://www.emol.com/educacion/programas/upacifico/pdf\\_cursos/7.pdf](http://www.emol.com/educacion/programas/upacifico/pdf_cursos/7.pdf)

**Nieto Formariz, Gerardo.** La biblioteca escolar: un reto educativo. **Revista General de Información y Documentación.** Madrid, XIII, (2): 203-223, 2003.

<http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID0303220203A.PDF>

OCLC ILL, préstamo interbibliotecario, el servicio de préstamo interbibliotecario y de suministro de documentos de OCLC (OCLC ILL): algunos beneficios. **Información**, Año XIII, (55), 2003.

[http://www.infoconsultores.com.mx/RevInfo55/55\\_ART\\_OCLC.pdf](http://www.infoconsultores.com.mx/RevInfo55/55_ART_OCLC.pdf)

Ofrecer servicios bibliotecarios y elaborar el reglamento. IN: **Manual: seis acciones para el fortalecimiento de la biblioteca escolar**. México: Subsecretaría de Educación Básica, 2008.

<http://www.iea.gob.mx/webiea/biblos/archivos/Diagnostico.ppt>

**Orera Orera, Luisa**. Reflexiones sobre el concepto de biblioteca. IN: **López Yepess, José. Teoría, historia y metodología de las Ciencias de la Documentación (1975-2000)**. Madrid: Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación, 2000.

[www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/.../Lorera.pdf](http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/.../Lorera.pdf)

**Organismos nacionales e internacionales en materia de bibliotecas**

<http://sabus.usal.es/docu/pdf/Organism.PDF>

**Pérez Pulido, Margarita & Herrera Morillas, José Luis**. Tendencias de marketing en servicios bibliotecarios: análisis de casos en bibliotecas públicas. Facultad de Bibliotecología y Documentación de la universidad de Extremadura, 2008.

[www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/.../Pulido\\_Herrera.pdf](http://www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/.../Pulido_Herrera.pdf)

**Perrone, Graciela, Mei, Silvia & Rodríguez, Graciela**. Gestión de calidad en unidades de información: bibliotecas escolares y centros de documentación. Buenos Aires: Biblioteca Nacional de Maestros. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, 2006. (La Biblioteca Escolar en la Escuela de Hoy; no.3)

[www.bnm.me.gov.ar/redes\\_federales/publicaciones/doc/cuadernillo\\_3.pdf](http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/publicaciones/doc/cuadernillo_3.pdf)

**Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid**. Carta de Servicios de la Red Pública, 2009.

[www.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/ObservatorioCiudad/SistemaCartasServicio/CSBibliotecas/Ficheros/CS%20Red%20Bibliotecas%20DEFINITIVA.pdf](http://www.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/ObservatorioCiudad/SistemaCartasServicio/CSBibliotecas/Ficheros/CS%20Red%20Bibliotecas%20DEFINITIVA.pdf)

**Rey, Carina.** Calidad y cartas de servicio. Barcelona: Universidad de Barcelona. Facultad de Biblioteconomía, 2008.

<http://cepymearagon-congresos.blogspot.com/>

**Rodríguez Barredo, Julia María & Cerdá Díaz, Julio.** En busca de la calidad: las cartas de servicio como fórmula de compromiso con los ciudadanos. **Boletín de la ANABAD**, Tomo XLIX, (3-4), 1999, Págs. 223-236.

[http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=51158](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=51158).

**Salvat básico:** diccionario enciclopédico. Barcelona: Editorial Salvat, 1986.

**Servicios bibliotecarios.**

[www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios.\\_calidad\\_en\\_bibliotecas.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios._calidad_en_bibliotecas.pdf)

**Teoría, concepto y función de la biblioteca.** 2000.

<http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Concepto.PDF>

**UNESCO.** Manifiesto en favor de las bibliotecas públicas.

[http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_es.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html)

**UNESCO/IFLA.** Manifiesto de la biblioteca escolar. **Educación y biblioteca.** Madrid, (102): 19-20, 1999.

<http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-s.htm>

**Universidad Cardenal Herrera.** Carta de servicios de la Biblioteca. Cantabria: Universidad Cardenal Herrera, 2005.

[www.uch.ceu.es:81/WebBuzonBiblioteca/documentos/servicios.pdf](http://www.uch.ceu.es:81/WebBuzonBiblioteca/documentos/servicios.pdf)

**Universidad Complutense de Madrid.** Carta de servicios de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid.

<http://www.ucm.es/BUCM/intranet/doc9292.pdf>

**Universidad de Burgos.** Carta de servicios de la Biblioteca. Burgos. Universidad de Burgos, 2004.

[www.ubu.es/ubu/cm/bubu/tkContent?idContent=6221&textOnly=false&locale=es\\_ES](http://www.ubu.es/ubu/cm/bubu/tkContent?idContent=6221&textOnly=false&locale=es_ES)

**Universidad de Castilla La Mancha.** Informe del grado de cumplimiento de la carta de servicios de la Biblioteca Universitaria. Castilla La Mancha: Biblioteca Universitaria, 2008.

<http://www.biblioteca.uclm.es/Archivos/Cumplimiento2008.pdf>

**Universidad de Jaén.** Carta de servicios de la Biblioteca de la Universidad de Jaén, 2009.

[http://www.ujaen.es/serv/biblio/carta\\_servicios.pdf](http://www.ujaen.es/serv/biblio/carta_servicios.pdf)

**Universidad de La Laguna.** Carta de Servicios.

[www.bbt.ull.es/Private/folder/ftp/.../carta\\_servicios.pdf](http://www.bbt.ull.es/Private/folder/ftp/.../carta_servicios.pdf)

**Universidad de Málaga.** Carta de servicios de la Biblioteca Universitaria.

[http://www.uma.es/publicadores/biblioteca/wwwuma/CARTAserviciosBUMA\\_Definitiva\\_.pdf](http://www.uma.es/publicadores/biblioteca/wwwuma/CARTAserviciosBUMA_Definitiva_.pdf)

**Universidad de Málaga.** Reglamento de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Málaga: Universidad de Málaga. 2007.

[www.uma.es/secretariageneral/normativa/propia/disposiciones/pro/regl\\_cartasservicio.htm](http://www.uma.es/secretariageneral/normativa/propia/disposiciones/pro/regl_cartasservicio.htm)

**Universidad de Murcia.** Carta de servicios. Murcia: Carta de Servicios, 2008.

<http://www.um.es/biblioteca>

**Universidad de Oviedo.** Carta de servicios: biblioteca.

<http://buo.uniovi.es>

**Universidad Francisco de Vitoria.** Carta de servicios de la Biblioteca, 2009.

[http://www.ufv.es/docs/carta\\_de\\_servicios\\_22-06-09.pdf](http://www.ufv.es/docs/carta_de_servicios_22-06-09.pdf)

**Universidad Miguel Hernández.** Premio UMH a la Mejor Carta de Servicios, 2002.

<http://calidad.umh.es/documentos/Bases%20premio-ampliacion%20fecha.PDF>

**Universidad Nacional de Educación a Distancia.** Carta de servicios de la biblioteca. Madrid: UNED, 2009.

<http://usuariosbibliotecacentraluned.blogspot.com/2009/11/carta-de-servicios-de-la-biblioteca.html>

**Universidad Rey Juan Carlos.** Evaluación del Servicio de Biblioteca: informe final. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos, 2003.

[http://www.urjc.es/z\\_files/ac\\_biblio/nuevaweb/autoevaluacion/informe\\_final.doc](http://www.urjc.es/z_files/ac_biblio/nuevaweb/autoevaluacion/informe_final.doc)

**Vázquez Vázquez, Joaquín.** Análisis de la Carta de Servicios de las BPE-BP de Andalucía. **Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.** Madrid, (82): 31-56, mar. 2006.

<http://www.aab.es/pdfs/baab82/82a2.pdf>

## **ANEXOS**

### **Anexo 1**

#### **ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS USUARIOS DE LOS COLEGIOS “OCTAVIO CORDERO PALACIOS” Y “CARLOS CUEVA TAMARIZ”**

Las bibliotecas “Hernán Cordero Crespo” y “Rigoberto López Cárdenas”, en su afán de mejora continua, buscan establecer un mayor compromiso con sus usuarios y mejorar sus servicios.

Para ello, han emprendido en el análisis de sus fortalezas y debilidades y la propuesta de mejoras precisas y objetivas en su desempeño, mediante esta encuesta aplicada a sus usuarios sobre diferentes aspectos.

El presente análisis, realizado en el período lectivo 2008-2009 en los colegios participantes del proyecto, tiene como objetivo interpretar –mediante técnicas estadísticas tales como encuestas, entrevistas y observaciones- lo que los usuarios presentes y potenciales de la biblioteca quieren y necesitan, así como conocer la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios de estas bibliotecas.

El estudio aborda, además, el entorno de las instituciones citadas para saber qué aspectos económicos, culturales, tecnológicos, etc. pueden influir en esos deseos y/o necesidades de los usuarios.

Se ha utilizado el término usuario como la persona que a partir de los 12 años dispone de carnet y ha realizado como mínimo un préstamo de cualquier material de la biblioteca.

El formulario de la encuesta aplicada a 470 usuarios (profesores, alumnos y directivos) es el siguiente:

## Anexo 2

### ENCUESTA DE LAS BIBLIOTECAS “OCTAVIO CORDERO PALACIOS” Y “CARLOS CUEVA TAMARIZ”

Estimados usuarios, agradecemos el tiempo que dedica a responder a esta encuesta. Sus respuestas nos permitirán mejorar los servicios que se brindan, medir los avances y reorientar las acciones futuras de acuerdo a las necesidades planteadas por ustedes.

#### 1.- Indique a qué grupo pertenece

H M

Estudiante

Profesor

#### 2.- ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la biblioteca?

- a.- Una vez por semana
- b.- Todos los días
- c.- Una vez al mes
- d.- Más de una vez al mes

#### 3.- ¿Cuál es el motivo de la utilización de la biblioteca?

- a. Por razones de estudio
- b. Para satisfacer el hábito de la lectura
- c.- Para trabajar con libros de la biblioteca
- d.- Para hacer deberes atrasados
- e.- Para sacar copias

#### 4.- ¿El motivo por el cual ha acudido a la biblioteca ha sido satisfecho?

- a.- Siempre
- b.- La mayoría de las veces

- c.- Pocas veces
- d.- Nunca

**5.- ¿Piensa Ud. que la biblioteca debería tener su página web?**

- Si
- No

**6.- Respecto al volumen del fondo bibliográfico, considera que es:**

- |             |              |
|-------------|--------------|
| Suficiente  | Insuficiente |
| 1 2 3 4 5 6 | 1 2 3 4 5 6  |
| Anticuado   | Actualizado  |
| 1 2 3 4 5 6 | 1 2 3 4 5 6  |

**7.- ¿Sabe que en su biblioteca puede acceder a diferentes servicios? Señale los que conoce:**

- a.- Servicio de referencia
- b.- Servicio de préstamo de libros
- c.- Servicio de catálogo
- d.- Servicio de Internet
- e.- Servicio de reproducción de documentos
- f.- Servicio de Proyección de Videos
- g.- Servicio de préstamo de material didáctico al aula

**8.- ¿Consulta al Internet? Si lo hace, ¿con que frecuencia?**

- a.- Siempre
- b.- A veces
- c.- Nunca



## **15.- ¿Cómo cree que podríamos mejorar los servicios de la biblioteca?**

- a.- Actualizando la colección
- b.- Brindando una atención personalizada
- c.- Difundiendo mejor los servicios existentes (Carta Guía)
- d.- Aumentando el número de computadoras
- e.- Disponiendo de un espacio físico adecuado

Este cuestionario, de 13 preguntas cerradas y 2 preguntas abiertas, con puntuaciones que van del 1 (muy deficiente) al 6 (muy satisfactorio), permitió identificar al usuario y constatar su grado de conocimiento y satisfacción de las diversas prestaciones de la biblioteca, la infraestructura, y sus instalaciones.

En relación a las preguntas abiertas, las mejor valoradas por los usuarios de la biblioteca son la profesionalidad y el buen trato del personal, con el 88%. Las peores valoraciones corresponden al tamaño e infraestructura de la sala, y la escasa dotación de revistas y libros de especialidades.

Ha sido importante también definir mecanismos de segmentación, es decir dividimos a los usuarios en grupos según su nivel educativo, profesional, etc. para elegir el medio de comunicación, mensaje y las necesidades reales y potenciales de nuestros usuarios.

Para esta encuesta, se seleccionó una muestra representativa de 400 alumnos de todos los cursos, tanto de la sección vespertina como de la nocturna. A esta muestra, se suman 10 directivos y 60 maestros de las instituciones participantes. La muestra seleccionada se desglosa de la siguiente manera: 85.11%, estudiantes; 12.76%, maestros; 2.13%, directivos.

Los datos recogidos en las encuestas fueron tabulados y proyectados lo que nos permitió generalizar las observaciones y llegar a conclusiones válidas para el total de los alumnos.

### Anexo 3

## REPRESENTACION GRAFICA DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

### Pregunta 1.a

Indique a qué grupo pertenece

Tabla N° 1.a

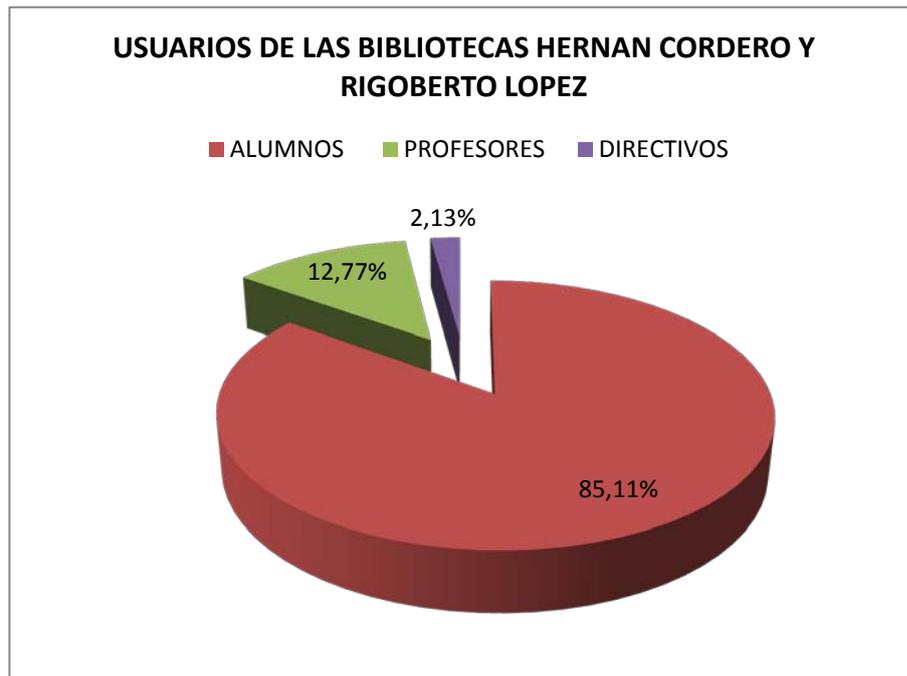
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Alumnos	400	85.11%
Profesores	60	12.76%
Directivos	10	2.13%
TOTAL	470	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 1.a



### Pregunta 1.b

Indique a qué grupo pertenece

Tabla N° 1.b

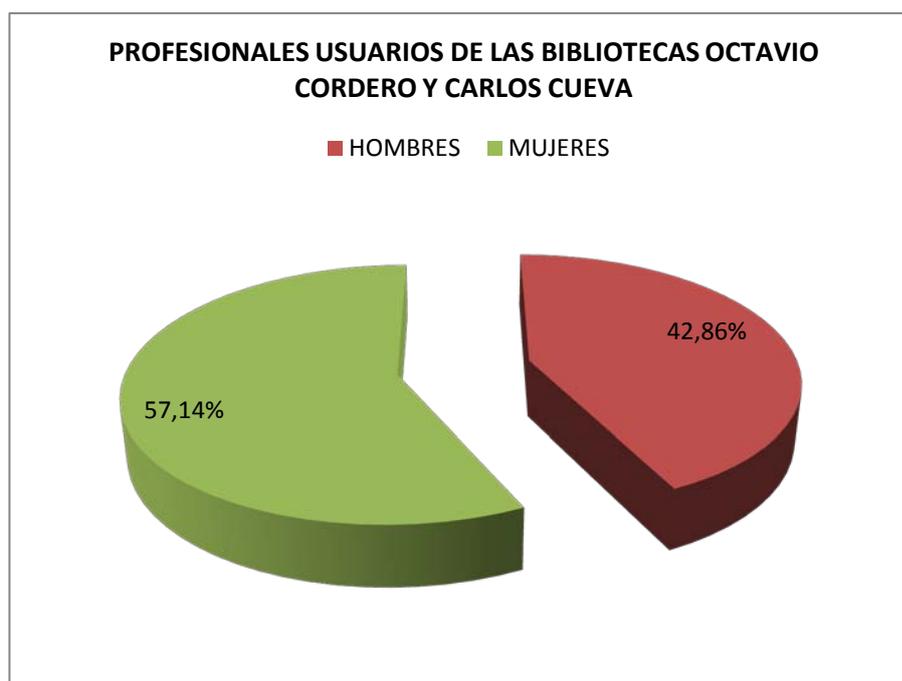
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	30	42.86%
Mujeres	40	57.14%
TOTAL	70	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 1.b



Entre 70 profesionales encuestados, se evidencia un porcentaje mayoritariamente femenino en el uso de la biblioteca (57,14%)

### Pregunta 1.c

Indique a qué grupo pertenece

Tabla N° 1.c

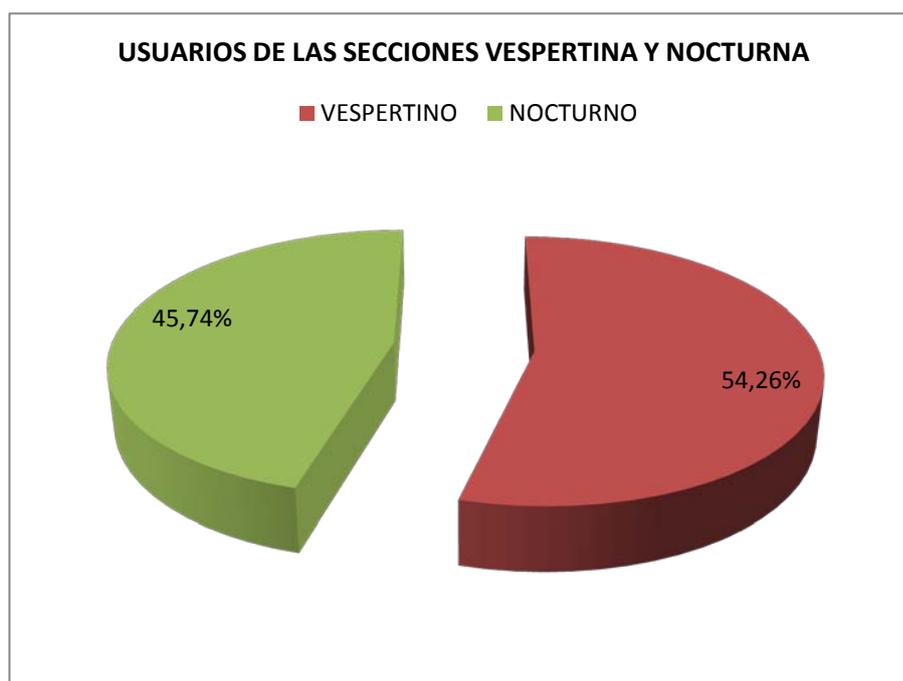
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Vespertino	255	54.26%
Nocturno	215	45.74%
TOTAL	470	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 1.c



Los usuarios encuestados de las dos secciones suman 470 personas: 255, corresponden a la sección vespertina (54.26%) y 215 usuarios, a la nocturna (45.74%) La sección vespertina tiene como alumnos a adolescentes que dedican la mayor parte de su tiempo al estudio; en la sección nocturna, en cambio, los

estudiantes son jóvenes adultos que generalmente trabajan, motivo por el cual tienen muy poco tiempo para la investigación. De acuerdo a nuestras observaciones, en la sección nocturna la biblioteca es utilizada sobre todo para realizar tareas que no pueden realizarse en otro momento.

## Pregunta 2

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la biblioteca?

Tabla N° 2

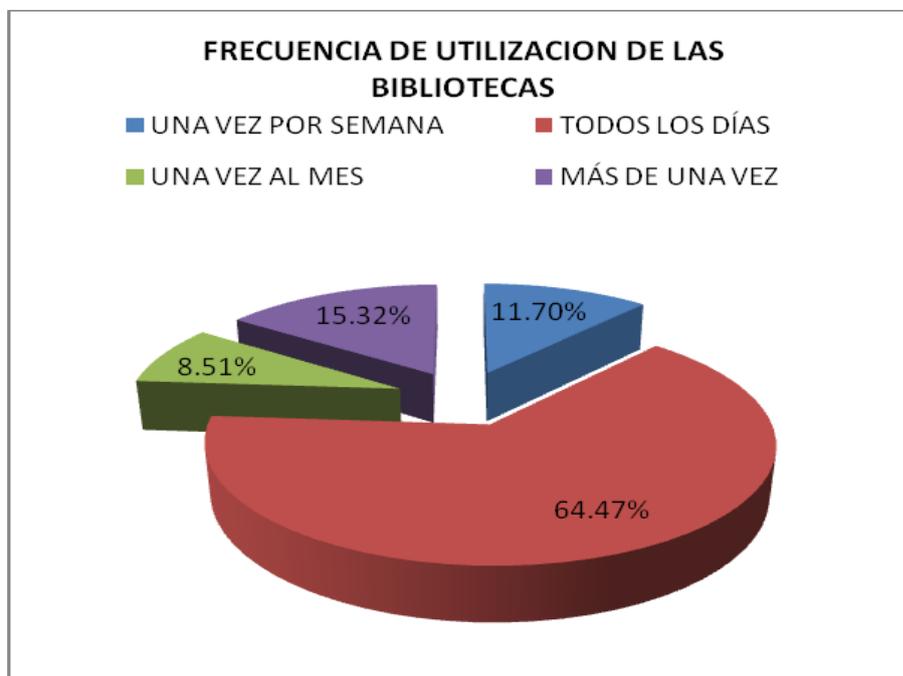
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Una vez por semana	55	11.70%
Todos los días	303	64.47%
Una vez al mes	40	8.51%
Más de una vez	72	15.32%
TOTAL	470	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 2



La mayoría de nuestros usuarios acude a las bibliotecas todos los días (64.47%), aunque esto no significa necesariamente que utilicen sus servicios, como se demuestra lamentablemente en el cuadro siguiente.

### Pregunta 3

¿Cuál es el motivo de la utilización de la biblioteca?

Tabla N° 3

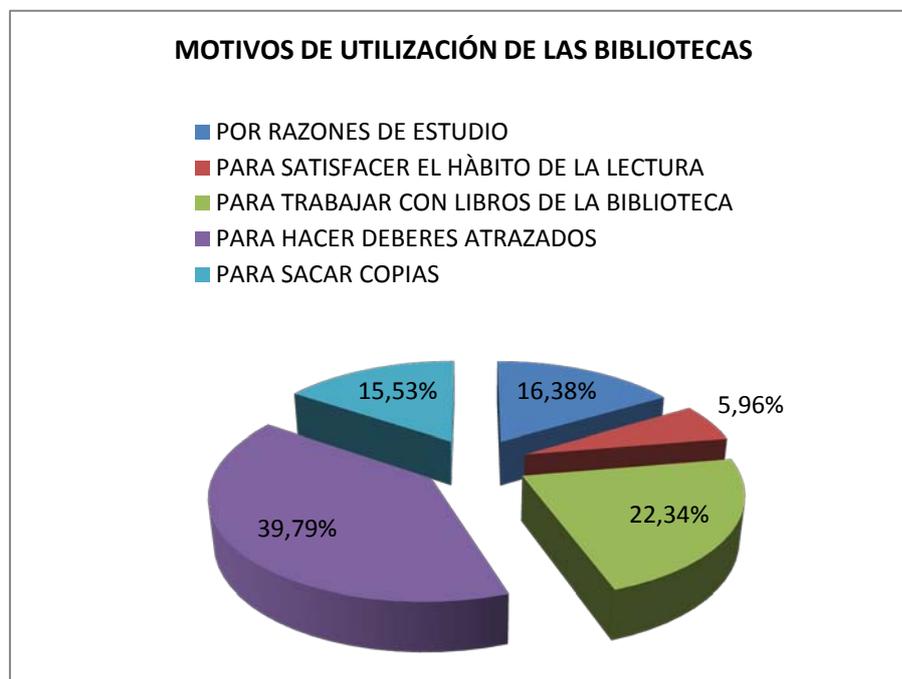
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Por razones de estudio	77	16.38%
Para satisfacer el hábito de la lectura	28	5.96%
Para trabajar con libros de la biblioteca	105	22.34%
Para hacer deberes atrasados	187	39.79%
Para sacar copias	73	15.53%
TOTAL	470	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 3



Como podemos observar, un poco más de la mitad de nuestros usuarios (39,79%) acude todos los días a la biblioteca para hacer trabajos atrasados y sacar copias. Apenas, el 5.96% representa el pequeño grupo de lectores. La mayoría de los

estudiantes se encuentra desmotivada para cumplir con sus obligaciones, los maestros no encuentran la forma de llegar a ellos y hay una cierta indiferencia por parte de los padres de familia; en este sentido, la biblioteca y su bibliotecaria tienen el deber ético y profesional de ayudar a suplir estas faltas.

#### Pregunta 4

¿El motivo por el cual ha acudido a la biblioteca ha sido satisfecho?

Tabla N° 4

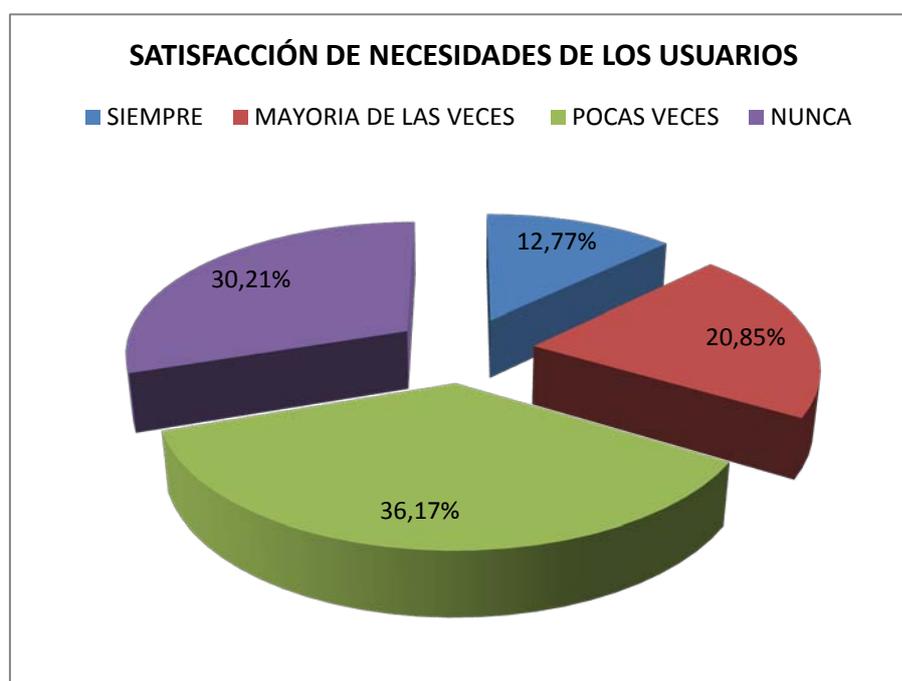
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	60	12.77%
Mayoría de las veces	98	20.85%
Pocas veces	170	36.17%
Nunca	142	30.21%
TOTAL	470	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 4



Más del 66% de nuestros usuarios afirma sentir insatisfechas sus necesidades respecto de la biblioteca. Para mejorar su grado de satisfacción es fundamental emprender un programa de gestión de calidad –entendido como el conjunto de rasgos

y características de un servicio y su capacidad de satisfacer necesidades- y disponer de un sistema de evaluación periódico, cuyos resultados sean la base para que la institución pueda proponerse cambios para su mejoramiento integral.

### Pregunta 5

¿Piensa Ud. que la biblioteca debería tener su página web?

Tabla N° 5

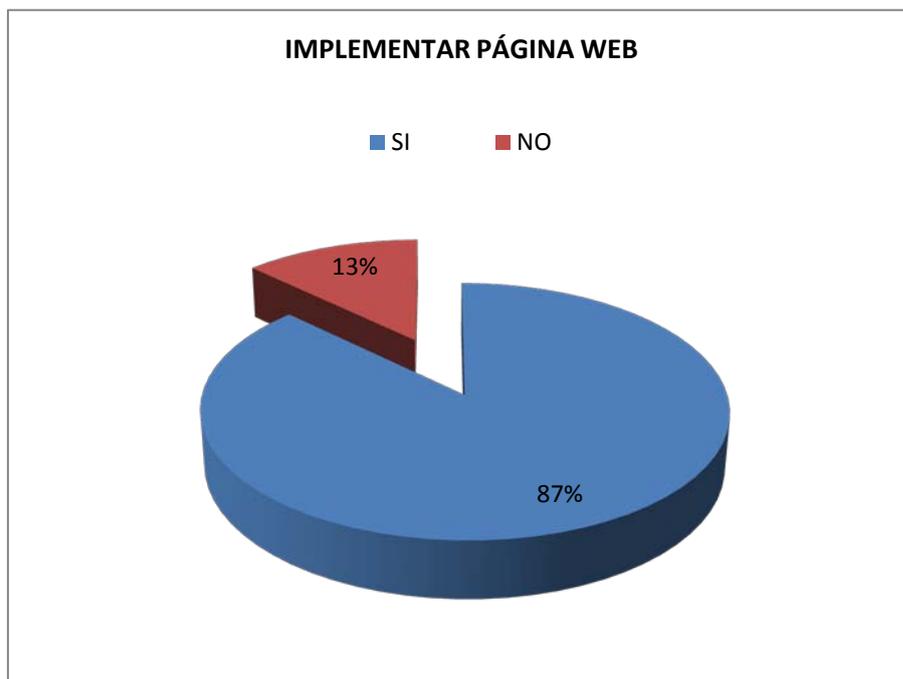
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	410	87.23%
No	60	12.77%
TOTAL	470	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 5



La respuesta ha sido eminentemente positiva, en su mayoría los estudiantes y maestros son personas que saben de las facilidades que puede prestar una página web que se crea en relación a las necesidades propias de cada institución, y justamente eso nos llevo a brindar este nuevo servicio para la biblioteca.

### Pregunta 6

Respecto al volumen del fondo bibliográfico, considera que es:

Tabla N° 6

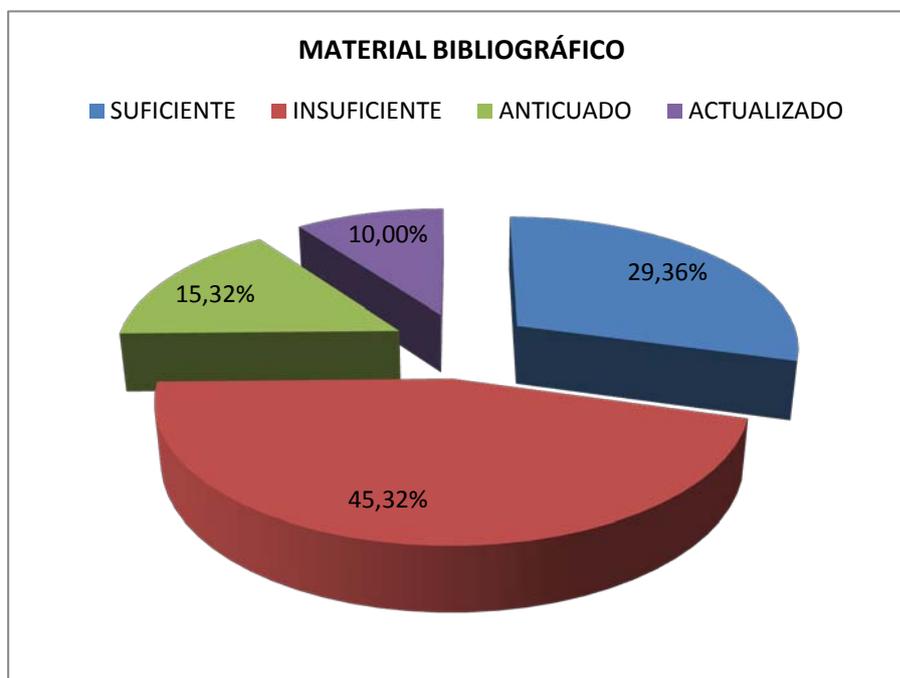
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente	138	29.36%
Insuficiente	213	45.32%
Anticuado	72	15.32%
Actualizado	47	10.00%
TOTAL	470	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 6



Los usuarios encuestados manifiestan mayoritariamente que el material bibliográfico es insuficiente y anticuado (60,64%) El fondo bibliográfico de las bibliotecas de los

colegios no se actualiza con facilidad debido a la falta de recursos; sin embargo, cada año, se trata de agrupar necesidades de diferentes áreas, siendo poco lo que se consigue y mucha la queja por la falta de actualización de los fondos.

### Pregunta 7

¿Sabe que en su biblioteca puede acceder a diferentes servicios? Señale los que conoce:

Tabla N° 7

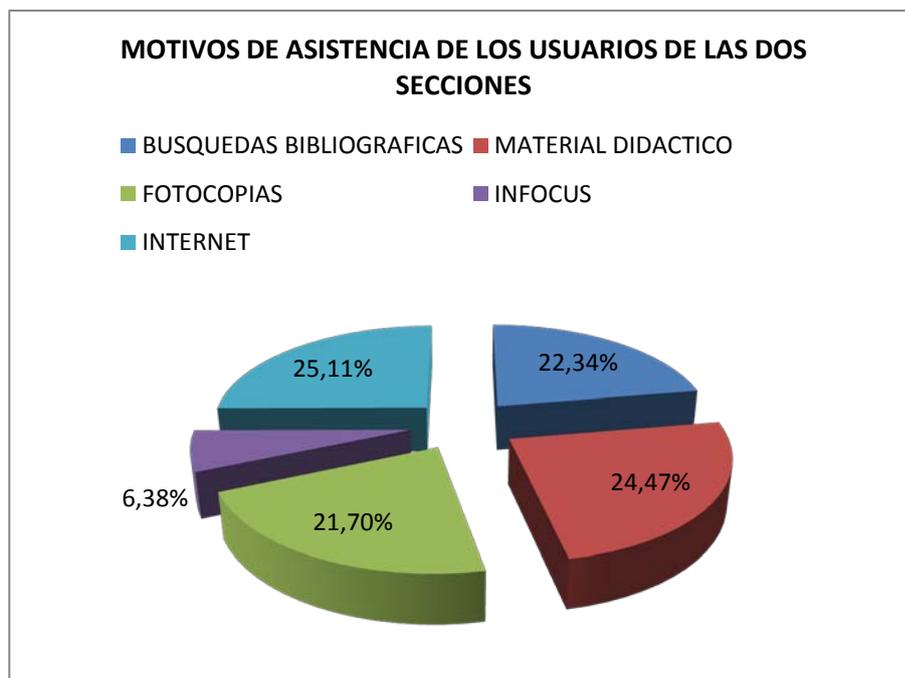
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Búsquedas bibliográficas	105	22.34%
Material didáctico	115	24.47%
Fotocopias	102	21.70%
Infocus	30	6.38%
Internet	118	25.11%
TOTAL	470	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 7



Las búsquedas bibliográficas, el Internet, el material didáctico y las fotocopias son los motivos más frecuentes para quienes utilizan los servicios de la biblioteca (93,62%) Es importante detectar qué servicios son los más utilizados y cuáles inciden más en sus necesidades. El avance de la tecnología hace posibles nuevas situaciones y las bibliotecas están abocadas a combinar sus funciones tradicionales con otras nuevas: mientras que el Internet es un medio importante e indispensable por la rapidez y la actualidad de su información, la colección bibliográfica interesa solo en la medida en que es utilizada por los maestros de la asignatura.

### Pregunta 8

¿Consulta al Internet? Si lo hace, ¿con que frecuencia?

Tabla N° 8

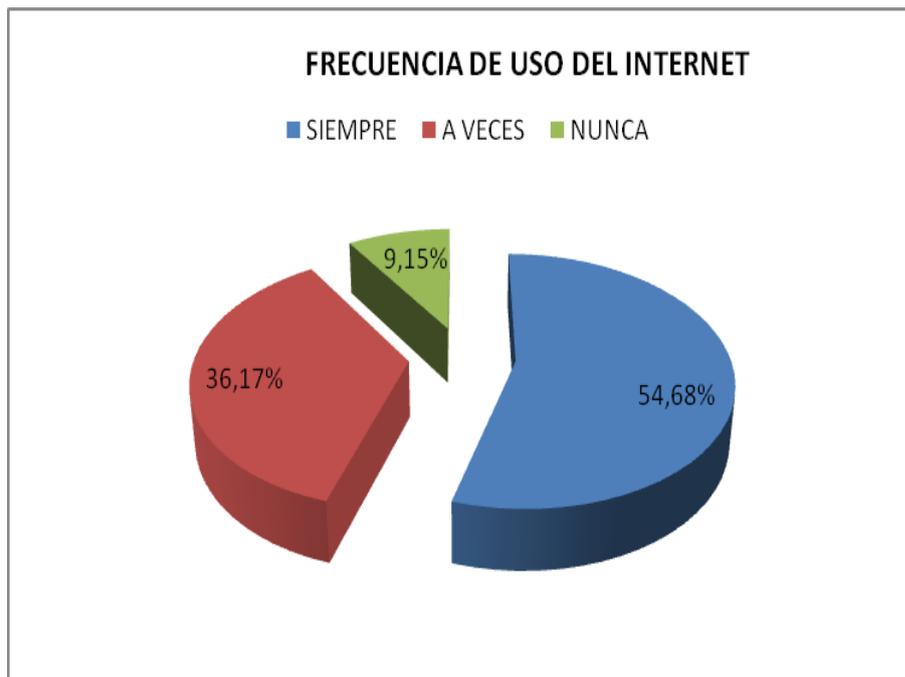
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	257	54.68%
A veces	170	36.17%
Nunca	43	9.15%
TOTAL	470	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 8



La incorporación de las nuevas tecnologías de la información al mundo bibliotecario ha motivado la aparición de nuevos productos, actividades y técnicas de transmisión de información. Internet, como herramienta de investigación, es usado por 9 de cada diez usuarios (90,85%)

### Pregunta 9

Si no lo hace, indique por qué:

Tabla N° 9

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
No lo conoce	5	11.63%
No sabe cómo funciona	28	65.12%
No lo ha necesitado nunca	10	23.25%
TOTAL	43	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 9



Los resultados obtenidos en este ítem se han establecido en proporción a la pregunta anterior, como se puede observar es un pequeño segmento de usuarios que por razones de desconocimiento o por no haberlo necesitado no han accedido al servicio de Internet.

### Pregunta 10

¿Cree Ud. que le resultaría más fácil consultar el catálogo en la página Web?

Tabla N° 10

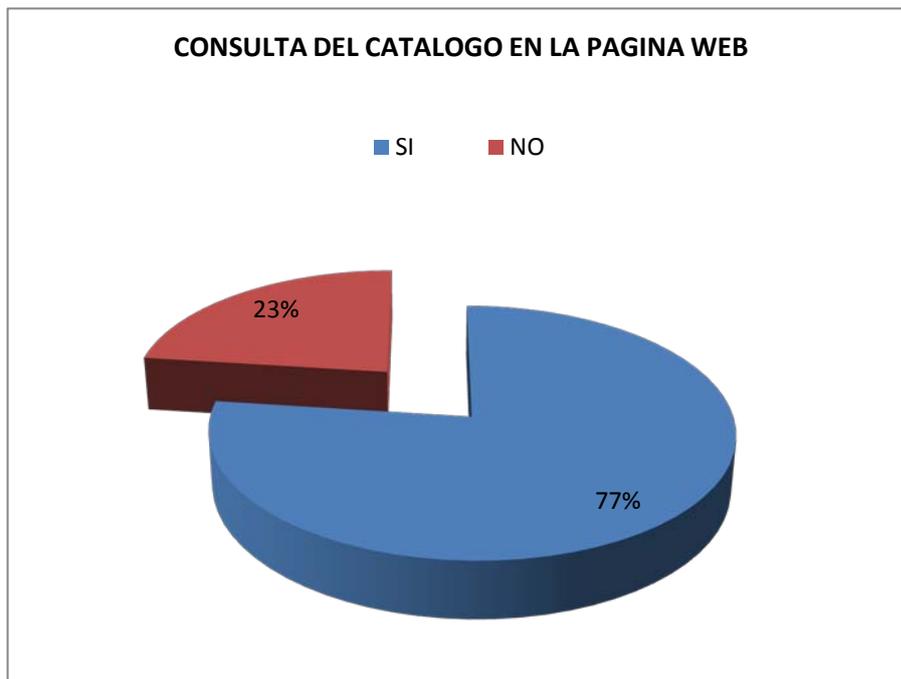
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	362	77.02%
No	108	22.98%
TOTAL	470	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 10



El servicio de catálogo en línea es mucho más fácil que la consulta del catálogo manual e inclusive nos han indicado que les parece más divertido, porque ya lo han utilizado en otras bibliotecas.

### Pregunta 11

¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual?

Tabla N° 11

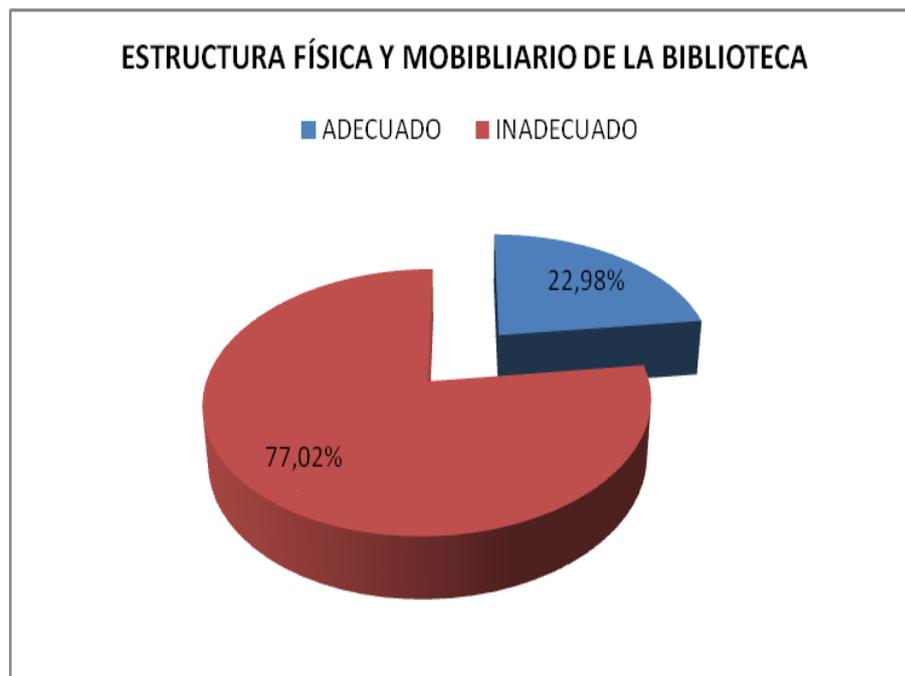
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	108	22.97%
Inadecuado	362	77.03%
TOTAL	470	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 11



La mayoría de usuarios (77,02) considera que nuestras instalaciones y mobiliario no son los mejores. Una percepción generalizada de estrechez muestra la conveniencia de establecer en la biblioteca espacios separados de trabajo para las diferentes actividades: consulta, lectura, estudio, trabajo en grupo, etc.

### Pregunta 12

Señale el grado de satisfacción con los siguientes aspectos de la biblioteca:

Tabla N° 12

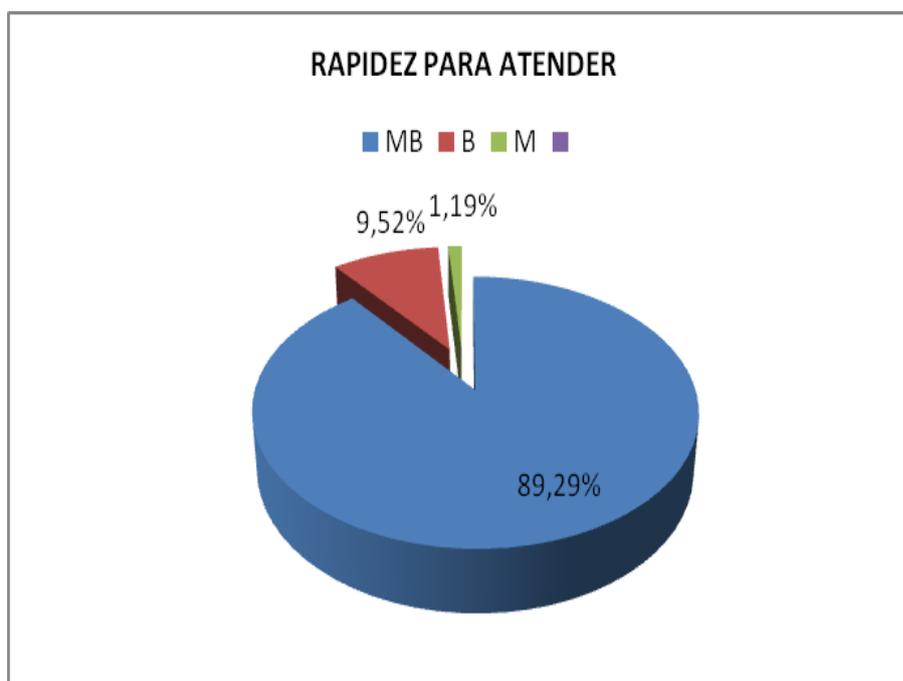
Respuestas	MB	B	M	Frecuencia	Porcentaje
Rapidez para atender	150	16	2	168	35.74%
Disposición para ayudar	131	17	1	149	31.70%
Conocimiento de la colección	136	16	1	153	32.55%
TOTAL	417	49	4	470	100%

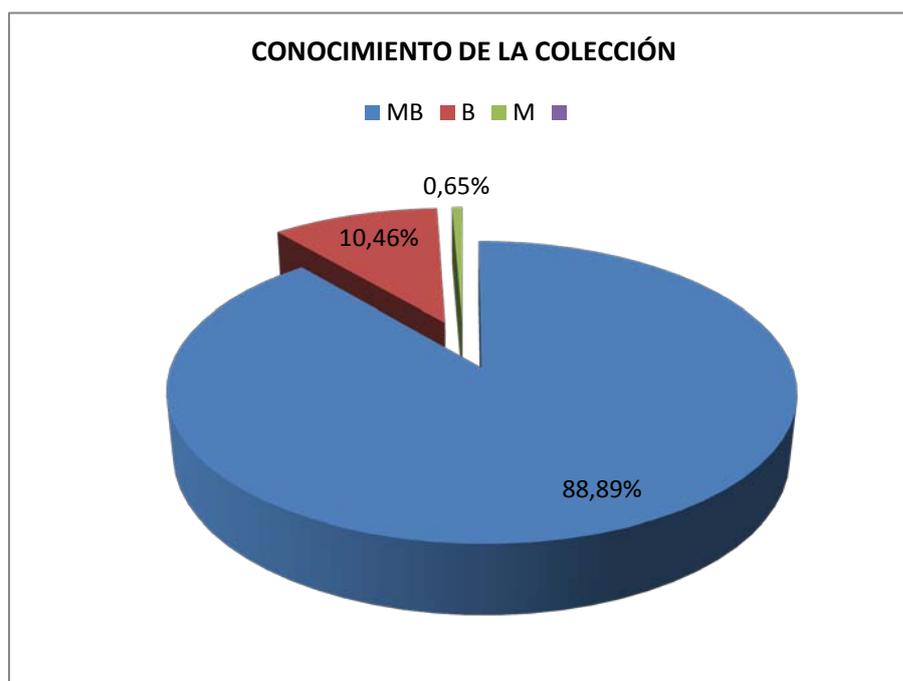
**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 12





De los ítems consultados, a cerca de la actuación del bibliotecario podemos observar que sobre el 87% las mejores puntuaciones fueron para el profesionalismo del personal que trabaja en la biblioteca, la rapidez para atender, la disposición para ayudar y el conocimiento de las colecciones.

Al respecto, pensamos que la biblioteca es un espacio abierto a todos los miembros de la comunidad educativa, es el punto de encuentro múltiple alumno-bibliotecario-profesor donde el estudiante puede realizar su trabajo de aprendizaje, el profesor consigue el soporte documental para elaborar los materiales docentes de apoyo a la enseñanza y el bibliotecario es el facilitador de toda esta actividad con su profesionalismo y actuación positiva.

### Pregunta 13

¿Ha leído alguna vez folletos de información de su biblioteca?

Tabla N° 13

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	470	100%
TOTAL	470	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico N° 13



Las Bibliotecas de los Colegios “Octavio Cordero Palacios” y “Carlos Cueva Tamariz”, no han contado con material escrito sobre información o promoción de los diferentes servicios que prestan, por esta razón el resultado de la encuesta es del 100%. Y este es el fundamento que nos llevó a realizar un tríptico con la Carta Guía de Servicios para difundirlo en nuestra comunidad.

### Pregunta 14

Si no los ha leído, indique cuál es la razón:

Tabla N° 14

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
No ha existido	392	83.40%
No me interesa	78	16.60%
TOTAL	470	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 14



Ocho de cada diez usuarios (83.40%) nunca han recibido información sobre los servicios que presta la biblioteca. En este sentido, publicar y comunicar los servicios bibliotecarios a través de materiales y actividades informativas y promocionales, sin

olvidar que nuestra actividad diaria y el contacto directo con el público forman parte del proceso comunicativo, es una tarea urgente y necesaria.

### Pregunta 15

¿Cómo cree que podríamos mejorar los servicios de la biblioteca?

Tabla N° 15

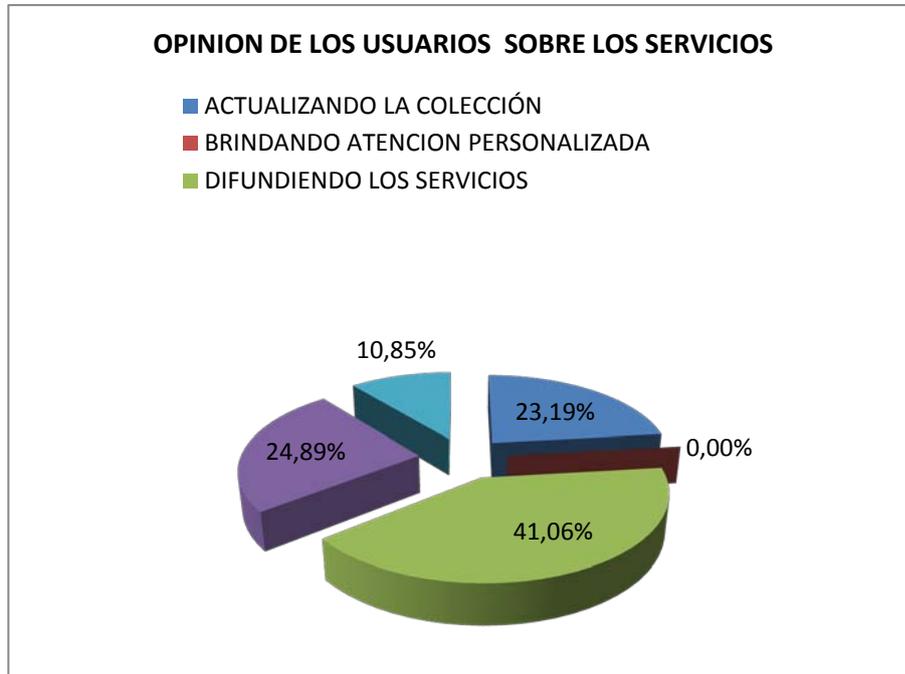
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Actualizar las colecciones	109	23.19%
Brindar atención personalizada	0	0%
Difundir los servicios	193	41.06%
Aumentar el número de computadoras	117	24.90%
Disponer de espacio física adecuado	51	10.85%
TOTAL	470	100%

**Fuente:** Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”

**Responsables:** Esperanza Carrión

Ma. Soledad Urdiales

Gráfico 15



Colecciones actualizadas, más computadoras pero sobre todo conocer los servicios que brinda la biblioteca es la opinión mayoritaria de nuestros usuarios (89,15%)

Finalmente, con el propósito de complementar nuestro estudio, realizamos conversatorios con directivos, maestros y alumnos de los planteles educativos a fin de tener una imagen más objetiva de los problemas que se presentan en las bibliotecas desde el punto de vista de nuestros usuarios.

La biblioteca ofrece muchos más servicios de los que conocen los usuarios; sin embargo, no basta con tenerlos si no los sabemos comunicar. Tenemos la obligación de informar sobre los servicios que ofrecemos y esta oferta de servicios tiene que estimular su demanda, proporcionando al usuario información lo más completa y relevante posible.

La promoción de los servicios y prestaciones de la biblioteca posee igual nivel de importancia que la calidad de los mismos. La comunicación de la oferta de servicios y productos es la garantía de uso y por tanto evitar la subutilización o el uso inadecuado de los mismos. Los productos y servicios de mayor calidad serán los que satisfagan mejor las necesidades de los usuarios.

## Anexo 4

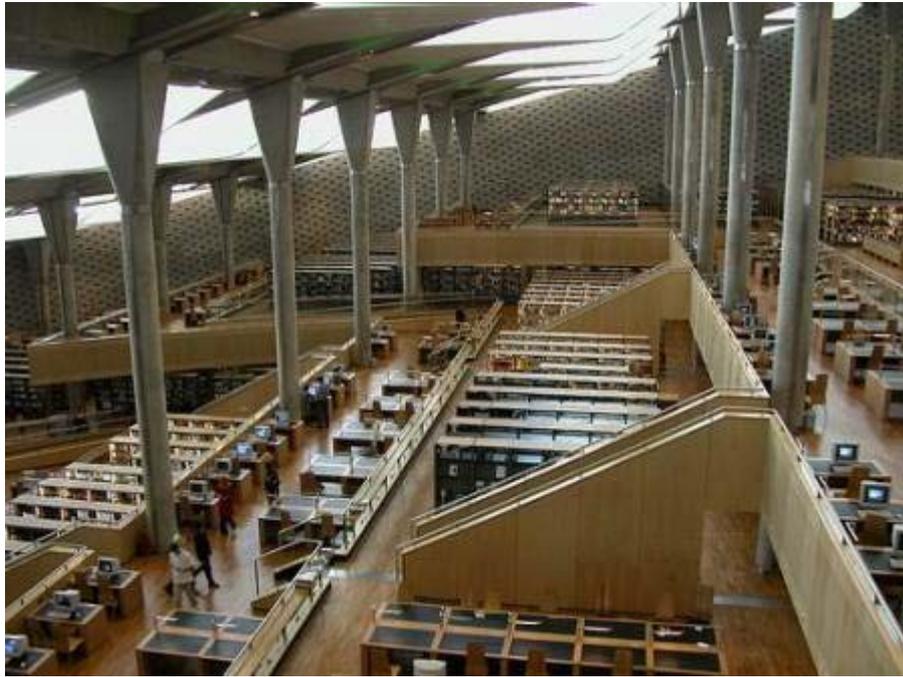
### RESEÑA GRÁFICA DE LAS BIBLIOTECAS EN EL MUNDO

#### Biblioteca de Alejandría



#### Actual Biblioteca de Alejandría





**Biblioteca de San Marcos**  
**Venecia**

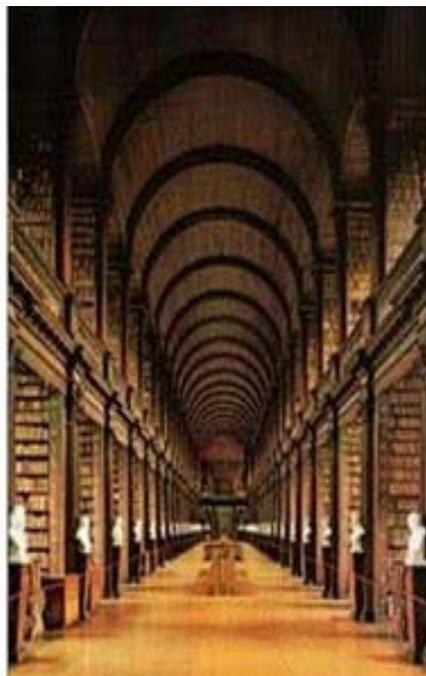


**Biblioteca de Harvard**  
**Estados Unidos**

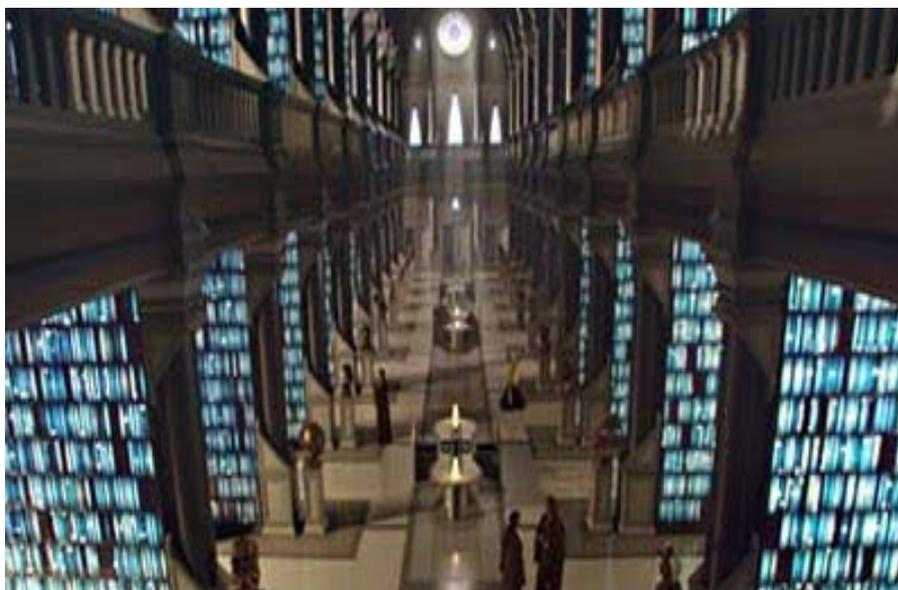


## Biblioteca de Dublín

### Sala larga



## Templo de los archivos



**Trinity College  
Dublín**



**Biblioteca de Lenin**

**Moscú**



**Biblioteca del Congreso**

**Washington, DC, EU**



## **Edificio Thomas Jefferson**



## **Biblioteca Strahov Praga, República Checa**



**Sala Teológica Strahov**  
**Gabinets Barrocos Originales**  
**Praga, República Checa**



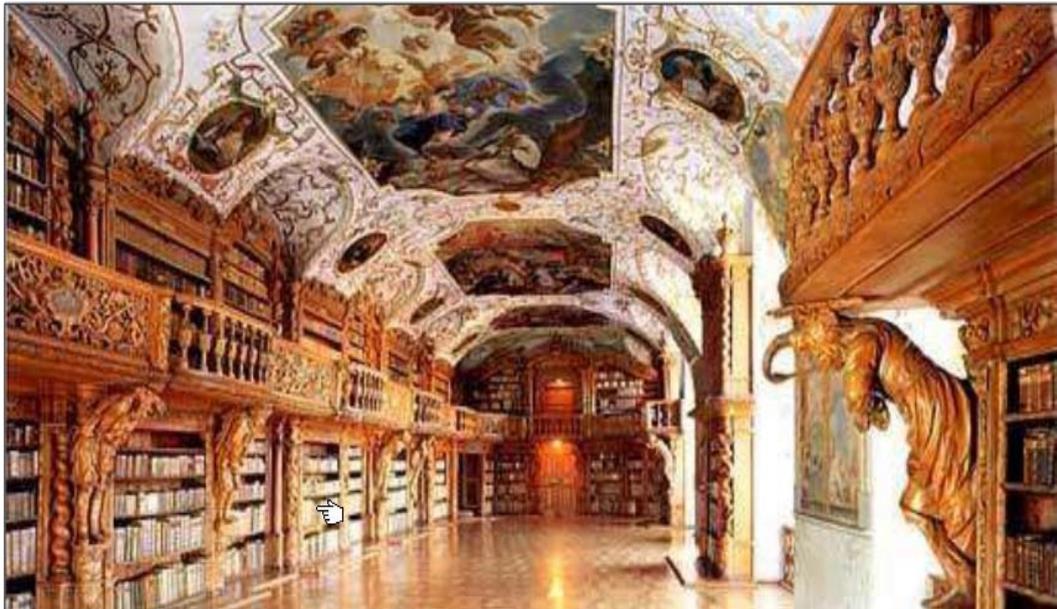
**Biblioteca del Monasterio Melk**  
**Austria**



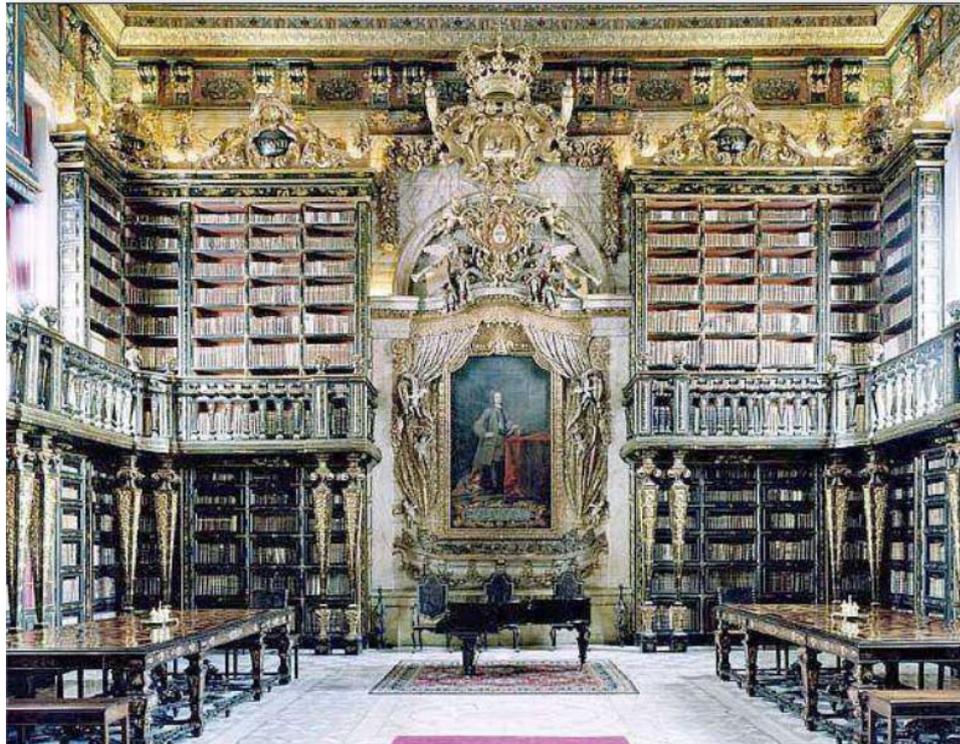
**Biblioteca de la Abadía Kremsmuenster**  
**Austria**



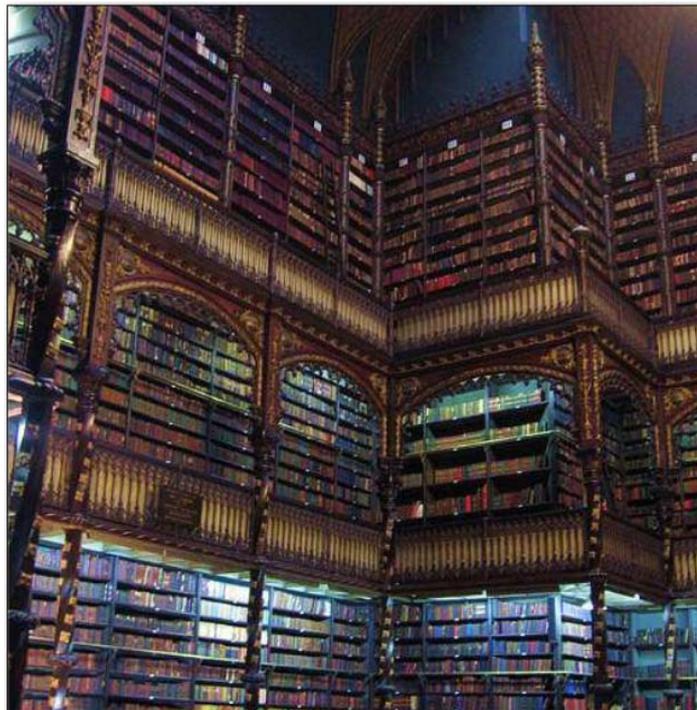
**Biblioteca de la Abadía de Waldsassen**  
**Bavaria, Alemania**



**Biblioteca Joanina**  
**Universidad de Coimbra, Portugal**



**Real Gabinete Português De Leitura**  
**Río de Janeiro, Brasil**



**Biblioteca de Salamanca**

**España**

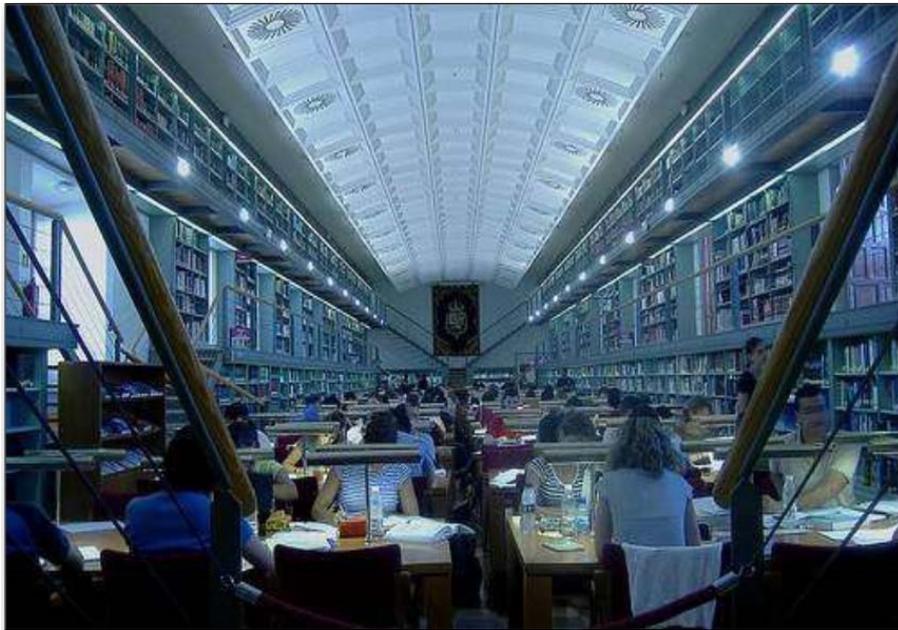


**Biblioteca de la Real Academia de la Lengua**

**Madrid, España**



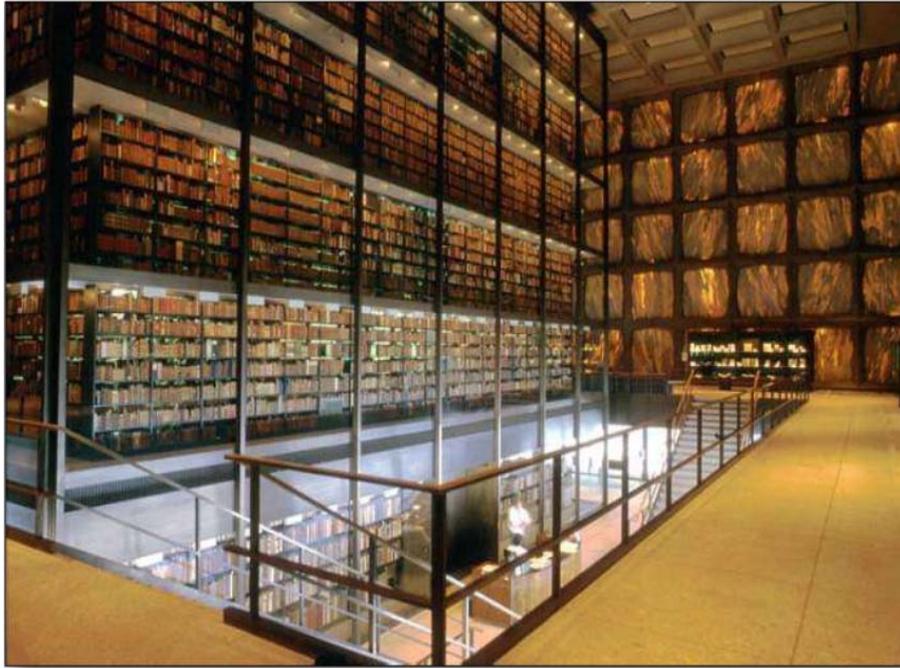
**Biblioteca Castilla La Mancha**  
**España**



**Biblioteca Virgilio Barco**  
**Bogotá**



**Universidad de Yale**  
**Biblioteca Beinecke de Libros y Manuscritos Raros**  
**New Heaven, Connecticut, EU**



**Antigua Sala de Lectura Británica**  
**British Museum**  
**Londres, Inglaterra**



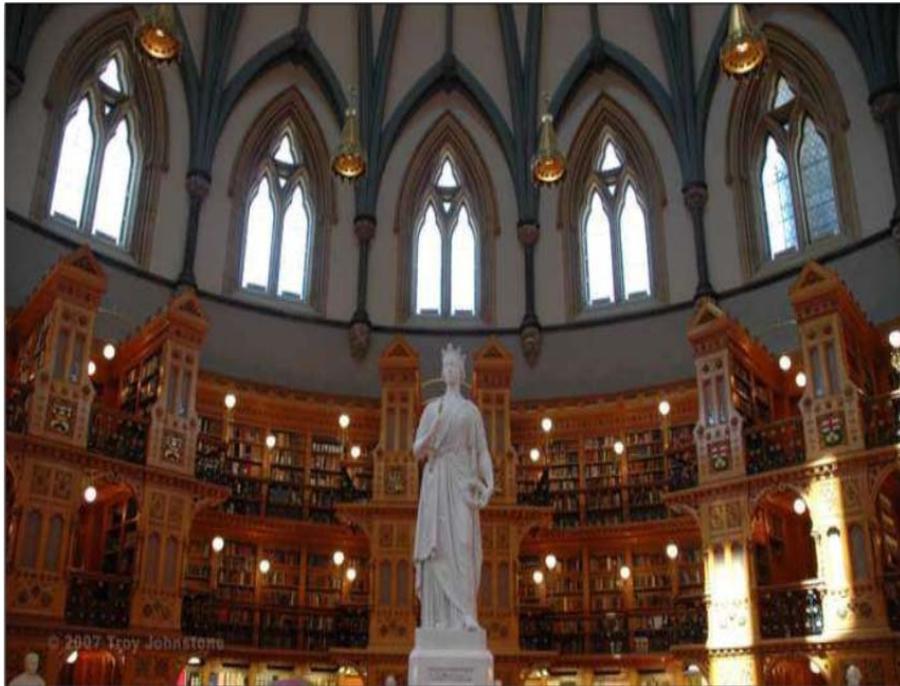
**Biblioteca Pública de New York**  
**Estados Unidos**



**Biblioteca Riggs**  
**Universidad de Georgetown, EU**



**Biblioteca del Parlamento**  
**Ottawa, Canadá**



**Biblioteca del Vaticano**  
**Roma, Italia**



**Biblioteca de Sansovino**

**Roma, Italia**

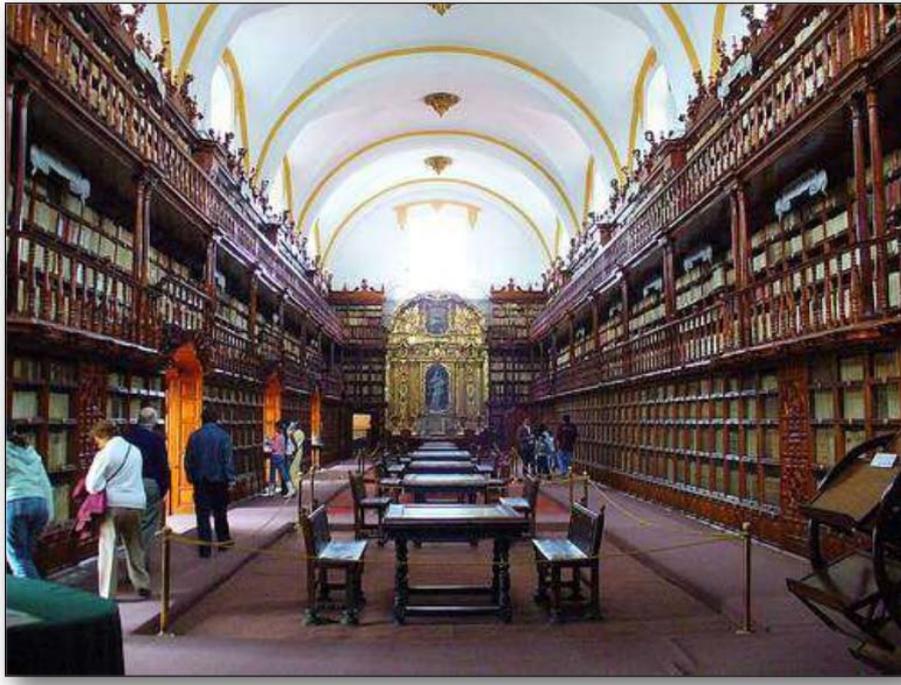


**Biblioteca Nacional de Francia**

**Paris, Francia**



**Biblioteca Palafoxiana**  
**Puebla, México**



**Biblioteca de la Casa de la Cultura “Eugenio Espejo”**  
**Quito, Ecuador**



## Anexo 5

### SOCIALIZACION

**Charlas informativas sobre el servicio de préstamo interbibliotecario entre los Colegios “Octavio Cordero” y “Carlos Cueva”**



## Colegio “Octavio Cordero Palacios”

### Autoridades y personal del colegio en el lanzamiento de la Página web

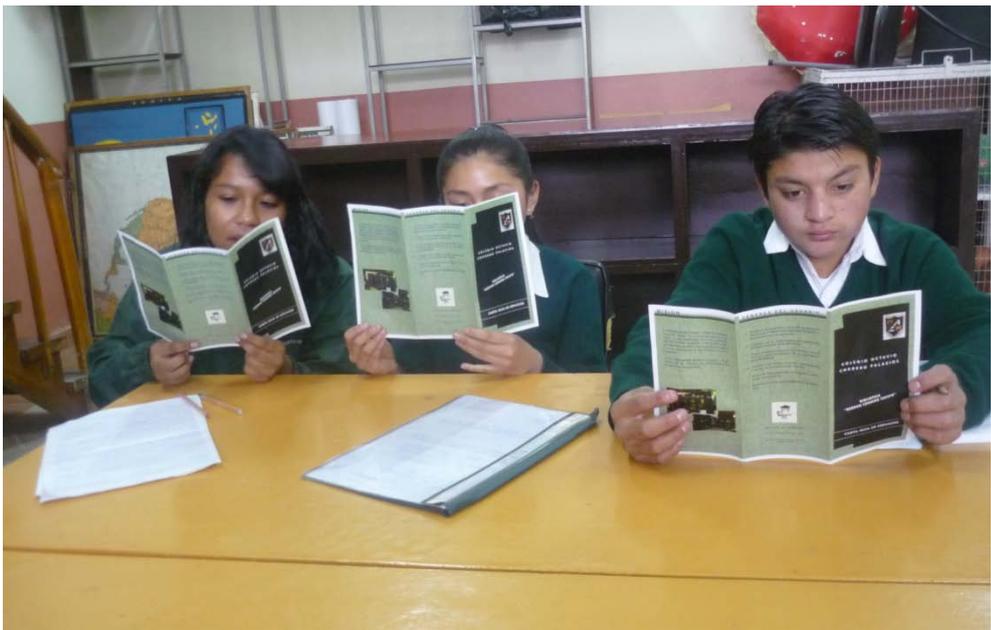




**Presentación de la carta guía de servicios  
Biblioteca “Hernán Cordero”**



**Intervención del Vicerrector del Plantel en la Socialización de la Carta de Servicios**



## Colegio “Carlos Cueva Tamariz”

### Programación y festejos de los cuarenta años de fundación del colegio



**La biblioteca del colegio toma el nombre de  
Rigoberto López Cárdenas.**



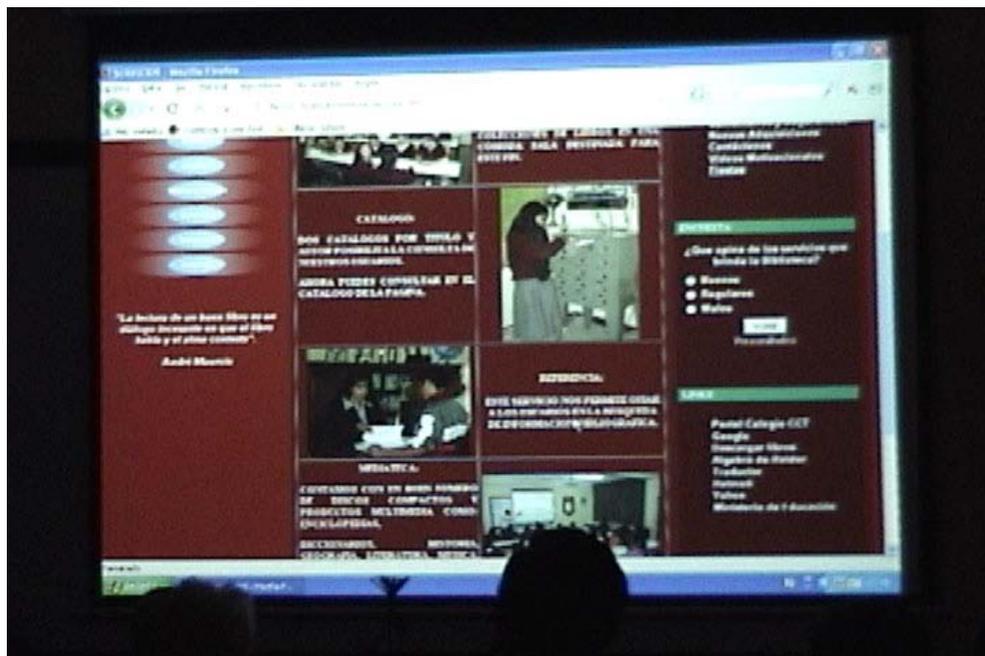
**Develizamiento de la fotografía del Lcdo. Rigoberto López Cárdenas**



**Discurso del Lcdo. Rigoberto López Cárdenas**



## Lanzamiento de la página web del plantel y la carta guía de servicios



## Socialización de la carta guía en el Colegio Carlos Cueva Tamariz

