

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Tesis previa a la obtención del título de: LICENCIADAS EN
COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TEMA:
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA SOCIALIZAR LOS SERVICIOS
DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UPS EN SUS TRES SEDES: CUENCA,
QUITO Y GUAYAQUIL**

**AUTORAS:
TAMARA LIZBETH MENDEZ AGUILAR
LESLIE PAULETTE ORDÓÑEZ OCHOA**

**DIRECTORA:
ORFA NELLY VALBUENA BEDOYA**

Quito, mayo del 2015

Declaratoria de responsabilidad y autorización de uso del trabajo de titulación

Autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaramos que los conceptos, análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Quito, mayo del 2015

Tamara Lisbeth Mendez Aguilar

CI. 1723073480

Leslie Paulette Ordóñez Ochoa

CI. 1714093091

DEDICATORIA

A Dios y mi familia que han estado conmigo en las buenas y en las malas.

Tamara

A mi compañero en este camino Andrés Daza, quien con su apoyo incondicional, amistad sincera y comprensión me ayudó a descubrir el amor y la libertad.

A mí querida madre que nunca se ha alejado de mí, haciéndome sentir su amor y confianza total para que yo pueda descubrir y aprender de este mundo.

Paulette

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1.....	3
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	3
1.1. Las bibliotecas.....	3
1.1.1. La biblioteca en la antigüedad.....	5
1.1.2. Edad Media y bibliotecas: el descanso del conocimiento.....	9
1.1.3. La modernidad: una revolución para las bibliotecas.	12
1.1.3.1. La biblioteca en Latinoamérica.....	15
1.1.3.2. La biblioteca ecuatoriana.	18
1.1.3.3. Las bibliotecas durante el siglo XIX Y XX.	20
1.1.4. La biblioteca actual.....	21
1.1.4.1. Fondo bibliográfico.....	24
1.1.4.2. Organización.	24
1.1.4.3. Los servicios de la biblioteca.	25
1.1.4.4. Cooperación bibliotecaria.	26
1.1.4.5. Tipología.	26
1.1.5. La biblioteca universitaria.	28
1.1.5.1. De la biblioteca universitaria al Centro de Recursos para el Aprendizaje y la investigación (CRAI).	30
1.2. Sociedad de la información.....	31
1.2.1. Las bibliotecas en la sociedad del conocimiento y de la información.....	34
1.3. La planificación como instrumento de desarrollo las bibliotecas	35
1.3.1. Planificar desde la comunicación.	38
1.3.2. El diagnóstico de comunicación, un proceso fundamental.....	40
CAPÍTULO 2.....	43
DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA	43

2.1. Propósitos del diagnóstico	43
2.2. Planificación del diagnóstico	43
2.2.1. Justificación del diagnóstico.	43
2.2.2. Metodología de trabajo.....	44
2.3. Resultados del diagnóstico	45
2.3.1. Resultados de la encuesta.	45
2.3.1.1. UPS Cuenca.	45
2.3.1.2. UPS Quito/ Girón.....	59
2.3.1.3. UPS Quito/Sur.	72
2.3.1.4. UPS Quito/Kennedy.	82
2.3.1.5. UPS Guayaquil.	92
2.3.2. Matriz síntesis del diagnóstico en las bibliotecas UPS.	102
2.3. Informe del diagnóstico comunicacional actual de las Bibliotecas UPS	107
2.3.1. Estructura organizacional de las bibliotecas UPS.	107
2.3.1.1. Políticas de comunicación de la UPS.	109
2.3.2. Definición de los públicos	110
2.3.3. Dinámicas comunicativas en las bibliotecas UPS	110
2.3.4. Identificación de medios y mensajes.....	111
CAPÍTULO 3.....	113
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA SOCIALIZAR LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS UPS EN CUENCA, QUITO Y GUAYAQUIL.....	113
3.1. Justificación.....	113
3.2. Análisis de la situación actual	113
3.3. Objetivos de la estrategia	115
3.3.2. Objetivos generales.	115
3.3.2. Objetivos específicos.....	115
3.4. Clasificación de los públicos.....	115

3.4.1. Mapa de Públicos.	116
3.5. Mensajes.....	116
3.5.1. Mensajes de contenido.	117
3.5.1.1. Mensajes principales o motivadores.	117
3.5.1.2. Mensajes secundarios o de información.	117
3.5.2. Mensajes de relación.	118
3.5.2.1. Propuesta de logo-símbolo.	118
3.5.2.2. El color.....	119
3.5.2.3. Organización de los espacios.	119
3.5.2.4. Kinésica.	120
3.6. Canales de comunicación.....	120
3.7. Decálogo de acciones estratégicas para mejorar la socialización de servicios bibliotecarios UPS.....	122
CONCLUSIONES.....	128
LISTA DE REFERENCIAS	130

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. La biblioteca en Latinoamérica.....	16
Tabla 2. Clasificación de las bibliotecas según la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias	27
Tabla 3. Clasificación de las bibliotecas según la UNESCO.....	27
Tabla 4. Incentivos de la IFLA a gobiernos de todo el mundo	34
Tabla 5. Preguntas fundamentales para mejorar la capacidad de programar y elaborar proyectos	37
Tabla 6. Tamaño de la muestra	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Biblioteca de Alejandría, cuna de la sabiduría en la Edad Antigua.....	6
Figura 2. Códice del siglo XIII encontrado en el archivo municipal de Jerez -España	11
Figura 3. Gutenberg inventa la imprenta.....	13
Figura 4. Eugenio de Santa Cruz Espejo, primer bibliotecario público del Ecuador.	19
Figura 5. Desarrollo de la prensa y la fotografía en el siglo XIX	20
Figura 6. Servicios bibliotecarios.....	25
Figura 7. Servicios de la biblioteca UPS sede Cuenca	45
Figura 8. Frecuencia con la que utiliza los servicios de la biblioteca UPS Cuenca...	46
Figura 9. Tipos de servicios que conoce de la biblioteca UPS Cuenca	47
Figura 10. ¿Con qué fin utiliza la biblioteca de la UPS Cuenca?	48
Figura 11. ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca virtual sede Cuenca?	49
Figura 12. Instrumentos para recuperación de información UPS Cuenca	50
Figura 13. Considera la biblioteca UPS Cuenca un lugar confortable para el desarrollo de sus actividades académicas	51
Figura 14. Tipo de atención que usted recibe dentro de la biblioteca UPS Cuenca ..	52
Figura 15. Nivel de información que da a conocer la biblioteca UPS Cuenca	53
Figura 16. Preferencia de los estudiantes al recibir información de la biblioteca UPS Cuenca.....	54

Figura 17. En qué aspecto contribuye la biblioteca UPS Cuenca a su formación académica.....	55
Figura 18. ¿Qué le gustaría que mejore en la biblioteca UPS Cuenca?.....	56
Figura 19. Valoración sobre los servicios de la biblioteca UPS Cuenca	57
Figura 20. Recomendaciones para la biblioteca de la sede Cuenca.....	58
Figura 21. Conocimiento de los servicios de la biblioteca UPS Quito Girón.....	59
Figura 22. Frecuencia con la que se utiliza los servicios de la biblioteca UPS Quito Girón	60
Figura 23. Tipos de servicios que se conocen de la biblioteca UPS Quito Girón	61
Figura 24. ¿Con qué fin utiliza la biblioteca de la UPS Quito Girón?.....	62
Figura 25. ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca virtual?.....	63
Figura 26. Facilidad en uso de instrumentos para recuperación de información.....	64
Figura 27. Percepción de comodidad en las instalaciones de la biblioteca UPS Quito Girón	65
Figura 28. Tipo de atención que usted recibe dentro de la biblioteca UPS Quito Girón	66
Figura 29. Nivel de información que da a conocer la biblioteca UPS Quito Girón... ..	67
Figura 30. Preferencia de los estudiantes al recibir información de la biblioteca UPS Quito Girón	68
Figura 31. En qué aspecto contribuye la biblioteca UPS Quito Girón a su formación académica.....	69

Figura 32. ¿Qué le gustaría que mejore en la biblioteca UPS Quito Girón?	70
Figura 33. Calificación de los servicios bibliotecarios de la UPS Quito Girón.....	71
Figura 34. Recomendaciones para la biblioteca de la sede Quito Girón	71
Figura 35. Conocimiento de los servicios de la biblioteca UPS Quito Sur	72
Figura 36. Frecuencia de uso de los servicios de la biblioteca UPS Quito Sur	72
Figura 37. Tipos de servicios que se conocen de la biblioteca UPS Quito Sur	73
Figura 38. ¿Con qué fin utiliza la biblioteca de la UPS Quito Sur?	74
Figura 39. ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca virtual?	75
Figura 40. Uso de instrumentos para recuperación de información UPS Quito Sur..	75
Figura 41. Percepción de comodidad en las instalaciones de la biblioteca UPS Quito Sur	76
Figura 42. Tipo de atención que recibe dentro de la biblioteca UPS Quito Sur	77
Figura 43. Nivel de información que da a conocer la biblioteca UPS Quito Sur.	77
Figura 44. Preferencia de los estudiantes al recibir información de la biblioteca UPS Quito Sur	78
Figura 45. Preferencias en la contribución académica la biblioteca UPS Quito Sur.	79
Figura 46. ¿Qué le gustaría que mejore en la biblioteca UPS Quito Sur?	79
Figura 47. Calificación de los servicios bibliotecarios de la UPS Quito Sur.....	80
Figura 48. Recomendaciones para la biblioteca de la sede Quito Sur.	81

Figura 49. Conocimiento de los servicios de la biblioteca UPS sede Quito Kennedy	82
Figura 50. Frecuencia con la que se utiliza los servicios de la biblioteca UPS Quito Kennedy	82
Figura 51. Tipos de servicios que se conocen de la biblioteca UPS Quito Kennedy	83
Figura 52. ¿Con qué fin utiliza la biblioteca de la UPS Quito Kennedy?.....	84
Figura 53. ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca virtual?.....	85
Figura 54. . Instrumentos para recuperación de información en biblioteca de la UPS Quito Kennedy.	85
Figura 55. Percepción de comodidad en las instalaciones de la biblioteca UPS Quito Kennedy	86
Figura 56. Tipo de atención que usted recibe dentro de la biblioteca UPS Quito Kennedy	87
Figura 57. Nivel de información que da a conocer la biblioteca UPS Quito Kennedy	88
Figura 58. Preferencia de los estudiantes al recibir información de la biblioteca UPS Quito Kennedy	88
Figura 59. Preferencia de contribución académica de la biblioteca UPS Quito Kennedy	89
Figura 60. ¿Qué le gustaría que mejore en la biblioteca UPS Quito Kennedy?	90
Figura 61. Calificación sobre los servicios bibliotecarios de la UPS Quito Kennedy	90
Figura 62. Recomendaciones para la biblioteca de la sede Quito Kennedy.	91

Figura 63. Conocimiento de los servicios de la biblioteca UPS de su sede Guayaquil	92
Figura 64. Frecuencia de uso de los servicios de la biblioteca UPS Guayaquil	92
Figura 65. Tipos de servicios que se conocen en la biblioteca UPS Guayaquil	93
Figura 66. ¿Con que fin utiliza la biblioteca de la UPS Guayaquil?.....	94
Figura 67. ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca virtual?.....	95
Figura 68. Instrumentos para recuperación de información de la UPS Guayaquil....	96
Figura 69. Percepción de comodidad en las instalaciones de la biblioteca UPS Guayaquil	96
Figura 70. Tipo de atención que usted recibe dentro de la biblioteca UPS Guayaquil	97
Figura 71. Nivel de información que da a conocer la biblioteca UPS Guayaquil	98
Figura 72. Preferencia de los estudiantes al recibir información de la biblioteca UPS Guayaquil	98
Figura 73. Preferencia de contribución académica de la biblioteca UPS Guayaquil.	99
Figura 74. ¿Qué le gustaría que mejore en la biblioteca UPS Guayaquil?	99
Figura 75. Calificación de los servicios bibliotecarios UPS Guayaquil	100
Figura 76. Recomendaciones para la biblioteca de la sede g¿Guayaquil	101
Figura 77. Matriz que recoge la información obtenida en el diagnóstico de las bibliotecas UPS	106
Figura 78. Mapa de públicos	116

Figura 79. Propuesta de logo-símbolo	118
--	-----

RESUMEN

La Universidad Politécnica Salesiana tiene sus bibliotecas principales en las ciudades de Cuenca, Quito y Guayaquil, las que están estructuradas tanto en infraestructura como en tecnología para brindar un servicio de calidad al usuario, facilitando el acceso y necesidades de información. Sin embargo, no existe una estrategia totalitaria que dé a conocer los servicios que brindan las bibliotecas de la UPS, lo que ha repercutido en una comunidad universitaria desinteresada, desinformada y novata en el uso de los servicios e instalaciones bibliotecarias.

Por tal razón es necesario trabajar en una estrategia comunicativa que permita socializar los servicios, así como también diseñar una propuesta creativa y atrayente para la inducción a las bibliotecas UPS.

El presente trabajo de grado tiene como finalidad tres cuestiones. Primera, la historia de la biblioteca y su transformación con el paso de los años. Segundo, el diagnóstico de las bibliotecas UPS y sus conclusiones. Tercero, la estrategia de comunicación de las bibliotecas de la UPS en sus tres sedes.

Finamente, el presente trabajo permite planificar, diseñar, incentivar y motivar, al estudiantado de la UPS para que se interesen y conozcan de los verdaderos beneficios y bondades a los que pueden acceder y favorecerse de una manera positiva en el conocimiento que existe en estas bibliotecas, los mismos que no están siendo utilizados de una manera racional, por desconocimiento de la nueva implementación que se pondrá en marcha al concluir el presente trabajo en completa coordinación con la universidad.

ABSTRACT

The Salesian University has its main libraries in the cities of Cuenca, Quito and Guayaquil, which are structured both in infrastructure and technology to provide a quality service to the user, facilitating access to and information needs. However, there is a totalitarian strategy to publicize the services provided by libraries UPS, which has resulted in a disinterested university community, uninformed and novice in the use of services and library facilities.

For this reason it is necessary to work in a communicative strategy to socialize services, as well as designing a creative and attractive proposal for induction to the UPS libraries.

This paper aims grade three issues. First, the history of the library and its transformation over the years. Second, the diagnosis of UPS and its conclusions libraries. Third, the communication strategy of the libraries of the UPS in its three offices.

Finely, this work allows to plan, design, encourage and motivate, to students of the UPS to get interested and aware of the real benefits and advantages to be accessed and promoted in a positive way in the knowledge that exists in these libraries, them that are not being used in a rational manner, ignorance of the new implementation that will be launched at the end of this work in full coordination with the university.

INTRODUCCIÓN

La Universidad Politécnica Salesiana, en sus tres sedes, cuenta con un total de cinco bibliotecas de consulta a nivel nacional: Cuenca, Quito y Guayaquil. Quito es la única sede que tiene una biblioteca en cada campus, (Girón, Sur y Kennedy).

Las bibliotecas de la UPS tienen como objetivo compilar, organizar, conservar y facilitar a los integrantes de la comunidad universitaria el acceso a la información científica, técnica, profesional y cultural que requieran para sus fines académicos y de investigación. Sin embargo, la comunicación y socialización de los servicios ofertados por las bibliotecas de la UPS son parcialmente conocidos por la comunidad académica universitaria, es decir, los fondos documentales tanto físicos como digitales son ignorados por estudiantes y docentes.

Bajo esta hipótesis se procedió a diagnosticar la comunicación que se maneja en las bibliotecas UPS. Así la metodología aplicada fue cualitativa y cuantitativa, mediante la aplicación de encuestas en los campus UPS de Cuenca, Quito y Guayaquil; entrevistas al personal bibliotecario; selección de grupos focales y observación participante para analizar la comunicación existente.

El diagnóstico abarcó todo lo relacionado a: los servicios ofertados por las bibliotecas de la UPS, el grado de conocimientos que tienen los estudiantes de los servicios, la frecuencia de uso de dichos servicios, la percepción de los estudiantes hacia la biblioteca, las fortalezas y debilidades de la institución en cuanto a comunicación; recogió, además propuestas de cambio con el fin de involucrar al estudiantado en los procesos de fortalecimiento y mejora de los servicios de la biblioteca.

Una vez determinadas las falencias se diseñó una estrategia de comunicación que permita trabajar y dar solución a las problemáticas encontradas, a través del uso apropiado de mensajes, canales y actividades de comunicación.

Finalmente se elaboró este documento que expone los resultados tanto de la investigación realizada en el diagnóstico, como de la estrategia comunicativa, pero

basada por supuesto en un marco teórico que ayudó a darle sustento a las propuestas aquí presentadas.

La idea de la estrategia como tal es que una vez concluida pueda ser aplicada, al menos por un año, para evaluar si las brechas entre las bibliotecas de la UPS y la comunidad académica han sido acortadas, además de conocer si después del proyecto los fondos documentales, repositorios, materiales y servicios ofertados son conocidos y empleados de manera adecuada por comunidad universitaria.

CAPÍTULO 1

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Las bibliotecas

En el inicio de la creación, fue el sol el que alumbró cada fibra de la existencia misma de la humanidad. Todos los días, desde muy temprano se enmarañaba en el rostro de quien a primera luz deseara contemplarlo. La persona que lo veía sabía que el ritual iniciaba desde la frente, para poner lúcidos los pensamientos y mientras corría el tiempo iba cayendo hasta llegar al corazón, fuente misma de las emociones; pero el sol aún con todo su poder no pudo igualar su luz a la de un libro, cofre de tesoros cuyo interior podía guardar la sabiduría de los pensamientos y la frescura de las emociones. Aquella persona que en sus manos no haya deleitado formas gruesas de pastas antiguas y hojas finas que al sonar van dejando todo un caudal de sensaciones, es porque amó las tinieblas y no se dejó llevar por la grandeza iluminada de quien toma un libro en sus manos.

“La palabra libro deriva del latín “liber” y este a su vez de “leper” que identificaba a una lámina sutil escondida dentro de la corteza de algunos árboles, y que [hasta hoy utilizamos] para escribir” (La biblioteca Municipal: antecedentes históricos y su legislación municipal moderna , 1965). Pero el ser humano en su afán de perpetuar su existencia había utilizado diversos materiales que le permitieron registrar información, mucho antes de la llegada del libro que hoy conocemos como tal: piedras, metales, barro cocido, planchas de plomo, placas de oro son algunos ejemplos de esta iniciativa. Más adelante el papiro haría su aparición en la historia como una planta de origen africano que alcanzó una comercialización extraordinaria en Egipto, cuna para ese entonces de una de las culturas más sabias de la humanidad, Alejandría. El papiro podía ser leído directamente a la luz o en contra de ella, generalmente se escribía en forma de rollo, aunque muchas veces su manipulación podía tornarse complicada. Los papiros fueron guardados en una especie de cajita de madera, la encuadernación de ese entonces.

Para el siglo III a.C. Eumeneses II, rey de Pérgamo, anheló construir su reino como uno de los más eruditos de todas las naciones. Su pasión por las letras lo llevó a

adquirir cuantas obras o copias se hubieren escrito, el rey de Egipto, conoedor de todo lo ideado por el soberano prohibió que se suministrara papiro en Pérgamo, obligándolos a tomar medidas alternas que emularían al papiro, mejorando incluso su utilidad. Bognoli (1965) dice que el pergamino o piel adelgazada de vaca, carnero, cabra, lobo, asno, etc., representa la perfección artística más delicada debido a su rara belleza. Hoy en día se conservan en museos de Europa y en claustros conventuales varios pergaminos por su delicadeza y policromía.

Años más tarde el pergamino se vería reemplazado por el papel, magnífica creación de la civilización China cuya herencia tiene vestigios hasta el día de hoy; una invasión árabe durante el año 700 d.C. la que divulgaría el secreto de varios papeleros chinos, dando inicio a una nueva etapa en la historia. El papel como un material de escritura liviano y portable permitió que en él se registrara todo tipo de información importante, además, la transcripción de manuscritos también se facilitó y la cultura encontró un elemento adecuado para su difusión. Con el aparecimiento de la imprenta los libros hallarían su universalidad, fue una simple casualidad, como muchos otros grandes inventos, dice Bognoli (1965), “Gutenberg puso boca abajo unas hojas escritas por amanuenses, las que se reprodujeron aunque invertidas con tal perfección sobre otras hojas blancas. La imprenta permitió reproducir de manera sencilla obras antiguas de gran valor académico. Los libros que eran privilegio exclusivo de grupos selectos como reyes, nobles, o clérigos, empezaron a democratizarse haciéndose accesibles para la población en general. La biblioteca y sus formas de organización también cambian, de un momento a otro la impresión empieza a ganar gran acogida y espacio en las estanterías.

De la agrupación de colecciones enteras deviene la historia de las bibliotecas, centros donde la grandeza y la sabiduría humana se magnificaba dando paso a la luz y creación del conocimiento. Ya decía Cicerón que quien tenía una biblioteca y un patio lo tenía todo. Gavilán (2008:7) define a la biblioteca como un laboratorio de aprendizaje, “es el lugar donde se conserva el conocimiento, pero también donde se lo genera. Además, es parte intrínseca de la sociedad, pues su función de suplir las necesidades informativas de la comunidad, la vincula directamente con procesos importantes, como el desarrollo investigativo y la participación ciudadana” La biblioteca integra en sí misma una complejidad histórica que ha ido transformándose con el tiempo. Solo hace algunos años atrás, se la podía concebir como una

organización de libros y documentos escritos, sin embargo, hoy la biblioteca es toda una estructura documental cuyos repositorios cuentan con materiales tanto bibliográficos como digitales. Desde ese punto de vista, estar en una posición pasiva no es lo que pretende, más aun cuando enfrentamos una realidad ambigua que implica estar desinformados en un mundo donde la información fluye.

“Garantizar a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones; la de informar y recibir información veraz e imparcial, es un derecho que la biblioteca debe asegurar en su función de espacio de emancipación de los sujetos en la sociedad”. (Orlanda, Didier, & Daniel, 2005). La biblioteca como una organización que trabaja por la acción social de ciudadanos y ciudadanas cada vez más responsables y comprometidos con la búsqueda y acceso a la información, está llamada a ser una herramienta accesible que garantice no solo la educación de la población sino también su cultura.

El siguiente apartado que se propone revisar a continuación pretende abordar la historia y funcionamiento de las bibliotecas, desde la edad antigua, pasando por el descanso y la emancipación del conocimiento. Sin lugar a dudas, el paradigma actual de las bibliotecas está condicionado por una era de tecnologías de comunicación e información, cuyas fuentes de expresión cambiaron pastas y hojas de libros palpables, por titilantes pantallas de documentos digitales. Si está bien o mal, es una opinión que se deja a consideración de cada lector o lectora; pero es pertinente que ahora iniciemos con “las bibliotecas y su historia”, para empezar a tener herramientas que permitan ir formando criterios. La reseña histórica que se revisó fue tomada en contexto de la obra de Gaston Litton (1971), “Del libro y su historia”, capítulo XIII, páginas 211- 246.

1.1.1. La biblioteca en la antigüedad.

La edad antigua tiene su origen desde el aparecimiento de la escritura, alrededor del año 3.300 a.C., hasta la caída del imperio romano en el siglo V d.C., año 476. Se marcará el inicio de la historia de las bibliotecas en Asiria, que fue uno de los ejes dominantes más fuertes durante el siglo XIX antes de nuestra era. Su conquista se extendió sobre toda Asia occidental y Egipto; y los relatos de sus proezas fueron registrados en tablas de arcilla cocida, escritas en carácter cuneiforme.

Asurbanipal fue uno de los soberanos que más apogeo y estabilidad le dio al imperio. Entre sus obras más importantes se destaca la construcción de palacios, templos y otros grandes edificios que dan fe del grado de cultura y riqueza que logró esa nación. A este rey se le atribuye también la preparación de una edición de la literatura cuneiforme que tuvo como depósito la biblioteca real de sus palacios. Durante esta época las tablillas de arcilla eran clasificadas por materias y se las identificaba con marcas ubicadas dentro de la colección.

Eruditos egipcios organizando el archivo bibliotecario de Alejandría



Figura 1. Biblioteca de Alejandría, cuna de la sabiduría en la Edad Antigua. Imagen tomada del blog de Bellido, Manuel. (2011). “Soñando a Ptolomeo”. Disponible en: <http://manuelbellido.com/blog/201101/sonando-a-ptolomeo/>

Para siglo IV antes de nuestra era, acontecería de la mano del reinado de Ptolomeo I, un verdadero rayo de luz para el conocimiento, la fundación de la biblioteca de Alejandría sería la cuna que albergaría a la cultura y erudición griega. Con la pérdida de la libertad política de Grecia (siglo IV a.C.), Atenas dejó de ocupar la posición privilegiada que como centro literario le fue otorgada; y desde entonces Alejandría se convirtió en el nuevo centro literario y científico del mundo, bajo el patrocinio de

Ptolomeo I que ocupó su posición real y sus medios económicos para atraer a su capital artistas, poetas y eruditos a los que se les proporcionaba los medios necesarios para que únicamente dediquen su actividad a la academia. La parte principal de esta biblioteca estaba ubicada en el palacio real, pero la colección fue creciendo tanto que se necesitó abrir una sucursal en Serapis. Se la llamó *Serapeum*, y estaba ubicada en el templo de Júpiter.

En tiempos de Ptolomeo II la biblioteca principal de Alejandría poseía casi 500.000 rollos de grandes obras antiguas y su sucursal en Serapis guardaba unos 43.000. Como dato histórico importante se destaca el regalo que el estadista romano Marco Antonio le hace a Cleopatra, reina de Egipto, al entregarle una colección de libros de la ciudad de Pérgamo, que para ese entonces, año 133 a.C., había caído bajo el dominio del imperio romano. Se dice que fueron más de 200.000 rollos los que se entregaron a la biblioteca de Alejandría; pero años más tarde, en el año 391 de nuestra era, el famoso centro literario y científico del mundo sería destruido a causa del fanatismo religioso del emperador romano Teodosio el Grande.

Por otro lado, la biblioteca de Pérgamo fue fundada por Átalo I (241- 197 a.C.), y llegó a ser una de las más importantes en el mundo antiguo. El plan real de su emperador consistía en convertir a la región en el centro artístico y literario más influyente de Asia menor. Esta política también fue acogida por Eumenes II, su hijo, quien reunió un gran número de eruditos a los que encargó la investigación lingüística y literaria en singular semejanza con Alejandría.

Para el siglo IV a.C., se generalizó entre eruditos y literatos griegos la idea de formar bibliotecas particulares, entre las más importantes se destacan las de Platón y Aristóteles, cuya colección pasó por muchas manos y atravesó varios problemas antes de llegar a Roma como botín de guerra. La fundación y establecimiento del Imperio Romano representaron la extensión de la cultura griega. Para la época de Cicerón (106-43 a.C.), los romanos considerados cultos podían disponer de libros copiados de forma ortodoxa por escribas. Se puede decir que este fue el primer servicio de reprografía de documentos; y eran los libreros¹ los que generalmente

¹ Nombre con el que era conocido una persona que se dedicaba a venta de libros.

vendían los transcritos realizados por amanuenses que en su mayoría eran empleados o esclavos suyos.

Para el año 27 a.C., existían innumerables bibliotecas privadas en Roma, una de ellas fue la de Virgilio, que podía ser consultada libremente por sus clientes y amigos. Las colecciones privadas de los grandes eruditos romanos podían ir de 20.000 a 60.000 rollos. Sin embargo, su final fue también marcado por la destrucción. Julio César, entonces, propuso la creación de las bibliotecas públicas en Roma pero no alcanzó a ver realizado su proyecto, lamentablemente las guerras civiles demoraron la construcción de la idea y fue Asinio Polión quien se llevó el mérito de haber inaugurado la primera biblioteca pública Romana para el año 39 y 27 a.C.

El disfrute y aprovechamiento de la ciudadanía en general, fue el objetivo de la creación de estas bibliotecas en Roma, pero en realidad, “eran frecuentadas por una restringida comunidad de doctos y literatos, deseosos de acceder a obras antiguas o raras, cotejar textos o usarlas como un mero espacio de sociabilidad. Por lo demás, los usuarios habituales de estas bibliotecas públicas poseían sus propias colecciones privadas.” (Pérez Rodríguez, 2011). Antes de la caída del imperio se calculaba que eran 28 las bibliotecas públicas y todas miraban hacia el este.² Esta orientación se adjudica al máximo aprovechamiento de la luz solar en la mañana, que era también el tiempo que se consideraba óptimo para la lectura. Como ya vimos en otros casos, las bibliotecas estaban ubicadas anexas a los templos cuyos atrios eran utilizados como salas adicionales de lectura. En las estanterías, los rollos solían colocarse horizontalmente sobre las repisas y se ordenaba el material según el idioma de los escritos. Algunas de las bibliotecas romanas prestaron servicio a domicilio y su administración estaba a cargo de sacerdotes.

La caída del Imperio Romano y la difusión de la ideología del Nazareno, darán cabida a una nueva etapa histórica para las bibliotecas. La iglesia católica adquiere gran representatividad y con ella la vida religiosa. Hombres y mujeres de la nobleza se dedicaron al servicio en los monasterios, que para el siglo XIII d.C. iban en

² La biblioteca de Timgad, ubicada en la actual Argelia fue la única biblioteca romana cuya orientación no estuvo direccionada al este. Las ruinas de esta biblioteca es una de las mejores conservadas por lo que fue declarada por la UNESCO Patrimonio de la humanidad en 1982.

aumento; ser parte de una de estas instituciones implicaba no sólo una vida de sacrificios, sino también de comodidades, esto según Jean Leclercq (1963), que en su artículo “¿Monjes o Sacerdotes?”, dice: “Hacia fines del siglo VIII los monjes, letrados y llenos de privilegios, se encuentran más cercanos a los clérigos que al laicado, por lo general inculto y desamparado”. Los monjes eran personas instruidas que tenían por trabajo transcribir obras enteras, prestadas de otros monasterios. Su labor no era nada sencilla, de hecho, debían encargarse de la fabricación de los pergaminos, a base de piel de cabra; para luego pasar varias horas sentados transcribiendo a rasgos perfectos obras antiguas y religiosas que debían ser preservadas.

En este período, además de clérigos y monjes, las mujeres también forman parte de una “buena educación”, si cabe el término; respecto a esto María José Sánchez (2005) dice:

[Las mujeres] sabían leer y escribir, pero su objeto era ser la primera maestra en la alfabetización de la prole. La educación intelectual que recibe la mujer, no es propiamente tal, sino más bien una profundización en ciertos temas relacionados con la religión y la moral. Se insiste en que esta educación será un mero complemento, pues lo realmente fundamental es que la mujer se inicie en el desempeño de ciertas tareas (hilar, labrar, guisar, etc.) que son necesarias para toda ama de casa [...]

En este contexto, el análisis que se propone a continuación, hace parte de la vida, administración y funcionamiento de las bibliotecas en la Edad Media, época para las personas considerada como oscurantista y poco relevante para el desarrollo del conocimiento; pero para las bibliotecas toda una obra de arte por la hermosura y complejidad de sus manuscritos.

1.1.2. Edad Media y bibliotecas: el descanso del conocimiento.

Durante esta época que inicia desde el año 476, caída del Imperio Romano, hasta el siglo XV, inicio de la Modernidad, toda literatura que no fuera de carácter religiosa era considerada pagana y digna de ser quemada. “El número de analfabetos aumentaba y las grandes sociedades que fueron durante una época luz de conocimiento menguaron su actividad intelectual” (Litton, 1971:27). Valiosas muestras consideradas *escritura pagana* fueron quemadas en una oleada de fanatismo religioso equivocado.

Cuando el emperador romano Constantino elevó el cristianismo al rango de religión de Estado, múltiples obligaciones organizativas, disciplinarias y dogmáticas recayeron sobre órdenes sacerdotales. Algunos de los obispos fueron grandes coleccionistas de obras cristianas y establecieron en el palacio del emperador una biblioteca de notable trascendencia.

Las colecciones bibliográficas de las bibliotecas en la época antigua, consistían en tablillas de masa cosida o en rollos de papiro y pergaminos. Para la biblioteca medieval los libros eran en forma de códices de pergamino, cubiertos de pastas duras. Gaston Litton (1971), en su texto, *Del libro y su historia* escribe:

Como era de esperarse la nueva forma del libro exigía mucho más espacio que antes, además contaba con algunos beneficios extras, como poder utilizar la escritura en ambos lados o contener el texto de toda una serie de rollos de papiro en una sola publicación. La forma de los códices es el acercamiento más próximo a la idea de libro que tenemos [...]

Es importante destacar que durante esta época se sigue manteniendo la imagen del escriba como transcriptor de obras; los encargados de desempeñar este trabajo eran los monjes. La mayoría de manuscritos se guardaban en las sacristías o en una de las capillas. Las sacristías generalmente eran de dos pisos: el primero siempre funcionaba como *scriptorium*³ y el segundo piso se destinaba al almacenamiento de la colección.

³ El *scriptorium* o sala de copia representaba el lugar de los monasterios medievales donde se transcribían a mano las obras más importantes de una biblioteca.

Libro de la Edad Media



Figura 2. Códice del siglo XIII encontrado en el Archivo Municipal de Jerez – España. Imagen tomada del sitio web: ABC cultura, tomado: <http://www.abc.es/20120607/cultura/abci-codice-archivo-municipal-jerez-201206071847.html>.

Las bibliotecas de la Edad Media fueron en su mayoría cristianas por lo que conservaron como tesoros preciados varias copias de la biblia. Más tarde en su afán de dominar el latín y el griego, órdenes religiosas adquieren literatura pagana a la que relegaban de las estanterías principales y por ende de los libros sagrados. Durante esta época aparece también la imagen del bibliotecario, como persona encargada de atender y administrar e inventariar el material de la biblioteca.

Entre los aspectos más relevantes de este periodo está el aparecimiento de las bibliotecas universitarias, su tarea era conseguir los libros que profesores y estudiantes requerían para sus cátedras. “Los estacionarios, que eran una especie de bibliotecarios, alquilaban obras importantes que habían sido aprobadas y corregidas por autoridades académicas para que los estudiantes pudieran copiarlas” (Litton, 1971:31). Con el tiempo las bibliotecas universitarias empezaron a acumular grandes cantidades de libros, producto de donaciones de teólogos seculares y simpatizantes. En algunas universidades se llegó a establecer códigos y reglamentos para proteger las publicaciones, de hecho, en varias catedrales y universidades se tomó por costumbre fijar los libros con una cadena a una mesa o pupitre. Como era de esperarse fueron los nobles, clérigos, monjes y algunas mujeres de la nobleza, los únicos que podían acceder a la lectura de un libro. Los manuscritos religiosos fueron

considerados demasiado sagrados para ser revisados por cualquier persona; además, eran pocos los que sabían leer y escribir.

La Edad Media sin duda, fue una época de privilegios, no todos y todas disponían de las mismas comodidades, además en nombre de la cruz se violentaron los derechos de cientos de hombres y mujeres. El desarrollo del conocimiento y la investigación se relegó al dogmatismo religioso de inquisiciones y represión; para las últimas décadas de la Edad Media disminuyó el carácter dominante de la iglesia, los primeros en separarse serían los nobles, quienes procuraron recrear nuevamente un ambiente culto. “El comercio y la industria aumentaban en Europa y mucha gente empezaba a instruirse. La luz de la ilustración renacía de la oscuridad y era la época moderna la que daba sus primeros pasos” (Litton, 1971: 35).

Las bibliotecas modernas ya no albergarían solo códices y pergaminos en sus estanterías, el surgimiento del libro impreso ocupará gran parte de sus espacios, obligándolos a cambiar prácticamente toda su organización. La reaparición de la biblioteca pública permitirá que la ciencia, la filosofía y el arte, encuentren entre comerciantes y humanistas un deleite de su lectura. La Modernidad es una nueva etapa en la historia, pero sobre todo es una nueva etapa para las bibliotecas. Se procurará revisar cuáles fueron sus aportes para este nuevo periodo de auténtica pasión y complacencia por los libros.

1.1.3. La modernidad: una revolución para las bibliotecas.

La modernidad es un período histórico que aparece, especialmente, en el norte de Europa, al final del siglo XVII y se cristaliza al final del siglo XVIII. Está caracterizada por instituciones como el Estado-nación, y los aparatos administrativos modernos. Es desde esta época, conocida como la ilustración, donde el conocimiento se vuelve parte fundamental para el desarrollo de la humanidad, dejando de lado el misticismo característico de una sociedad gobernada por la religión, el miedo y las restricciones intelectuales, y dando paso a la razón, al descubrimiento de la verdad, y a la divulgación del conocimiento. “La modernidad implica la emergencia de la noción de "Hombre" como fundamento de todo conocimiento del mundo, separado de lo natural y lo divino” (Foucault 1973 & Heidegger, 1977) Es así que las sociedades modernas, distinguiéndolas de las tradicionales, son aquellas sociedades construidas, esencialmente, a partir de conocimiento teórico o conocimiento experto.

La invención de la imprenta por Johannes Gutenberg



Figura 3. Gutenberg inventa la imprenta. Con el libro impreso la dinámica de las bibliotecas cambia completamente tomado de: <http://moonmentum.com/blog/tag/johannes-gutenberg>

La época moderna para las bibliotecas se inauguró cuando empezaron a salir los primeros libros de la imprenta de Gutenberg. Como era de esperarse los cambios al inicio siempre resultan incómodos y éste no fue la excepción. Los libros impresos no fueron bien recibidos por un gran número de lectores; los directores de las grandes bibliotecas los consideraban materiales no dignos de figurar junto a la maravilla de manuscritos producidos a mano. Los primeros libros impresos se agolparon en una selección, que para sorpresa de muchos crecía vertiginosamente. “Al final, los libros impresos pasaron a ser una gran mayoría y los manuscritos serían solo una décima parte del material existente en una biblioteca” (Litton, 1971:37).

Con la invención de la imprenta se dio fin a la estrecha relación entre los que producían libros y los encargados de conservarlos. “En la Época Medieval las bibliotecas eran pequeñas, pero para esta época las colecciones bibliográficas habían aumentado tanto que surgieron nuevos problemas e imprevistos que obligaron a bibliotecarios y administradores a trabajar en tres ejes de acción: el almacenamiento, la conservación y el servicio” (Litton, 1971:37-38). Se tuvo que incrementar la construcción de estanterías alrededor de las salas de lectura; muchas de ellas se elevaron hasta el techo y fue necesario agregar galerías y pasajes para dar acceso a los materiales ubicados en las partes más altas. Los libros algunas veces fueron

agrupados por tamaño y otras veces por materia. Después se adoptó la costumbre de colocarlos parados, sobre el corte inferior de la base, para que fuera sostenido por su vecino⁴. Se adhirieron etiquetas a la tapa y posteriormente, al lomo, para efectivizar la búsqueda.

En un principio el acceso a las bibliotecas modernas fue limitado y hasta restringido, con el pasar del tiempo, los reglamentos fueron cambiando y haciéndose más flexibles. “Los bibliófilos transformaron sus bibliotecas en centros de difusión de la cultura, donde los estudiosos accedían libremente y sin pagar ninguna fianza. Incluso la biblioteca del Vaticano abrió una pequeña parte al público”. (Fernández, 2006:96) Las bibliotecas dejan de lado el servicio a órdenes religiosas e inician su camino por la investigación científica, histórica, humanística, teológica. Las ciencias adquieren gran representatividad y con ellas la importancia del ser humano como agente productor de su destino. A pesar de todas estas transformaciones era necesario superar algunos problemas: Fernández (2006:99) cita dos dificultades: “La mayoría de los libros estaban en latín o griego y pocos eran quienes lo entendían; así pues se iniciaron las traducciones de dichos libros a las lenguas vernáculas. También había otro problema, y era que estas bibliotecas eran creadas y prestadas por los mecenas, por lo que la colección sería escogida al gusto de éstos y solo servirían a los estudiosos afines a ellos”.

Guerras religiosas para el siglo XVI traerán grandes consecuencias a los fondos documentales, que al parecer serían el blanco perfecto para cegar conciencias. La Reforma como impulsadora de la ilustración llamaba a las bibliotecas a promocionar los libros y la doctrina del *libre examen*⁵, por lo que se siguieron construyendo nuevas bibliotecas públicas. El siglo XVII es la idea más cercana que tenemos de la biblioteca actual, órdenes religiosas, monárquicas y mecenazgos dejan de hacerse cargo de estas organizaciones y pasan a ser administradas por personas interesadas en la expansión de las ciencias. “El triunfo secular le dará también el triunfo a la lectura en el siglo XVIII, las grandes Bibliotecas Reales de Europa, pasarán a

⁴ Esta manera de agrupar los libros es la que actualmente se utiliza en las bibliotecas. Fue adoptada en la Época Moderna, para dar solución a la gran cantidad de libros que se agolpaban. Era una manera de ahorrar espacio en las estanterías.

⁵ El libre examen es una categoría utilizada por Martín Lutero durante la Reforma, hace referencia al libre uso de la razón aduciendo que la interpretación misma de la fe es la escritura, más no los dogmas impuestos por la religión.

convertirse en Bibliotecas Nacionales, que tienen por función la preservación del Patrimonio Cultural de cada nación”, dice Fernández (2006). La educación popular y la democratización de la información era el objetivo de las bibliotecas públicas, no obstante, la preocupación de los nobles estaba concentrada más en los materiales y las pastas de los libros, que en la enseñanza de la población.

Durante este siglo las colonias americanas tanto del norte como del sur empiezan a sustentarse de libros y documentos traídos desde Europa. La mayoría de literatura era religiosa y fueron clérigos dedicados a la enseñanza en las colonias y conquistadores los encargados de propagarla. El siglo XIX representaría para Estados Unidos la época de oro en cuanto a bibliotecas; la educación de la ciudadanía debía asegurarse y para garantizar una enseñanza gratuita que prime el valor de la lectura, el Estado debía intervenir con fondos públicos que certifiquen el funcionamiento de estas organizaciones; así también, aparece “el servicio” como categoría frente a las necesidades de información de lectores y lectoras; los libros podían prestarse a domicilio y eran cada vez más las personas que accedían a la educación.

Estado Unidos crecía intelectualmente pero Europa parecía estancada en el tiempo; en su afán de vivir en la historia, las bibliotecas europeas seguía primando el valor por los libros antiguos, eran selectas las personas que podían disfrutar de las colecciones bibliográficas y como de costumbre, las bibliotecas privadas seguían creciendo como la única alternativa para acceder a libros nuevos y actualizados. Las bibliotecas en América del norte y América latina tuvieron una dinámica diferente, como ya lo mencionamos con anterioridad, la mayoría de libros fueron traídos por órdenes religiosas y los fondos documentales que la sustentaron en un inicio fueron propios de las gestiones coloniales. Se revisará breves rasgos como se desarrollaron los inicios de la biblioteca en América.

1.1.3.1. La biblioteca en Latinoamérica.

De la mano con Litton (1971, pág. 44) se dirá que “las bibliotecas latinoamericanas se fueron organizando después de la independencia e inicio de la época republicana en cada uno de los países”. Inician conservando los libros y códices traídos por los europeos, aunque, para 1532 la primera imprenta viene a América y se instala en México cambiando indudablemente la dinámica de las bibliotecas. Este periodo histórico de las bibliotecas está marcado por la representatividad de los fondos

Nacionales, es decir, bibliotecas encargadas de velar por el patrimonio cultural de cada nación. A continuación presentamos una descripción de las principales bibliotecas latinoamericanas, según la Asociación de Estados Iberoamericanos para el Desarrollo de las Bibliotecas Nacionales de Iberoamérica (ABINIA)

Tabla 1:

La biblioteca en Latinoamérica

Bibliotecas	Año	Descripción
Biblioteca Nacional de la República Argentina	1810	Posee un extenso catálogo de obras de los que se pueden mencionar 21 incunables, destacándose entre ellos "Cuestiones de Potencia Dei" de Santo Tomás.
La Biblioteca Nacional de Brasil	1810	con más de ocho millones de archivos y documentos es la más grande de Latinoamérica
La Biblioteca Nacional de Bolivia	1825	Reconocer la importancia de la cultura para el progreso de su pueblo, así como la profundización de la libertad.
La Biblioteca Nacional de Chile	1813	Alberga obras históricas, científicas y religiosas como: La Araucana de Alonso de Ercilla; Fábulas de Esopo; Historia Natural Política Indiana de Solórzano; Física Experimental Epístolas de Cicerón; y Memorias de Federico el Grande.
La Biblioteca Nacional de	1776	Posee el honor de ser la más

Colombia		antigua de su género en América.
La Biblioteca Nacional de Ecuador “Eugenio Espejo”	1792	Tiene como misión recopilar, preservar y difundir los diferentes materiales impresos y sobre otros soportes para satisfacer los requerimientos de información de la comunidad.
La Biblioteca Nacional de Paraguay	1887	Encargada de dar a conocer el patrimonio histórico a los habitantes de la República y a los extranjeros interesados en la historia del Paraguay.
La Biblioteca Nacional de Perú	1821	La antigua biblioteca de jesuitas así como las donaciones particulares fueron los principales benefactores de los fondos de la biblioteca.
La Biblioteca Nacional de Uruguay	1815	Una biblioteca pública gracias a donaciones de importantes personalidades del país como Dámaso Larrañaga, José Manuel Pérez Castellano, José Raimundo Guerra, y otras provenientes del convento de San Francisco.
La Biblioteca Nacional de Venezuela	1833	Sus importantes colecciones se incrementan gracias a diversos proyectos como el llevado a cabo por FUNRES, Fundación para el

		rescate del Acervo Documental de Venezuela, que permitió recuperar información que existiera en el exterior del país.
--	--	---

Fuente: Esquema realizado por las autoras: Mendez Tamara, Ordoñez Paulette. (2014)

Gracias a la modernidad y a la democratización del conocimiento las bibliotecas monopolizadas por la religión pasaron a ser parte de la ciudadanía. Hoy en día se puede disfrutar abiertamente de los fondos documentales que estas organizaciones ofrecen al público en general. Ahora bien, una vez recorrido el trayecto de las bibliotecas en Latinoamérica, se detiene en la biblioteca ecuatoriana y su desarrollo, analicemos a breves rasgos la historia de la biblioteca en el Ecuador.

1.1.3.2. La biblioteca ecuatoriana.

La historia de la biblioteca ecuatoriana inicia con la llegada de los primeros dominicos al país. Durante el siglo XVI, fue esta orden religiosa la que trajo en sus vasijas de viaje numerosos libros tanto para sus estudios como para sus enseñanzas; siendo este el punto de partida de la biblioteca del convento de Santo Domingo. Fue con el pasar de las generaciones que la biblioteca incrementó su fondo bibliográfico. Para el año 1692, dice Gustavo Salazar (1991:20), “Fray Ignacio de Quesada, fundador del real colegio de San Fernando cimenta la biblioteca al traer alrededor de tres mil quinientos cuerpos de libros; más adelante la biblioteca recibiría quinientos libros, de la colección particular de Fray Jerónimo de Ceballos, quien los delegó al convento antes de morir”

En 1755 con la llegada de la imprenta a la ciudad de Ambato, inician los primeros impresos ecuatorianos, según el Archivo Metropolitano de historia de Quito (2009) el primer documento impreso fue la famosa “Piissima Erga Dei Genetricem Devotio de San Buenaventura”. Según esta fuente desde 1759 hasta 1767 año en que los Jesuitas abandonarían los dominios españoles por orden de Carlos III, se imprimieron quince títulos.

Espejo, el primer bibliotecario público del Ecuador



Figura 4. Eugenio de Santa Cruz Espejo, primer bibliotecario público del Ecuador. Tomado de Bognoli (1965), en la Grandeza del libro

El 25 de mayo de 1792 se inauguró la primera Biblioteca Pública en el país, siendo Eugenio Santa Cruz de Espejo, el primer bibliotecario encargado. Para inicios de la República la biblioteca cambia su denominación a “Biblioteca Nacional”, la memoria histórica recogida por la Casa de la Cultura Ecuatoriana (2014), asegura que el primer personaje en utilizarla fue el Presidente de ese entonces, don Vicente Rocafuerte. Un terremoto el 22 de mayo de 1859 acabaría con la Biblioteca Nacional del Ecuador, como medida emergente, el presidente de la República Gabriel García Moreno, incorpora mediante decreto, los fondos bibliográficos recuperados a las instalaciones de la Universidad Central del Ecuador. En 1862 la administración de la biblioteca pasa a manos de los sacerdotes Jesuitas y son ellos los que incorporan catálogos de búsqueda y nuevas adquisiciones bibliográficas, hasta 1876, año en el que Leónidas Larrea, se hace cargo de la organización.

En 1903, la “Biblioteca Nacional”, que para ese entonces se encontraba a cargo de la Academia Ecuatoriana de la Lengua, pasó a ocupar un departamento en el Colegio San Gabriel, ahí funcionó hasta 1915. No fue hasta 1945, durante la administración del Ministerio de Educación, que la biblioteca fue adjunta por decreto, a la Casa de la

Cultura ecuatoriana, instalación que hasta el día de hoy la acoge como fuente patrimonial de consulta. Fueron varios los hombres y mujeres Ilustres que recorrieron los pasillos de lo que hoy es la biblioteca Nacional del Ecuador Eugenio Espejo: Mercedes González de Moscoso, Zoila Ugarte de Landívar, Jorge Icaza, Jorge Carrera Andrade, Ricardo Descalzi, y hasta el mismo Espejo, fueron parte de los inicios de la biblioteca en nuestro país.

1.1.3.3. Las bibliotecas durante el siglo XIX Y XX.

Con los grandes inventos de la época industrial el tiraje de los libros aumentaría, alcanzando sectores cada vez más amplios. En el afán de aumentar la venta y comercialización de los libros, aparece la litografía que posibilita la reproducción de los dibujos tal y como los había hecho el artista; tiempo después surgirá la fotografía que utilizaba la acción química de la luz sobre la plancha metálica, reproduciendo casi a perfección textos, estampas y fotografías, utilizadas de sobremanera en la entrega periódica de diarios y revistas a través del desarrollo de la prensa.

Cámara fotográfica, una nueva forma de registrar información



Figura 5. Desarrollo de la prensa y la fotografía en el siglo XIX. Inician las primeras publicaciones diarias de noticias, la fotografía empieza a abrirse campo. Tomado de: <http://historiamexico3-atalia.blogspot.com>. (2012)

El siglo XX trae consigo toda una revolución tecnológica. La informática se consolida y aparecen, para ese entonces, las Nuevas Tecnologías de la Información y comunicación (NTIC), esto representó para la industria editorial el triunfo de la técnica, que materializó su éxito en la aparición de nuevos soportes y formas de edición, impresión y comercialización. La luz de este siglo fue testigo de la aparición de nuevas formas de almacenamiento de la información y fueron:

Las cintas de casete, las cintas de vídeo y los disquetes de ordenador, [que] supusieron en su momento un gran progreso para el soporte de información. En los años 80 y 90 llegaron [las fuentes] ópticas (CD-ROM, DVD, etc.), que protagonizaron una verdadera revolución en el ámbito de la informática, por su gran capacidad para guardar datos a la par de ahorrar espacio. Pero, sin duda, el verdadero logro vino de la mano de la Internet, con las publicaciones en línea, accesibles desde cualquier punto del mundo con tan solo una conexión a la Red (Bibliotemario, n.d.:2).

Con el siglo XXI a cuestas se inaugura toda una corriente distinta para las bibliotecas, la información avanza vertiginosamente y las dinámicas de comunicación permiten crear y recibir documentos, imágenes, audios, videos; todo al mismo tiempo. El libro tal y como lo concebimos, con pastas y hojas, se digitaliza y ahora es un pantalla la mediadora entre el lector/a y la historia. La biblioteca virtual, permitirá que la información de centros documentales de todo el mundo sea accesible para cualquier persona, sin importar donde esté. Con toda la dinámica actual de las bibliotecas nos es pertinente entonces revisar su funcionamiento y organización.

1.1.4. La biblioteca actual.

Los grandes cambios en los servicios, fundamentalmente orientados al usuario, llegan acompañando a las capacidades de los sistemas de almacenaje ópticos, las facilidades para consulta de bases de datos propias y remotas, o de transferencia de ficheros electrónicos que la implantación de los sistemas informáticos permitían, prestaciones que poco después palidecían ante la extensión de la www y las posibilidades que comenzaba ofrecer Internet y las múltiples herramientas y servicios vinculados a la red.

La evolución de la educación y la cultura están transformando las bibliotecas en unas instituciones más dinámicas, que comienzan a preocuparse más por la difusión de sus

fondos y por facilitar el acceso a la información, que por su conservación o almacenamiento, máxime teniendo en cuenta la actual profusión de material en formato electrónico.

Las tres principales funciones que ha de asumir en la actualidad la biblioteca, según coinciden los principales teóricos de la Biblioteconomía (n.d.), son: formar, informar y entretener, desde la consideración general de que el objetivo fundamental es ofrecer la máxima satisfacción al usuario a través de unos servicios dinámicos, planificados de forma que sean capaces de adaptarse a las nuevas necesidades que, con toda probabilidad, puedan ir surgiendo.

Si hablamos de biblioteca actual, hay dos aspectos de gran notoriedad que son además parte de la gran sociedad de la información y el conocimiento, estos son, la automatización de los procesos bibliotecarios y por otro el surgimiento de la biblioteca digital.

La automatización trajo, si bien mejora de la eficacia del proceso, la gestión administrativa, disminuye costes, incrementa la productividad del personal; por otra parte interrumpe el proceso de aprendizaje del bibliotecario acerca de los libros que ofrece la biblioteca, a causa de que ya no es el individuo el que busca y presta el libro, sino que es sustituido por un programa informático, generando así bibliotecarios menos expertos en libros y a consecuencia menos servidores enfocados en las necesidades y requerimientos de los públicos.

Con respecto a la biblioteca digital, la cual tuvo su boom en la última parte del siglo XX, con el desarrollo de la red, concretamente en el aspecto de bases de datos de tipo relacional, que permitió almacenar grandes cantidades de información y recuperarla a través de programas de cómputo expresamente diseñados para este fin. Diversos autores coinciden en que una biblioteca digital es aquella que cuenta con sus colecciones principalmente digitalizadas, a las que los usuarios pueden acceder automatizadamente. Esta modalidad representa para las bibliotecas un cambio significativo, tanto en la parte material, como en lo concerniente al recurso humano.

Es así que Roberto Hernández Montoya (2011), de la Biblioteca de Venezuela, manifiesta que:

Una biblioteca digital es una biblioteca accesible a través de redes electrónicas, cuyos textos son estructurados y por tanto pueden ser organizados en bases de datos, a fin de buscar información rápidamente, copiado y pegados, desplegados en hipertextos, etc. Se añade a todo esto el bajo costo y el acceso universal e internacional, sin gastos de distribución y almacenamiento, así como el carácter ingastable del objeto consultado [...]

Por su parte María Jesús Saiz (2012), considera que

Digital o electrónico se refiere al formato de la información: una biblioteca digital tendría todas sus colecciones en este formato (independientemente de su distribución en monopuesto, en red local, en Internet, Intranet y de su soporte óptico o magnético. En este sentido las bibliotecas tradicionales tienden a ser mixtas ya que a pesar de la tendencia creciente a disponer de colecciones digitales, las colecciones tradicionales (impresas, sonoras, gráficas) siguen siendo fundamentales. Virtual se refiere a la falta de restricciones espaciales, y a menudo temporales y una biblioteca virtual es la que puede prestar sus servicios desde cualquier lugar sin necesidad de desplazamientos físicos del usuario, y esto atañe no sólo a las colecciones o a la información que se gestiona, sino a la interacción con el usuario [...]

De esta forma se crea una comunidad virtual a la que se posibilita acceder a todos los servicios tradicionales de la biblioteca presencial, posibilitando además disponer de toda una serie de servicios adicionales derivados del diseño de la biblioteca digital. Una biblioteca digital ofrece todos los servicios necesarios de forma remota poniendo a disposición de los usuarios servicios tradicionales y herramientas adecuadas a las particularidades de este tipo de usuarios. Sin embargo para que este tipo de bibliotecas existan, siempre va hacer necesario la planificación y organización al igual que la biblioteca tradicional y más aún si se trata de bibliotecas mixtas que se deben a usuarios virtuales como presenciales.

A pesar de la complejidad actual de la biblioteca Orera (2002: 665) plantea cinco apartados que hacen de esta organización una fuente accesible de conocimiento. La colección, la organización, los servicios de la biblioteca, la cooperación y la tipología; son lo que este autor definiría como la “esencia de las bibliotecas”.

A continuación se abordará rápidamente el rol de cada uno de estos apartados, integrando su importancia en la selección de conocimientos (importante para los

usuarios) y cumplimiento de los objetivos organizacionales (importante para las bibliotecas).

1.1.4.1. Fondo bibliográfico.

El fondo bibliográfico representa la columna vertebral de una biblioteca. Son todos aquellos materiales bibliográficos y no bibliográficos con los que cuenta, es decir, toda la fuente de consulta y acceso a la información que dispone. Durante 500 años el libro ha sido el soporte de consulta e información; esto no quiere decir que sea el único. La sociedad de la información trajo consigo toda una ola de acceso al conocimiento, por lo que solo en internet se pueden conseguir documentos, artículos, revistas, etc., digitalizadas, a más de materiales audiovisuales, páginas interactivas y otros.

En este sentido Orera (2002:666) define a la colección o fondo bibliográfico como:

“el conjunto de documentos que una biblioteca pone a disposición de los usuarios. Se trata fundamentalmente de libros, pero también de otros documentos como: publicaciones periódicas, folletos, manuscritos, música impresa. La colección de una biblioteca no puede concebirse como algo estático” [...]

Desde su parte, Diego Salvador, considera que “la colección bibliotecaria es la suma de los fondos librarios y no librarios ubicados físicamente en ella”. (Salvador, 2006 , pág. 4). En esta circunstancia la selección de los materiales tanto bibliográficos como no bibliográficos debe realizarse con una planificación rigurosa. El personal, los servicios y las instalaciones pueden ser aspectos modificables con el tiempo, pero la falta de libros es un aspecto que se debe tomar en cuenta.

1.1.4.2. Organización.

La organización tiene como finalidad hacer accesible el conocimiento. Para ello se emplearán dos operaciones importantes que son: la catalogación y la clasificación. Estas operaciones permiten la formación de los catálogos informacionales de las bibliotecas.

1.1.4.3. *Los servicios de la biblioteca.*

Aquí se lleva a cabo la difusión de la información a sus usuarios y usuarias. Dentro de los servicios bibliotecarios intervienen algunos factores como el orden del espacio interior, el orden y ubicación de las colecciones, los servicios de préstamo, referencia y extensión cultural. Para Diego Salvador (2006), la difusión de los servicios bibliotecarios puede realizarse de dos maneras:

- a) **Pasiva:** servicios prestados a petición del usuario.
- b) **Activa:** servicios prestados por iniciativa de la biblioteca.



Dentro de la propuesta de este proyecto, es importante tomar en cuenta este punto, pues a lo que se quiere llegar es a la integración activa de la biblioteca con sus usuarios y usuarias. Por ello, brindar igualdad de oportunidades en cuanto al acceso de información, generar una imagen cercana de la biblioteca con la comunidad

académica y público general; y hacer de estas un centro de desarrollo para el aprendizaje y generación de conocimiento, serán algunos de los propósitos a trabajar.

1.1.4.4. Cooperación bibliotecaria.

En un mundo que avanza tecnológicamente cada vez más rápido, la información se vuelve abundante y mucho más accesible. Sin embargo, existe un problema de fondo que debe percibirse. “a mayor información, mayor desinformación”. La cooperación bibliotecaria surge como alternativa para suplir las demandas informativas de los usuarios/as. En la red existen varios espacios de información que académicamente son débiles. Por ello devolverle a las bibliotecas su función de asesoramiento en cuanto a información se hace más que indispensable.

Para Orera las formas de cooperación son variadas y aumentan con el paso del tiempo. “El préstamo interbibliotecario, la adquisición cooperativa, la redistribución de fondos, el desarrollo de nuevas tecnologías, la digitalización, catalogación y adquisición de documentos suponen un fuerte impulso del mundo bibliotecario” (Orera, 2002, pág. 669).

1.1.4.5. Tipología.

A medida que el mundo de la información ha ido ampliando sus pasos, la clasificación de las bibliotecas se ha hecho cada vez más extensa. Existen diferentes criterios para clasificar la tipología de las bibliotecas, empero, entre los más utilizados están los de la IFLA y la UNESCO.

La IFLA (Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias), clasifica a las bibliotecas como:

Tabla 2:

Clasificación de las bibliotecas según la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias

Bibliotecas generales de investigación: incluyen aquí bibliotecas nacionales, parlamentarias y universitarias. Fondos científicos generales

Bibliotecas especializadas: comprenden las que se ocupan de un tema o materia. Se distinguen dentro de este grupo las de administración, arte, ciencias biológicas y médicas, ciencia y tecnología, ciencias sociales, geografía y mapas.

Bibliotecas al servicio del público en general: se incluyen escolares, infantiles, para ciegos, hospitalarias, públicas, de minusválidos y minorías étnicas.

Fuente: Esquema realizado por las autoras: Mendez Tamara, Ordoñez Paulette. (2014)

En el caso de la UNESCO, la clasificación para los tipos de bibliotecas se la efectúa de la siguiente manera:

Tabla 3:

Clasificación de las bibliotecas según la UNESCO

Bibliotecas Nacionales

Bibliotecas de instituciones de enseñanza superior (universitarias centrales, de institutos y departamentos universitarios, de centros de enseñanza superior no universitaria)

Bibliotecas importantes no especializadas que pueden ejercer como nacionales en un área geográfica determinada

Bibliotecas escolares

Bibliotecas Públicas o populares

Bibliotecas Especializadas

Fuente: Esquema realizado por las autoras. Mendez Tamara, Ordoñez Paulette. (2014)

Las bibliotecas de la UPS, corresponden al grupo de bibliotecas “*generales de investigación*”, en el caso de la IFLA y de “*enseñanza superior*”, en el caso de la UNESCO. Cabe decir, que su administración está basada en un *sistema bibliotecario*, donde unidades de bibliotecas trabajan juntas, compartiendo servicios y recursos a fin ofrecer una mejor atención para sus usuarios y usuarias.

1.1.5. La biblioteca universitaria.

Al igual que el concepto de biblioteca, las definiciones dadas para la biblioteca universitaria se han transformado con el tiempo. Así por ejemplo, el informe de Atkinson (1976), la define como el corazón de la universidad, ocupando el lugar central que atiende y sirve todas las funciones de una universidad. Otros autores como Diego Salvador (2006), afirman que la biblioteca universitaria es aquella que satisface las necesidades académicas y de investigación de los miembros que integran la institución universitaria. (Salvador, 2006 , pág. 31) Cesar Martín Gavilán (2008), citando a la American Library Association, (1983) mira a la biblioteca universitaria como: “Biblioteca o sistema de bibliotecas, establecida, mantenida y administrada por una universidad; para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios”. (Gavilán C. M., 2008, pág. 3)

Por otro lado, es importante dice, Morris A. (citado por Gavilán, 2008, pág. 3) destacar la función educativa que posee una biblioteca universitaria. Se debe dejar de concebirla como un mero depósito pasivo de libros para iniciar un proceso de reconstrucción, no en definición sino también en organización. Satisfacer e incentivar la creación de nuevos conocimientos desde las universidades es el papel de este tipo de bibliotecas. No se debe trabajar de forma aislada, se necesita de cooperaciones conjuntas que permitan ir insertando el protagonismo que la biblioteca universitaria requiere para reafirmarse en su rol de facilitadora y educadora.

Ser parte de un método de enseñanza cada vez más participativo es hoy la base de la educación. Por ello, es indispensable para la biblioteca universitaria dotar de herramientas y recursos suficientes a los/as estudiantes para generar procesos de investigación cada vez más serios. En este contexto Rarder (2000) citado por (García, 2004, pág. 21) argumenta que:

Las bibliotecas universitarias han formado parte de una gran revolución durante más de una década y ahora deben replantearse todas sus funciones, servicios, y estructura organizativa. El impacto del entorno de la información electrónica y la tecnología en constante cambio están forzando cada vez más a los bibliotecarios a llevar a cabo cambios sustanciales. Los bibliotecarios están llamados a permanecer en una continua actitud de aprendizaje para mantenerse al tanto de las nuevas tendencias y fuentes, [por lo que] deben replantarse como hacer su trabajo y como proporcionar sus servicios [...]

La misión actual de la biblioteca universitaria según Gómez Hernández (1998) citado por (García, 2004, pág. 19) es:

1. Proporcionar una colección científica básica de acuerdo a las necesidades de los/as estudiantes.
2. Dotar de una colección de referencia formada tanto de materiales impresos como de soportes electrónicos.
3. Tener una colección documental especializada en distintas materias que cubran los planes de estudio y los proyectos de investigación, disponible tanto para los profesores como para los estudiantes.
4. Brindar un servicio de información, apoyo, referencia y formación a los usuarios/as, que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca, preparándolos para un óptimo aprovechamiento de sus recursos.
5. Proporcionar un servicio de apoyo a la investigación especializada que cumpla las funciones de acceso a bases de datos internacionales, orientación bibliográfica especializada y obtención de documentos originales.
6. Fortalecer el acceso cultural al entorno y a la época a través de una colección documental diversa que permitan la difusión de la cultura.

Por tanto, el equilibrio entre adquisiciones y actualizaciones apropiadas, junto al uso adecuado de materiales lleva a la biblioteca universitaria a generar cambios estructurales importantes, tanto para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales como para el desarrollo académico de quienes se benefician de sus servicios. Incorporándose al nuevo reto de constituirse no solo como bibliotecas universitarias, sino verdaderos centros de aprendizaje e investigación.

1.1.5.1. De la biblioteca universitaria al Centro de Recursos para el Aprendizaje y la investigación (CRAI).

La transformación educativa actual requiere que estudiantes y docentes a más de integrar una pedagogía dialógica y comunicativa; integren también servicios ligados a proyectos educativos relacionados con la información y la tecnología. “Convertir la biblioteca universitaria en un CRAI, permitirá desarrollar un conjunto de nuevas funciones tipificadas en servicios, donde la estructura de organización debe servir de plataforma para garantizar [el material investigativo de docentes y estudiante]” (Gavilán. 2008:8).

El CRAI más que una remodelación de instalaciones donde se centraliza la información, es el espacio de donde emergen todos los servicios especializados de una biblioteca. Calzada (2010), citando al informe final del proyecto Bucari (200: 239-240), considera al CRAI como:

Un concepto, idea o filosofía de la biblioteca universitaria caracterizado por:
a.- prestar atención personalizada a las necesidades de los docentes, investigadores o alumnado; b.- coordinar y optimizar todo el conjunto de recursos y servicios que tiene dispersos la universidad para el desarrollo de las tareas de la docencia, el aprendizaje y la investigación; c.- utilizar las tecnologías de la información y comunicación como instrumentos para la accesibilidad y organización de la información y; d.- asumir funciones alfabetizadoras del conjunto de miembros de la comunidad universitaria [...]

De esta manera un CRAI, además de los servicios habituales ofrecidos por la biblioteca, dispone de un centro de investigación, donde docentes y estudiantes pueden generar sus propios materiales y presentaciones académicas con la asistencia de un personal multidisciplinario. El CRAI, también ofrece una cercanía directa con el usuario/a, pues al tener un servicio especializado a sus necesidades, quienes hagan uso de sus instalaciones tanto físicas como virtuales, podrán sentirse identificados/as con los objetivos de la organización y satisfechos y satisfechas en cuanto a sus dudas investigativas.

Este modelo de apoyo académico es óptimo dentro del rol facilitador y educador que tiene la biblioteca. Pues a más de contribuir al desarrollo de estrategias comunes para la gestión de información, ofrece a los usuarios/as servicios concentrados de mayor

calidad. Cesar Martín Gavilán (2008) destaca algunas de las facilidades más importantes ofrecidas por el CRAI:

- Servicio de información global de acogida en la universidad
- Servicio de biblioteca.
- Servicio informático para estudiantes.
- Servicio de laboratorio de idiomas.
- Servicio de búsqueda activa de empleo.
- Servicio de salas de estudio.
- Servicio de soporte a la formación del profesor.
- Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia.
- Servicio de presentaciones y debates.
- Servicios de reprografía y otras facilidades directas para el usuario/a.

Concluimos este subtítulo diciendo que el desarrollo de las bibliotecas como centros de investigación y aprendizaje van a la par con las tecnologías de la información y comunicación. Estamos inmersos en un mundo global que resulta imposible no estar informados/as, cuando podemos conectarnos a la red en cualquier lugar del mundo. Estos son los cambios de una era en la que somos generadores y productores de contenidos, somos sociedades interconectadas, somos sociedades de la información.

1.2. Sociedad de la información

La sociedad de la información está ubicada como la sucesora de la sociedad industrial, el término tiene sus antecedentes en los años 70, sin embargo, esta expresión reaparece con fuerza en los años 90 en el contexto del desarrollo del Internet y la red. Dicha sociedad es entendida como aquella en la cual la creación, distribución y manipulación de la información, forman parte trascendente de las actividades culturales y económicas, tomando en cuenta que la tecnología es una de las claves técnicas de la SI (Sociedad de la Información).

Al respecto Domínguez (2009) menciona que en esta época:

Toda información se vuelve cada vez más visual, más rápida, más accesible, con una difusión masiva en todos los estratos sociales y económicos, con nuevos canales de comunicación y cantidades ingentes de fuentes informativas. Lo que nos

lleva a nuevos valores y pautas de comportamiento social, nuevas simbologías, estructuras de transmisión del conocimiento y de organización de la información... configurando así nuevas y evolucionadas visiones del mundo en el que vivimos que cambian e influyen en nuestros comportamientos [...]

Sin lugar a dudas se trata de un momento histórico donde el volumen de información aumenta exponencialmente cada día. A tras quedaron los libros pesados y las bibliotecas frías, porque todo lo deseado está a un solo clic. La sociedad de la información navega en la exuberancia de información, su presencia está por todos lados gracias a que viaja por todo el mundo, permitiendo que los usuarios/as sean consumidores y productores, difundiendo diversas ideas y provocando muchas veces confusiones. Es así que Villa (2006) nos plantea las siguientes posturas críticas ante la nueva realidad social que vivimos:

1.- *Descenso de la capacidad de concentración.* Donde el lenguaje televisivo es telegráfico y la capacidad de escucha oral se ha reducido. Y esta cultura de la imagen trae consecuencias importantes a la enseñanza. «Aguantar» a un profesor, un orador, cincuenta minutos seguidos les cuesta a una gran parte de los alumnos.

2.- *Exceso de información.* Sobre cualquier tema se puede encontrar una voluminosa información y hoy es necesario desarrollar capacidades de localización de fuentes, de selección de material, etc.

3.- *Saturación de la superficialidad.* Quizás nunca se ha comunicado tanto como en esta época, y sin embargo nunca se ha desarrollado tanto la superficialidad.

Parece que la gente necesita comunicarse en un mundo en el que cada vez la gente se siente más sola e incomunicada. El lenguaje de los medios de comunicación, es en general un lenguaje corto, casi lacónico. Se usan frases cortas, resúmenes de información que se repiten constantemente, aligerando el peso informativo y extendiendo a todo tipo de personas.

4.- *Pasividad y pérdida del espíritu crítico.* Las personas tomamos una actitud meramente pasiva ante los medios, y se está originando una pérdida del sentido crítico personal.

5.- *Pérdida de la capacidad de razonamiento.* La lectura hace trabajar al pensamiento y a la información. Uno tiene que «imaginar» los lugares, el contexto de lo que está leyendo. Es fácil caer en la rutina de convertirse en un

mero receptor sin pasar la información por un tamiz crítico, esto requiere una actitud y una postura activa por parte del lector.

Es muy difícil aceptar estas críticas a medida, en especial si estamos tan inmersos en este nuevo paradigma. Será acaso que nos hemos enfocado más en la información que en el conocimiento. Cada uno tendrá su propia respuesta, sin embargo creemos que es necesario aclarar la diferencia entre estos dos términos, muy a parte de las coyunturas económicas y políticas en las que últimamente se han desarrollado. Según Jorge Raúl Díaz Muñante (2004) “Conocimiento significa apropiarnos de las propiedades y relaciones de las cosas, entender lo que son y lo que no son”. En cuanto a la información, según Antonio Paoli, “es el conjunto de mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos de una manera determinada” (Paoli, 1983).

Desde ese punto de vista, requerimos de asimilación cognitiva para transformar la información en conocimiento e integrarlo al sistema de creencias del sujeto. Por ejemplo si leemos un libro, es probable que ocurra la transformación si entendemos su contenido, pero si solo guardamos su información en un acto de memoria, sin apropiarnos de él, entonces tendremos información pero no conocimiento. En estas circunstancias, las sociedades emergentes no pueden contentarse con ser meros componentes de una sociedad mundial de la información y tendrán que ser sociedades en las que se comparta el conocimiento, a fin de que sigan siendo propicias al desarrollo del ser humano y de la vida. Ya lo dijo Abdul Waheed Khan, subdirector general de la UNESCO para la comunicación y la información:

La sociedad de la información es la piedra angular de las sociedades del conocimiento. El concepto de sociedad de la información, a mi parecer, está relacionado con la idea de la innovación tecnológica, mientras que el concepto de sociedades del conocimiento incluye una dimensión de transformación social, cultural, económica, política e institucional, así como una perspectiva más pluralista y desarrolladora. El concepto de sociedades del conocimiento es preferible al de la “Sociedad de la información” ya que expresa mejor la complejidad y el dinamismo de los cambios que se están dando. El conocimiento en cuestión no sólo es importante para el crecimiento económico, sino también para empoderar y desarrollar todos los sectores de la sociedad [...]

Gestionar el conocimiento en las organizaciones actuales es de suma importancia, no solo para transmitir y ser susceptibles al olvido, sino para generar entendimiento, apropiación de los contenidos e información y sobre todo generar resultados, que en nuestro caso específico se verán reflejados en el buen uso de los servicios bibliotecarios de la UPS.

1.2.1. Las bibliotecas en la sociedad del conocimiento y de la información.

En un mundo en el que se atribuye un valor estratégico al conocimiento, el gran riesgo está en que la información sea vista solo como un factor económico, sin tener en cuenta sus aspectos éticos, sociales y de solidaridad. Desde este enfoque se defiende una sociedad de la información inclusiva, es decir, abierta a todos y todas. La posición más adecuada y fructífera de las bibliotecas en la sociedad del conocimiento y de la información implica, por tanto, el acceso a Internet y muy en particular, la posibilidad real de acceso a la información y el aprendizaje-conocimiento. Como vía para entender el concepto mismo de las bibliotecas y de los servicios de información, puede servirnos el Manifiesto de Alejandría, expuesto en la Preconferencia de la segunda Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, celebrada en Túnez 2005; donde se expone que el funcionamiento de las bibliotecas es eficazmente en la sociedad de la información cuando, promocionan la alfabetización informacional, así como también el apoyo y entrenamiento para el uso eficaz de los recursos de información, incluyendo las tecnologías de la información y la comunicación.

Al respecto la IFLA (2005) incentiva a los gobiernos nacionales, regionales y locales y a los organismos internacionales a que:

Tabla 4:

Incentivos de la IFLA a gobiernos de todo el mundo

-Inviertan en las bibliotecas y servicios de información como elementos vitales dentro de sus estrategias, políticas y presupuestos para la Sociedad de la Información

-Mejoren y extiendan las redes bibliotecarias ya existentes para el mayor beneficio posible de sus ciudadanos y comunidades

-Promuevan el acceso abierto a la información

-Afronten el problema de las barreras estructurales y de otro tipo al acceso

-Reconozcan la importancia de la alfabetización informacional y apoyen vigorosamente las estrategias para crear una población alfabetizada y competente que pueda avanzar y beneficiarse de la Sociedad de la Información global.

Fuente: Esquema realizado por las autoras: Mendez Tamara, Ordoñez Paulette. (2014)

Para concluir con este apartado diremos que es necesario tomar clara conciencia de que la red suponen un elemento de alto riesgo para las bibliotecas, y simultáneamente todo un conjunto de oportunidades valiosas. El riesgo está en no enterarse que los tiempos cambian vertiginosamente, y en seguir haciendo lo que siempre se ha hecho. Si no se apuesta en conquistar a los usuarios embelesados en las tecnologías de la información y comunicación, la biblioteca tendrá sus días contados. Es indispensable, entonces, que empecemos a planificar las bibliotecas estratégicamente y englobando todo un entorno comunicativo y tecnológico que nos obliga a trabajar desde estrategias de comunicación cada vez integrales y convergentes.

1.3. La planificación como instrumento de desarrollo las bibliotecas

Desde el inicio de los tiempos el ser humano ha estado llamado a planificar, ya sea en las comunidades primitivas, con el trabajo en piedra, hueso y madera; o en las sociedades globales de las que hoy somos parte, con toda una sofisticada era tecnológica y ciberculturas. La planificación está presente desde la prenda más sencilla que queremos usar, hasta la compleja organización política de un Estado. Así cuando hablamos de planificación nos referimos al proceso de preparar un conjunto de decisiones estructuradas para una acción futura. Planificar es aplicar la razón, a fin de encontrar una manera adecuada de resolver distintas situaciones, haciendo uso responsable de los fines y los medios que poseemos. Conocemos que tenemos un entorno limitado de recursos; por eso la planificación nos permite crear alternativas que satisfagan necesidades y reduzcan incertidumbres.

Ezequiel Ander Egg (1995:25), define a la planificación como:

La acción consciente [que utiliza] un conjunto de procedimientos mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización [a] un conjunto de actividades articuladas entre sí, que previstas anticipadamente tienen el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una situación deseable y un uso eficiente de los medios y recursos escasos[...]

La planificación es también un proceso dinámico que requiere de continuas transformaciones, ya decía Carlos Matus, (1985)⁶ “debemos entender la planificación como una iniciativa de cálculo que precede y preside la acción, que no cesa nunca, que es un proceso continuo que acompaña la realidad cambiante” (p.32). Para que nuestra planificación tenga éxito es necesario conocer el entorno en el que se vaya a incidir, es decir los parámetros ideológicos- políticos de los beneficiarios y los fines que pretenden alcanzar. No podemos desligarnos de su realidad, pues si lo hacemos lo más seguro es que la planificación fracase en el camino. Es también importante interiorizar el valor práctico que debe tener la planificación, no podemos planificar para no ejecutar; se necesita una sinergia absoluta entre lo programado y lo realizado, es por ello que no se pueden tener ideas vagas o difusas, sino objetivos concretos que nos permitan alcanzar los resultados previstos.

Cuando se habla de planificación dice Ander Egg (1995:34), se suele utilizar el término con dos alcances diferentes, pero con una concepción no disociada: la planificación como elaboración de programas, planes y proyectos; y la planificación como proceso y estrategia”; la primera supone la necesidad de superar el modo feudal de organización y funcionamiento de la administración pública tradicional, mientras la segunda propone tomar en cuenta la totalidad de la complejidad social en todo el contexto de las áreas a intervenir. Para que nuestra planificación sea efectiva es importante tomar en cuenta algunas acotaciones que precisamos a continuación en el siguiente esquema:

⁶ Autor citado por Ezequiel Ander-Egg, en su libro Introducción a la planificación (1995, pág. 33)

Tabla 5:

Preguntas fundamentales para mejorar la capacidad de programar y elaborar proyectos

¿Qué se quiere hacer?	Naturaleza del proyecto
¿Por qué se quiere hacer?	Origen y fundamentos
¿Para qué se quiere hacer?	Objetivos, propósitos
¿Cuánto se va a hacer?	Metas
¿Cuándo se va a hacer?	Localización Física / cobertura espacial
¿A quiénes va dirigido?	Actividades y tareas/ metodología
¿Quiénes lo van a hacer?	Calendarización/ cronograma
¿Con qué se va a hacer/costear?	Recursos financieros

Fuente: Ander Egg, Ezequiel (1995). *“Introducción a la planificación”* (p.46), Editorial Lumen, Buenos Aires.

Cada situación que se afronta al momento de planificar es distinta y con características particulares, a más de una amplia experiencia en proyectos, se necesita de creatividad e ideas innovadoras para responder a situaciones cada vez más diversas. Es importante como planificadores y planificadoras, dejar de lado la visión normativa e instrumentalista de la planificación, para empezar a dirigir nuestras acciones a una planificación estratégica, donde colaboradores y actores sociales sean miembros de un proyecto conjunto.

Se entiende a la planificación estratégica “como una nueva propuesta teórica y práctica que utiliza “procedimientos estratégicos”, en los que interesa la direccionalidad del proceso y el ajuste de todo cuanto sea necesario y según la intervención de los diferentes actores sociales” (De la planificación normativa a la planificación estratégica, 1995, pág. 51). La planificación estratégica parte de una *situación inicial* a una *situación objetivo*. En la situación inicial o diagnóstico, se toman en cuenta todos los datos e información de la realidad a conocer, mientras que la situación objetivo es aquella que nos indica a donde queremos llegar. Podemos definir al diagnóstico como “un proceso continuo, dinámico, que implica conocer la situación interna y externa de una realidad determinada, a fin de realizarse los ajustes

necesarios para alcanzar objetivos comunes.” (Camisaza, Guerrero, & de Dios, n.d., pág. 16) . De igual manera los autores identifican tres grandes momentos en la planificación estratégica.

- a) *El diagnóstico*: que incluye un análisis de la realidad sobre la cual se va a incidir. Es un proceso dinámico que debe actualizarse permanentemente.
- b) *La confrontación de los datos*: que propone analizar la información obtenida del diagnóstico.
- c) *Y la formulación del plan estratégico*, que no es otra cosa que las decisiones concretas que deberán llevarse a cabo a través de la creación de estrategias.

La formulación del plan estratégico, estará compuesto, valga la aclaración, por estrategias; las estrategias pueden definirse como caminos o mecanismos a seguir. Massoni (2007), en una definición simple de estrategia, la precisa como el arte de combinar, coordinar, distribuir y aplicar acciones para alcanzar un objetivo. Del mismo modo y con una línea de pensamiento semejante, Rafael Pérez (2001), mira a la estrategia como la idea rectora que guía en cumplimiento de una meta. La planificación requiere para sus fines de las estrategias, aunque estas en sí sean solo un medio, las estrategias deben formularse para explotar las oportunidades, evitar las amenazas, impulsar las fortalezas, eliminar las debilidades y contribuir a la visión de futuro, dice (Camisaza at al. n.d.:45). Además son las estrategias las que abren camino a proyectos específicos y en ellas se reencuentran los objetivos y metas comunes.

Ahora bien, después de haber hecho un recorrido por el camino de la planificación estratégica como proceso importante para la consecución de metas y objetivos comunes, nos corresponderá enmarcarnos ahora en el campo de la comunicación. Cómo planificar desde la comunicación estrategias sólidas, incluyentes y participativas son algunas de las preguntas que esperamos responder en el siguiente apartado.

1.3.1. Planificar desde la comunicación.

Al igual que en el desarrollo de proyectos convencionales, una planificación vista desde la comunicación nos permitirá alcanzar objetivos comunes, pero en este caso serán objetivos comunicacionales.

Planificar desde la comunicación implica manejar una metodología que según el cuadernillo “Elaborando proyectos de comunicación para el desarrollo”, del Fondo de la Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2006), se resume en tres pasos fundamentales:

- a) Identificar los componentes de la comunicación
- b) Hacer un diagnóstico de comunicación, en el que se incluya en análisis de las audiencias, sus capacidades y necesidades y los canales de comunicación que se están empleando.
- c) Y diseñar una estrategia de comunicación.

La comunicación como proceso vital para todo organismo da lugar a un pensamiento y una labor colectiva. Planificar desde la comunicación implica una voluntad de cambio social y esta a su vez un compromiso con el mejoramiento de la organización, calidad de vida de la ciudadanía y respeto a los derechos humanos. El logro de los objetivos no puede desconectarse de las estrategias, así como la comunicación no puede desconectarse de la planificación. La comunicación como producto de la participación y el diálogo de sujetos conscientes, traerá consigo resultados enfocados a deseos y aspiraciones comunes; si una estrategia es construida de manera aislada, evadiendo factores propios de un entorno determinado, simplemente no dará resultado.

Cuando hablamos de estrategias de comunicación se toma muy en cuenta el valor del ser humano, del sujeto consciente, del agente transformador de cambios. Las estrategias de comunicación como lo diría Massoni (2007) “son una nueva matriz de estilo científico y académico, todavía incipiente, pero que están empezando a consolidarse, buscando nuevas maneras de investigar sin escindir al ser humano, más bien reconociéndolo como actor en un mundo fluido”.

Varias han sido las generaciones que vieron a la comunicación como un eje instrumental, persuasivo e hipodérmico, capaz de convencer e incidir en el comportamiento de los sujetos; Y aunque esta definición no este alejada de una realidad palpable, lo que se desea proponer en este proyecto es devolverle a la comunicación y por consiguiente a las estrategias un rostro más humano, participativo y analítico. Adalid Contreras (2003:66) decía que si encerramos la estrategia únicamente en objetivos de comunicación, medios de comunicación y

procedimientos sobre metodología de hacer comunicación, nos quedamos solamente en el plano del mensaje. Es por eso que el autor propone:

La estrategia de comunicación buscará que todos/as logren expresarse para proponer una agenda, un discurso distinto al que esté circulando en ese momento [por el entorno], se debe dar paso a recuperar la comunicación social, [para] salir del entrampe meramente comunicacional. [Es importante entonces], incluir en una estrategia de comunicación la participación de los sujetos como protagonistas y no simplemente como destinatarios [...]

Al igual que Contreras (2003), Massoni (2007:45), también deja en claro una visión integral de las estrategias de comunicación:

Una estrategia de comunicación es un proyecto de comprensión; un principio de inteligibilidad que busca abordar la comunicación como fenómeno complejo y fluido. Complejo en cuanto presenta múltiples dimensiones (por ejemplo, informativa, ideológica, interaccional, sociocultural); y fluido porque la dimensión comunicativa es una dimensión intermedia y como tal, convoca un cierto movimiento [...]

Estamos conscientes de que vivimos en un mundo complejo donde las tecnologías de la información y comunicación han transformado completamente las formas de interacción y construcción de sentidos de los sujetos. El acceso de información es cada vez más caudalosa y la creatividad como diría Ander Egg (1995), debe ser un valor que prime al momento de crear estrategias de comunicación. Como ya revisamos la estrategia de comunicación está compuesta por un diagnóstico de comunicación, es pertinente entonces, que revisemos a breves rasgos que implica construir un diagnóstico desde la comunicación.

1.3.2. El diagnóstico de comunicación, un proceso fundamental.

El diagnóstico de comunicación puede ser entendido “como el análisis específico de las características de producción, circulación, recepción y resignificación de sentidos en un grupo o comunidad” (¿Cómo planificar la comunicación?, 2006). Es en sí mismo una herramienta de comunicación que permite conocer la realidad comunicativa de un entorno determinado. Según Daniel Prieto Castillo (2004:29-35), existen dos tipos de diagnósticos: *El pasivo*: que es practicado por un grupo de especialistas de manera que la gente es tomada como objeto de análisis. *Y el*

participativo: en el que la gente sea de una institución o comunidad en general, reconoce su situación, selecciona problemas, se organiza para generar soluciones. Buscar una participación integral es el fin de un diagnóstico de comunicación. La comunicación por su parte, es fundamental para el desarrollo de una organización como tal, pero aún más importante, es la colaboración de cada uno de sus miembros en el camino hacia el logro de objetivos planteados. Hacemos hincapié en este punto porque el diagnóstico de comunicación, es la columna vertebral de nuestro proyecto. Sabemos que si este no llegara a ser analizado con un detenimiento minucioso simplemente la propuesta no daría resultado. Integrar a usuarios y colaboradores de las bibliotecas UPS, es fundamental cuando hablamos de comunicación, pues como decía Prieto Castillo (2004: 63), “en las organizaciones pequeñas o grandes la única manera de poder ejercer el derecho a decidir, es a través del conocimiento de los temas, de los problemas fundamentales”. La organización tiende a tornarse autoritaria cuando los canales de información están completamente distorsionados y los integrantes desconocen lo que realmente está sucediendo en su entorno.

Las herramientas propuestas por la UNICE (2006), a la hora de planificar un diagnóstico de comunicación son las siguientes: análisis de los mensajes y discursos (materiales comunicacionales como cuñas, videos, publicidad impresa); estudio de consumos culturales (circulación de valores y sentido en un grupo); y estudios de recepción (impactos de los mensajes mediáticos). Para que un diagnóstico esté completo precisamos identificar las audiencias, sus necesidades y los canales de comunicación adecuados. La construcción de los mensajes serán creatividad añadida al proyecto, lo que no se debe tomar a menos es el reconocimiento de los circuitos de comunicación, pues serán estos los que direccionen horizontalmente lo que se desea compartir.

La planificación es uno de los instrumentos de gestión más importante que permite, a una organización, en este caso biblioteca universitaria, alcanzar sus objetivos y metas. En este mundo turbulento de cambios vertiginosos, estamos llamados y llamadas necesariamente a "pensar" en el futuro, es decir, comprender el ambiente externo y evolucionar junto a él. La planificación estratégica permite evaluar las perspectivas o tendencias organizacionales a partir de una continua auto evaluación, identificando claramente hacia donde se quiere llegar, cómo y cuándo y en relación a

ello seleccionar los programas o proyectos a implementar en la organización-biblioteca.

Las bibliotecas son organizaciones no lucrativas del campo de los servicios, sus fuentes de ingresos no proceden de lo que pagan los clientes por productos o servicios, sino de las autoridades. Este carácter puede llevarlas a alejarse de las demandas reales de su comunidad y olvidarse de analizar sus resultados en términos de eficiencia y eficacia. Entendiéndolo así, es preocuparse por conocer las necesidades de los usuarios reales o potenciales, adoptar el punto de vista de los que usan la biblioteca, segmentar por tipos o grupos de necesidades específicas, ajustar la organización a las necesidades detectadas, darse a conocer a los usuarios, conocer su satisfacción para reajustar lo necesario.

Se concluye diciendo que el diagnóstico tiene una razón de ser y un fin a conseguir. Nadie diagnostica para no evaluar posteriormente a los profesionales de la comunicación. Estamos comprometidos a generar procesos educativos y acciones que fortalezcan cada vez más espacios democráticos destinados al debate y participación de los actores sociales ya sea de una organización a la que servimos o de una comunidad a la que nos debemos.

El objetivo de Crear una estrategia de comunicación para socializar los servicios de las bibliotecas de la UPS, más que un proyecto aislado, y por decirlo de cierto modo, publicitario e instrumental, debe constituirse como la participación integral de quienes forman parte de la organización y de quienes son beneficiarios y beneficiarias de sus servicios. Construir un proyecto desde las voces mismas de los actores es la base de esta estrategia que ante todo desea privilegiar su valor comunicativo.

Entender la administración, organización y funcionamiento de la red de bibliotecas UPS es un tema que se abordó con mayor detenimiento en el siguiente capítulo, que es un diagnóstico de comunicación que recoge la percepción de la comunidad académica frente a la dinámica comunicativa que actualmente llevan las bibliotecas para socializar sus servicios. Si es adecuada o no, es un argumento que se analizó a fondo a continuación.

CAPÍTULO 2

DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

2.1. Propósitos del diagnóstico

- Diagnosticar la situación de percepción que tienen los estudiantes sobre las bibliotecas UPS en sus respectivas sedes.
- Determinar cuáles son las necesidades que tiene el estudiantado a la hora de utilizar los servicios bibliotecarios que les ofrece su campus universitario.
- Identificar la comunicación actual que tienen las bibliotecas UPS y como esta se irradia e influye en los públicos.

2.2. Planificación del diagnóstico

2.2.1. Justificación del diagnóstico.

Para poder elaborar una estrategia de comunicación que se sostenga y tenga éxito, es pertinente y sumamente necesario darle una base o cimientos fundamentados, que solo se obtienen mediante la elaboración e implementación de un Diagnóstico de Comunicación, el mismo que permitirá conocer el estado actual de comunicación que tienen las bibliotecas con sus públicos, y a partir de los resultados obtenidos en este estudio, se podrán trazar las acciones y pautas para mejorar el funcionamiento de la comunicación dirigida a socializar los servicios de las bibliotecas UPS

Al diagnosticar estamos tratando de ir más allá de una apariencia de las situaciones, para tratar de acercarnos a la realidad y esencia de los hechos, reconociendo problemas y necesidades de comunicación. Además ejecutar un diagnóstico posibilita saber las quejas, las inquietudes y planteamientos del público interno, y con toda esta información trazar estrategias encaminadas a dar solución a estos problemas.

En definitiva, la importancia del diagnóstico radica en la identificación de una realidad donde queremos actuar y lograr un cambio o mejorar y si queremos lograr una estrategia de comunicación efectiva y eficaz, es indispensable tomar en serio este apartado.

2.2.2. Metodología de trabajo.

La recolección de información se la hizo a través de investigación cuantitativa (encuestas) y también de manera cualitativa (entrevistas abiertas, grupos focales y observación) La información obtenida puede ser muy confiable, pero, se trata de elementos intangibles como las opiniones, percepciones, representaciones, símbolos y signos que pueden ser analizados de diferentes maneras y puntos de vista.

Las encuestas fueron realizadas a los estudiantes de la UPS en sus respectivos campus. Se tomó en cuenta el universo de cada sede (en el caso de Quito se aplicó a los tres campus) para tomar el tamaño de la muestra, que corresponde a un 0.05% de margen de error y un 95% en nivel de confianza.

Tabla 6:

Tamaño de la muestra

Campus	Tamaño Universo	Tamaño muestra
Cuenca	4 787	356
Quito-Girón	5 600	360 a
Quito-Sur	3 763	349
Quito- Kennedy	1 155	288
Guayaquil	8 093	361

Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara, Ordóñez Paulette.

a. La muestra en Quito-Girón fue superada a 400 encuestas.

Las entrevistas fueron aplicadas a las Directoras de las bibliotecas UPS en las sedes Cuenca, Quito-Girón y Guayaquil. Dichas entrevistas fueron de estructura abierta, indagando la trayectoria, capacidades, misiones y visiones las directoras de biblioteca.

Los grupos focales fueron hechos con estudiantes de la Carrera de Comunicación Social de las tres sedes principales Cuenca, Quito y Guayaquil, es decir que se contó con tres grupos conformados de 8 a 20 estudiantes, siendo Cuenca la más numerosa. Además se realizó observación participante, para identificar conductas, hábitos, formas de actuar, relaciones de poder y análisis comunicacional de los espacios y acciones de los públicos.

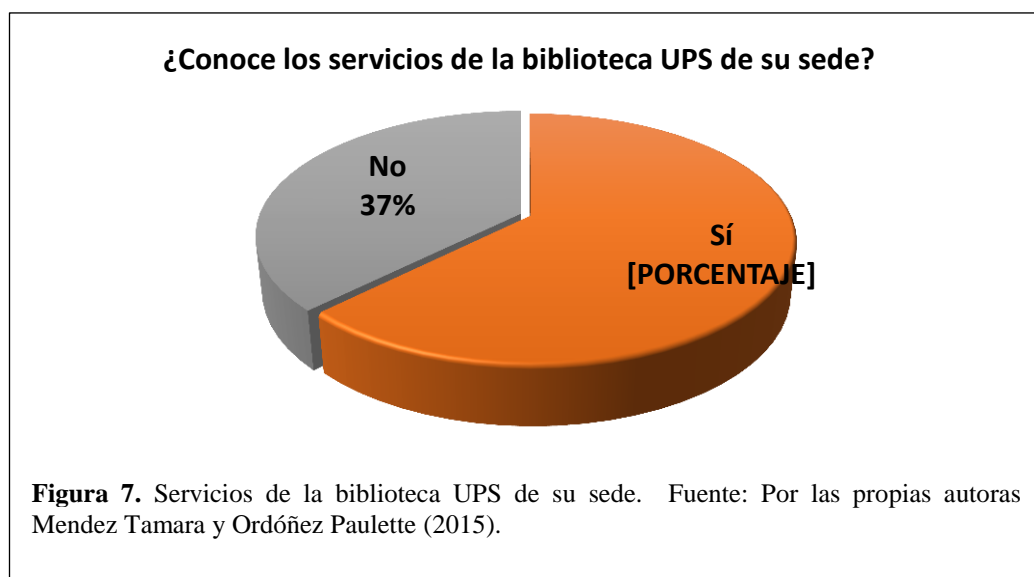
Con el fin de sintetizar la lectura de este trabajo, se presenta al final de este capítulo una sistematización que recoge la información trascendental obtenida en este diagnóstico.

2.3. Resultados del diagnóstico

2.3.1. Resultados de la encuesta.

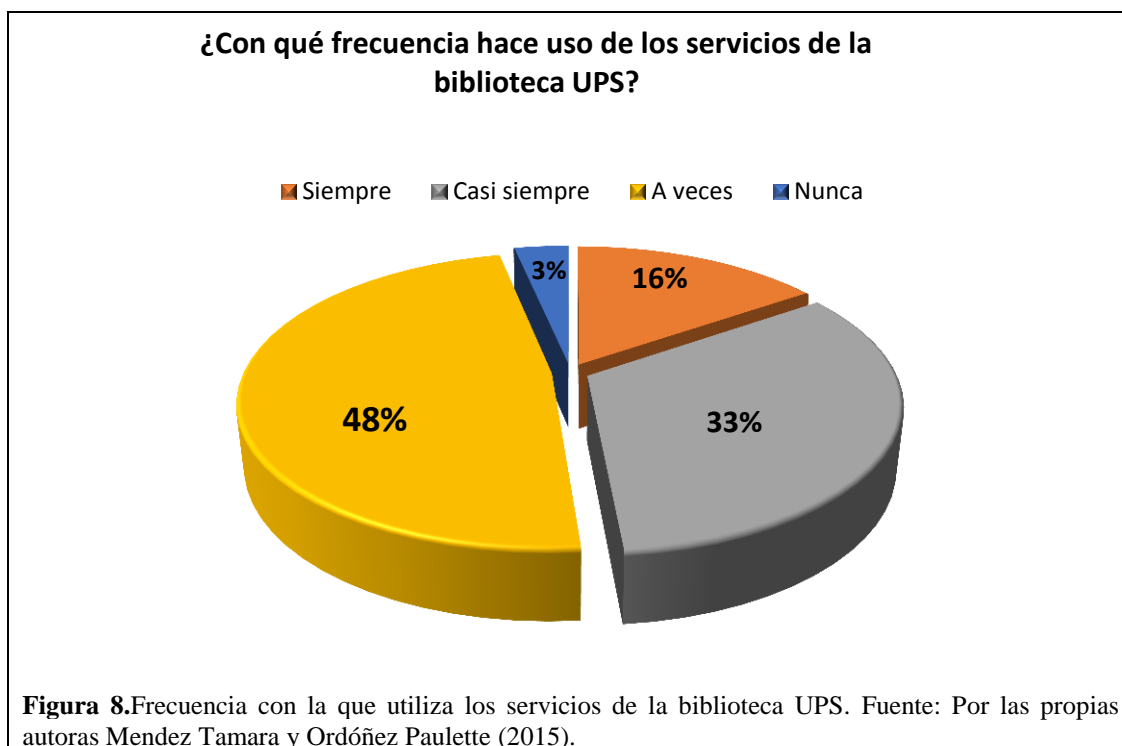
2.3.1.1. UPS Cuenca.

La primera pregunta planteada en el cuestionario de encuestas, dio la respuesta precisa para saber si la biblioteca de la sede Cuenca es receptada por los estudiantes. La cifra positiva fue superada de la media, lo que demuestra que existe un conocimiento estudiantil frente a lo que ofrece la biblioteca en esta sede. La primera pregunta del cuestionario se proporciona de la siguiente manera:

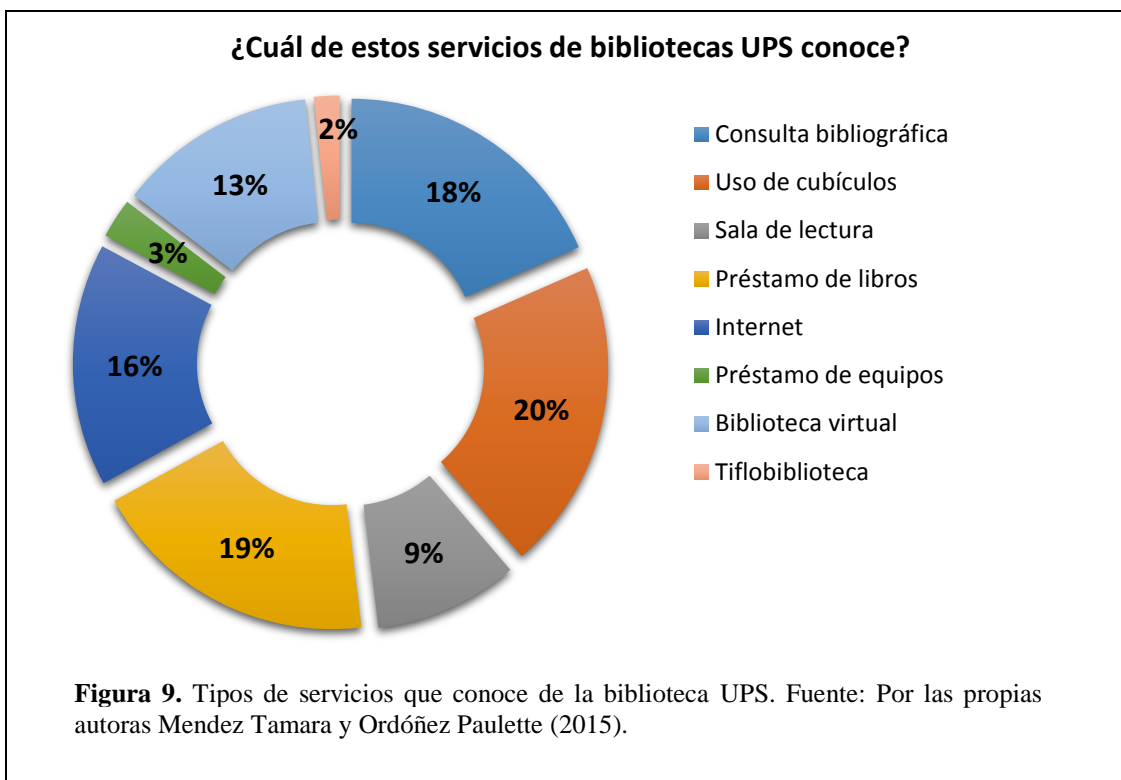


El sí, con el 63% demuestra que la biblioteca de esta sede ha tratado en cierta forma de promocionar sus servicios con la comunidad estudiantil, pero que los estudiantes

conozcan los servicios, no garantiza que hagan uso frecuente de los mismos; y esto es evidente en la pregunta número dos.

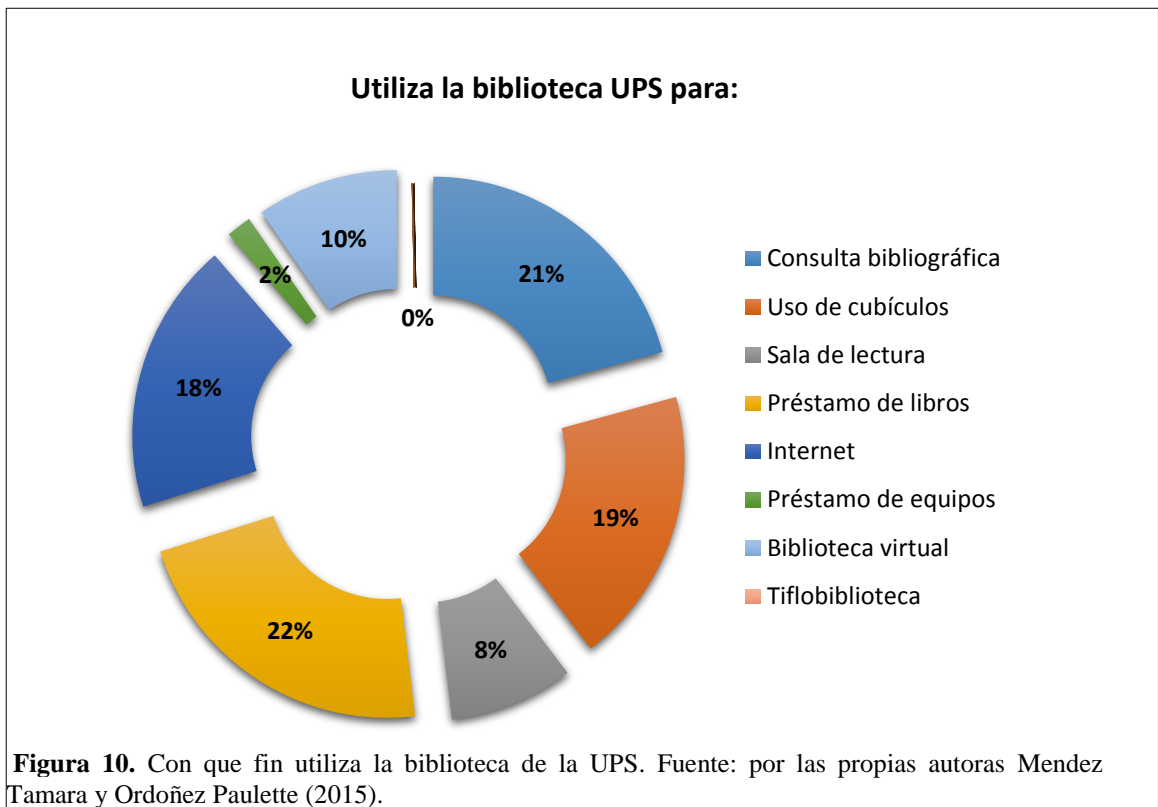


Los estudiantes hacen uso de la biblioteca “a veces” con un 48%, seguida por un “casi siempre” con un 33%, lo que determina que la gran mayoría de estudiantes de la UPS Cuenca si tienen la frecuencia de recurrir a la biblioteca y hacer uso de uno o varios de sus servicios. Esta respuesta se puede hacer vivible al asistir a la biblioteca de esta sede, donde los estudiantes colman las mesas designadas para estudio; y lo hacen cumpliendo la ya arraigada “norma del silencio”, que si bien no a todos agrada, haciendo que un perceptible porcentaje de estudiantes migre a otros espacios alternativos de estudio como el bar de la Universidad, consecuentemente esta norma es respetada y aceptada por la comunidad que prefiere hacer uso de la biblioteca para su desarrollo académico.



Es decir que en esta sede los servicios más conocidos son: el uso de cubículos, préstamo de libros, consulta bibliográfica, servicio de conexión a internet y en menor porcentaje la biblioteca virtual. Cabe recalcar que esta pregunta solo fue respondida por quienes sí conocían los servicios, de ahí su baja proporcionalidad en porcentajes con respecto a las anteriores preguntas. Ahora, si bien el 63% respondió que sí conocía los servicios de la biblioteca en la pregunta 1, podríamos inferir que la comunidad académica conoce uno o pocos de los servicios, o que en efecto solo conoce el espacio bibliotecario sin especificaciones algunas. Por lo que tendría que reforzar el conocimiento total de los servicios que oferta la biblioteca de la sede.

Sentado esto, es importante saber la relación que existe entre el conocimiento de un servicio al uso que se hace del mismo, porque si bien podemos conocer por diferentes medios lo que la biblioteca de cierta sede oferta, muy distinto es que la utilicemos o hagamos uso de ella, por consiguiente la pregunta que procede trata de aclarar esta duda.



Esta pregunta, que si bien puede ser un reflejo de la anterior, ya que es necesario conocer el servicio para hacer uso de él. Manifiesta que el servicio más utilizado es el préstamo de libros con un 22%, seguido por la consulta bibliográfica con un 21%, uso de cubículos con el 19% y uso del acceso a internet con el 18%. Cabe recalcar que en esta sede el uso de cubículos corresponde a las mesas de estudio que como decíamos anteriormente tienen alta demanda especialmente en las horas pico que corresponden de las 10h a 12h jornada matutina y de 15h a 18h en jornada vespertina, siendo este último horario el más concurrido.



La biblioteca virtual corresponde a la cada vez más marcada sociedad de la información y del conocimiento, a pesar de su uso está determinado por extensiones tecnológicas que si bien son parte fundamental del desarrollo académico actual, no todos la tienen al alcance de sus manos o saben hacer uso de ellas. En este sentido podríamos decir que en nuestra comunidad académica, el uso de la biblioteca virtual aún está en gestación, captando un 51% de estudiantes que solo en ocasiones han utilizado esta clase de servicio y enfrentándose a un 33% que nunca lo ha hecho.

Esta cifra no tan alentadora, es una oportunidad para trabajar en el fortalecimiento de este servicio. La biblioteca virtual debe ser reconocida y conocida, ofertada y demandada; para que el conocimiento se disemine, compita pero también se apropie y lleve a la práctica. Así la herramienta para la construcción de una estrategia útil para éste y otros apartados será la edu-comunicación.

**Los instrumentos para la recuperación de información
(búsqueda de libros y catálogos en línea) son fáciles de
usar**

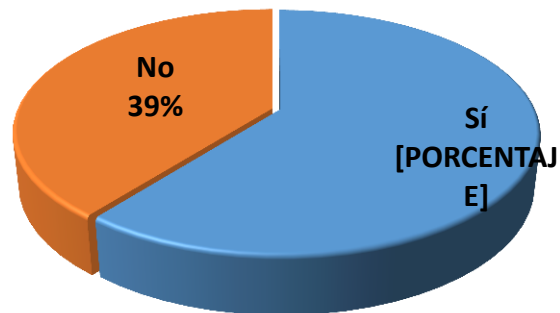


Figura 12. Instrumentos para recuperación de información. Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara y Ordóñez Paulette (2015).

La siguiente pregunta resulta evidentemente fácil de interpretar, no obstante, las razones son las que más importancia y atención hay que tomar. El 61% considera que el sistema de búsqueda sí es fácil de usar, frente a un 39% que alega todo lo contrario. Ahora bien, las principales y reiteradas razones de quienes respondieron no a esta pregunta fueron:

“Es confuso, no hay libros, es complejo, difícil interpretar, falta de atención, no son claros, los códigos son defectuosos, no hay guía de ayuda, es complicado, no hay colaboración, no nos explican, no se abre, no tiene exactitud, es demoroso...”

Es así que para poder entender los rechazos que algunos estudiantes tenían del sistema de búsqueda, se decide experimentar y analizar por nuestra cuenta el mencionado servicio, ocupando el rol del estudiante novato. A observación participante el resultado fue el siguiente:

-El programa o motor de búsqueda no se encontraba abierto.- esto puede ocasionar desconcierto especialmente en los estudiantes nuevos.

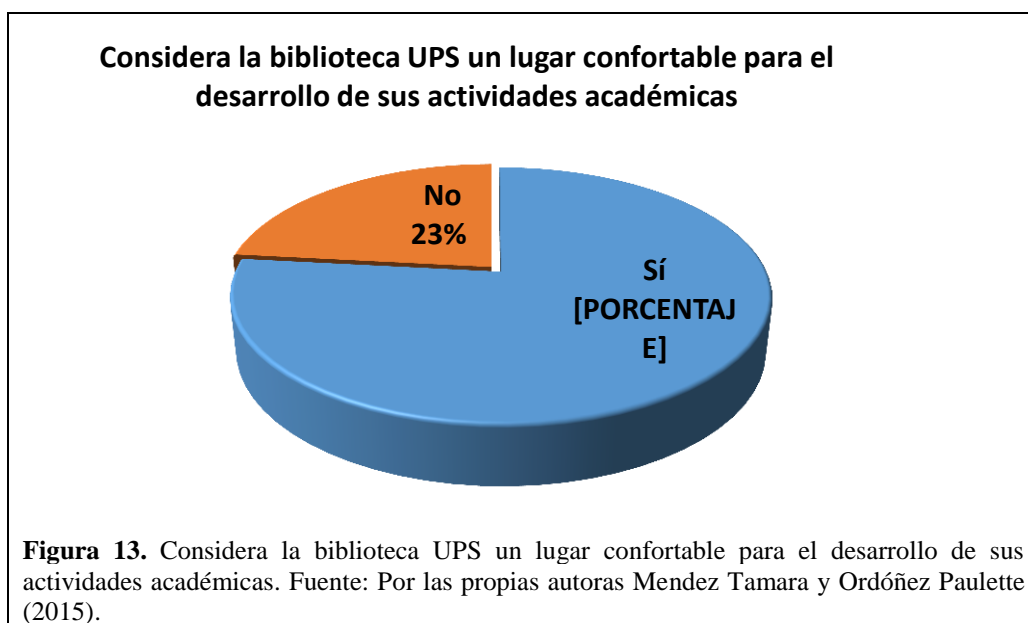
-No se encuentra a la persona encargada que indique este servicio.- genera una actitud de nerviosismo y abandono al no saber cómo actuar, especialmente si tampoco hay un compañero a lado, esto ya crea incomodidad y pensamientos negativos hacia el servicio.

-El encargado, bajo pedido, explica el funcionamiento del buscador con gentileza.- si bien el encargado se acercó, hizo esperar unos minutos hasta

finalmente dar su explicación, la misma que fue larga y complicada. Ese hecho genera malestar ya no frente al encargado, sino ante el programa que se nos exhibe como engorroso.

-El libro buscado no se encuentra en la sede.- el encargado que amablemente decide hacer la búsqueda, informa que lastimosamente el libro solo se encuentra en la sede Quito, el encargado ofrece disculpas. La imagen mental negativa fue dada.

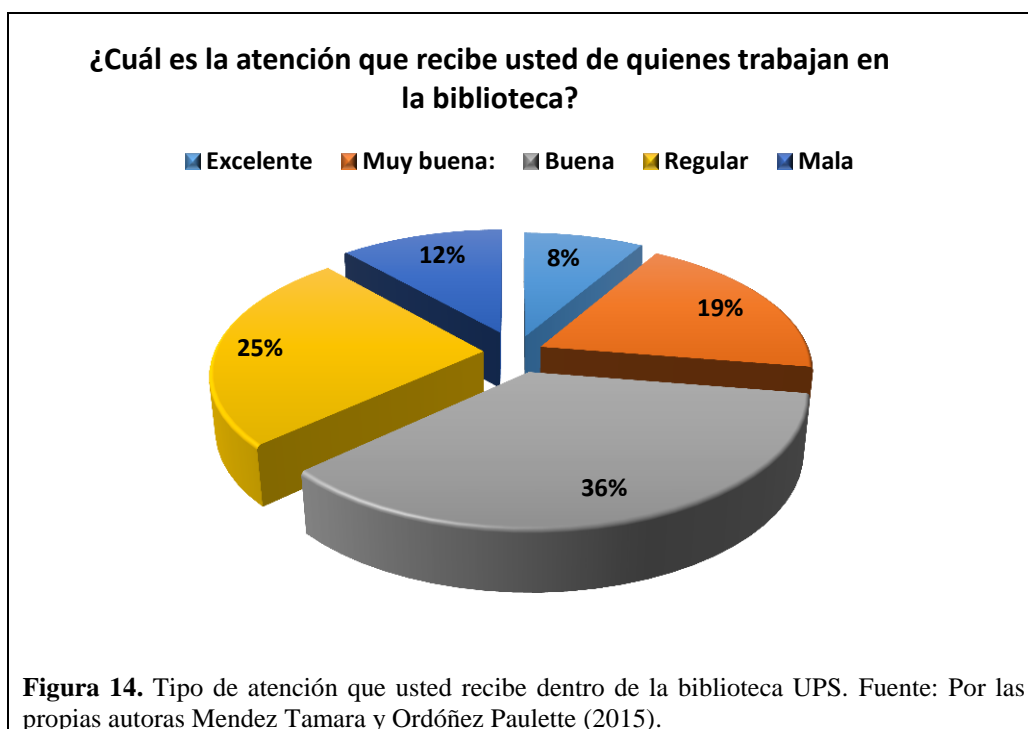
Por supuesto, cabe recalcar que la observación presentada hace referencia a un caso en particular, pero que nos hace entender de todas formas la situación comunicativa y de entendimiento que puede enfrentar un usuario a la hora de explorar los instrumentos para recuperación de información.



En esta pregunta el 77% respondió que sí considera la biblioteca UPS sede Cuenca, como un lugar confortable para el desarrollo de sus actividades académicas, esto demuestra que los esfuerzos y la inversión que se hicieron para brindar un edificio independiente como biblioteca dieron resultados a favor, por otra parte el 23% que no lo considera confortable, expone razones como:

“No hay toma corrientes, faltan mesas, espacio reducido, mala atención, tensión en la biblioteca, los empleados gritan, maltrato, no se puede conversar, poco espacio, no hay libros, nos espían, es fría, mucho ruido, nada inspiradora, aburrida, sillas incomodas, internet saturado, mesas muy altas.”

Estos criterios son un valioso aporte que merecen ser tomados en cuenta, para mejorar y poder brindar un servicio de calidad y aceptación, porque se sabe que la biblioteca representa un lugar diseñado como templo del conocimiento; un conocimiento que por el frenesí actual está siendo desplazado a los aparatos informáticos y de redes, que es necesario recuperar. Si la biblioteca no es considerada como espacio para aprender, sentirse a gusto y motivado, y si no trabaja en pro de su imagen y satisfacción al usuario, difícilmente va a lograr el éxito.



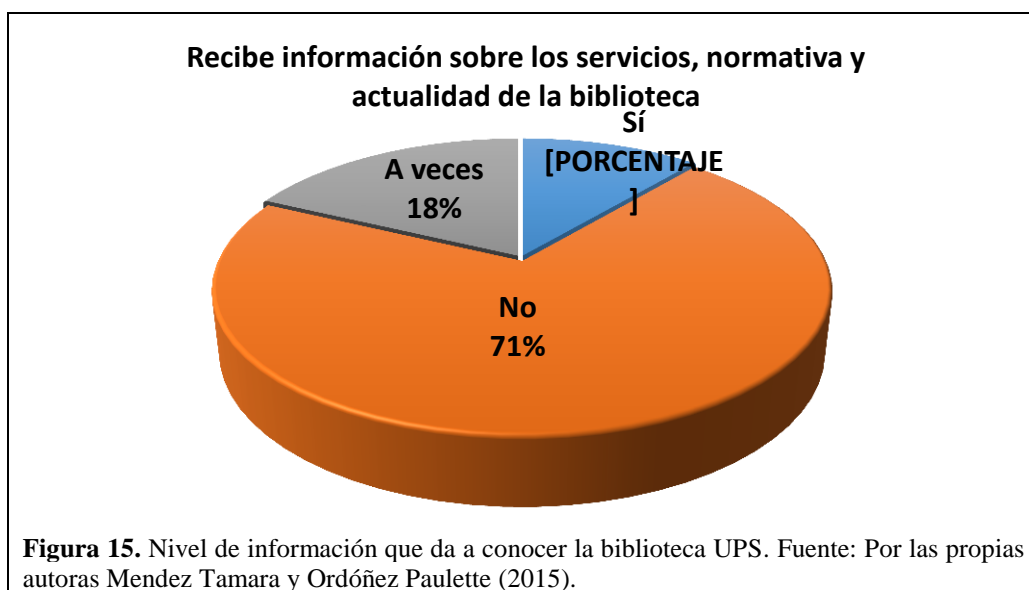
La atención al usuario es la característica estrella a la hora de evaluar un servicio, porque es el primer contacto verbal que se tiene con el público, que hace uso de lo que se oferta. Sencillamente quien es bien atendido regresa y además se encarga de propagar su conformidad con posibles públicos objetivos. También la atención al usuario o servicio al cliente, ayuda a que se diferencien de la competencia y permite cumplir con la misión y visión de la organización que está netamente enfocada a la satisfacción de los públicos que hacen uso de los servicios.

Es así que frente a la pregunta ¿cuál es la atención que recibe usted de quienes trabajan en la biblioteca?, un 36% manifestó que era buena, seguida de un 25% que la define como regular. Esto hace gran contraste con el 8% que la calificó como excelente. Es decir, que los estudiantes del campus UPS de la sede Cuenca, no están

netamente conformes con la atención que se les brinda, siendo sus razones las siguientes:

“Son prepotentes, dan pésima atención, tienen políticas absurdas, nos gritan, tienen mal carácter, son poco amables, dan mal servicio, son fríos, no saben”

Por lo tanto, se cree que es necesario trabajar en este declive, para así brindar un mejor servicio en las tres sedes.



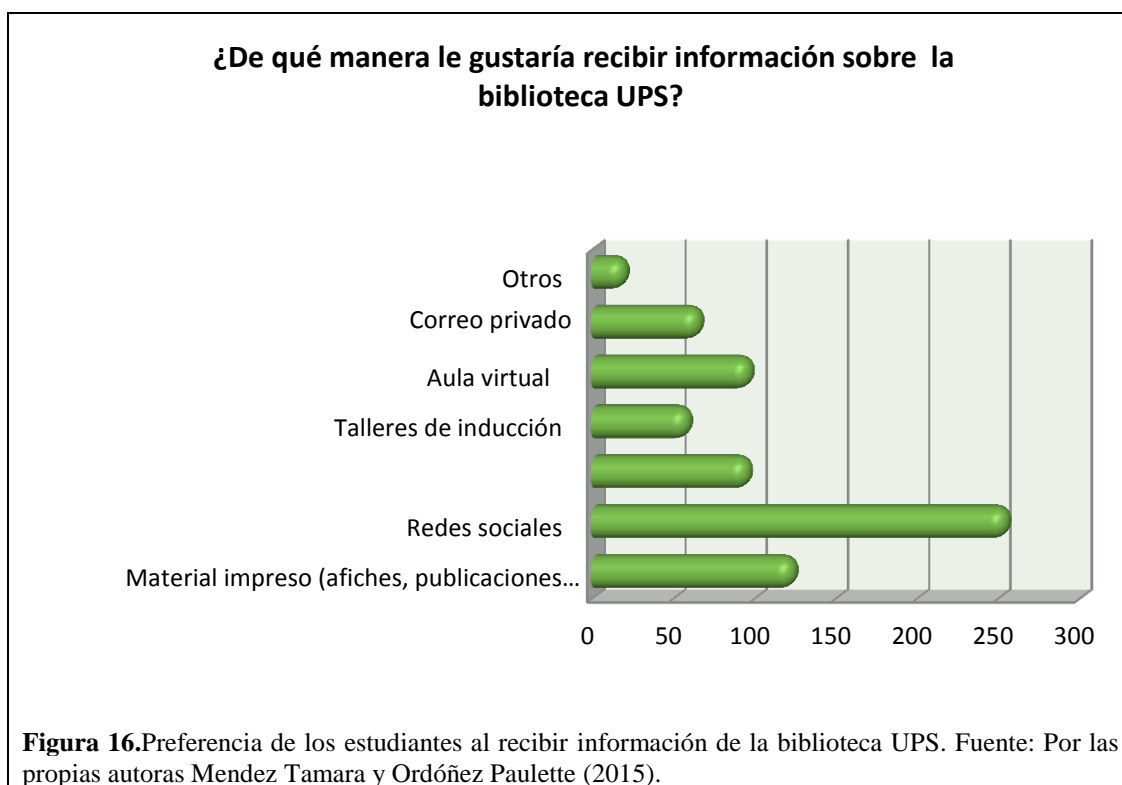
La siguiente pregunta pretende inquirir el nivel de información que da a conocer la biblioteca UPS sede Cuenca a la comunidad académica. Desafortunadamente la información que otorga esta biblioteca al estudiantado resulta ser casi nula, ya que el 71% manifiesta que no recibe ningún tipo de información, frente al 18% que respondió como a veces y un 11% que considera que sí recibe información.

Es importante también saber el canal o medio por el cual se trasmite la información, que quienes respondieron con “sí” y “a veces” indicaron que ha sido de la siguiente manera:

“A través de los encargados, por los profesores, por la directora de la biblioteca, mediante rótulos, en el AVAC, con clases de inducción, a través de la revista UPS, por el personal de la biblioteca, mediante charlas”.

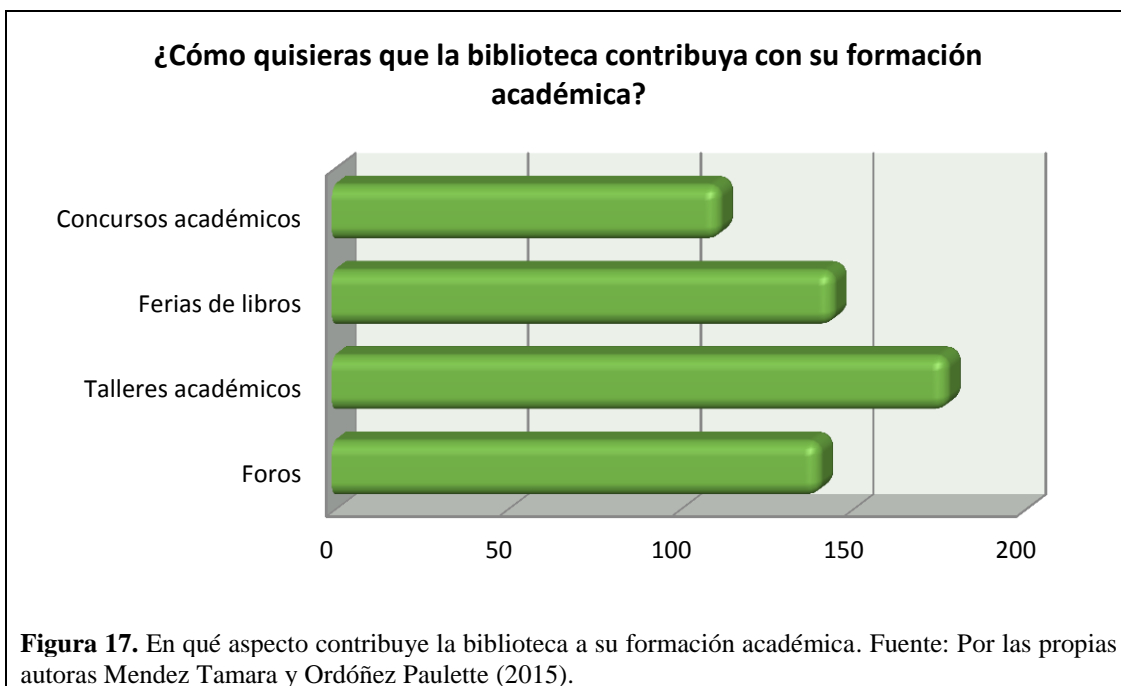
Se puede inferir que los medios utilizados, no demostraron efectividad, o no se tendría una cifra tan elevada que indica no recibir información. Y es porque dichos medios presentados anteriormente, no están debidamente calificados y planificados

como canales de comunicación para transferir un mensaje y mucho menos garantizan una retroalimentación que es condición necesaria para el entendimiento. Por tanto, hay que hacer gran énfasis en este apartado, que vendría a ser el epitelio de esta propuesta de comunicación.



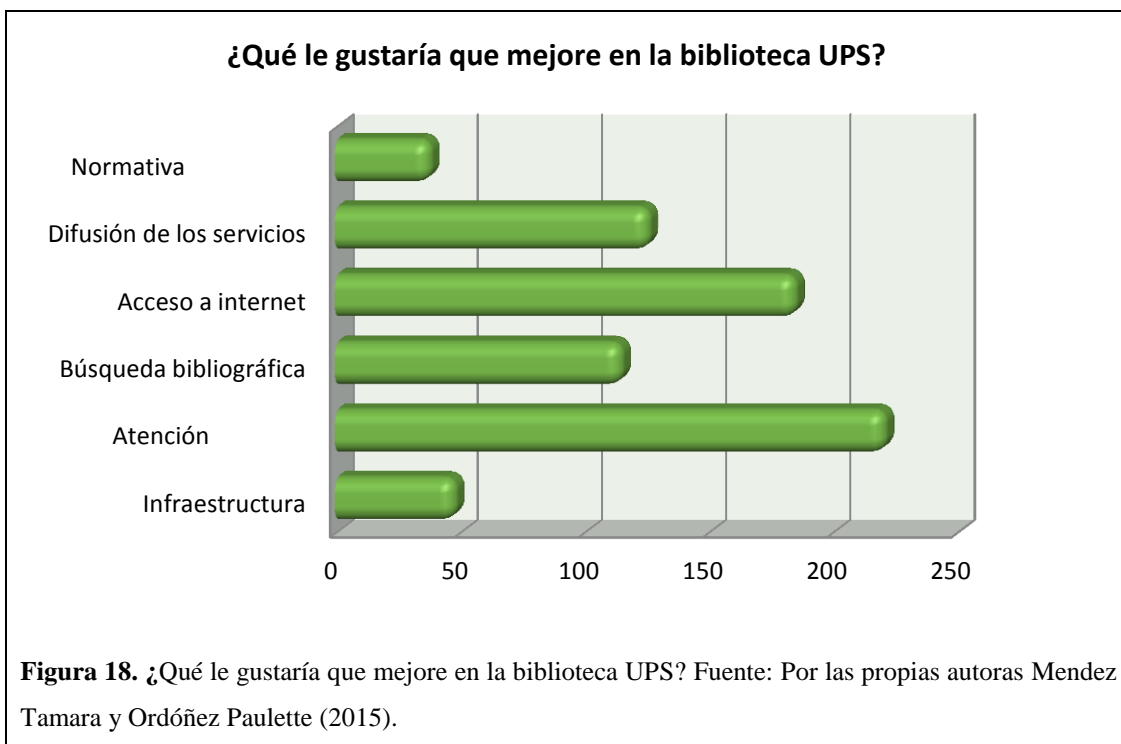
En esta pregunta los estudiantes manifestaron sus preferencias a la hora de ser informados y definitivamente era de esperarse que las redes sociales ganen la aceptación frente a las otras opciones. Es así que 255 personas de las 356 encuestadas eligieron este mencionado medio, seguida de material impreso con 126 puntos de aceptación. La publicidad audiovisual y aula virtual se codean el tercer puesto a la hora de escoger un medio para estar informados sobre los progresos, cambios, adquisiciones y demás temas de la biblioteca UPS.

Cabe señalar que a la par de las preferencias más aceptadas, es necesario no desestimar los talleres de inducción, que a nuestro parecer son la clave en la iniciación del estudiantado a la hora de empezar a relacionarse con el ambiente académico universitario.



Habíamos mencionado en el anterior capítulo que es necesario trabajar en una biblioteca que se ajuste a las necesidades de la actual sociedad de la información y del conocimiento, y que además vuelva a recuperar el rol activo en la formación académica de los estudiantes, para esto es requirente que la biblioteca gane protagonismo en la esfera adquisición del conocimiento. Por tal razón se decide preguntar al estudiantado sobre cómo quisiera que la biblioteca contribuya con su formación académica y parece ser que la pregunta los entusiasmo, siendo los talleres la posibilidad predilecta en esta sede.

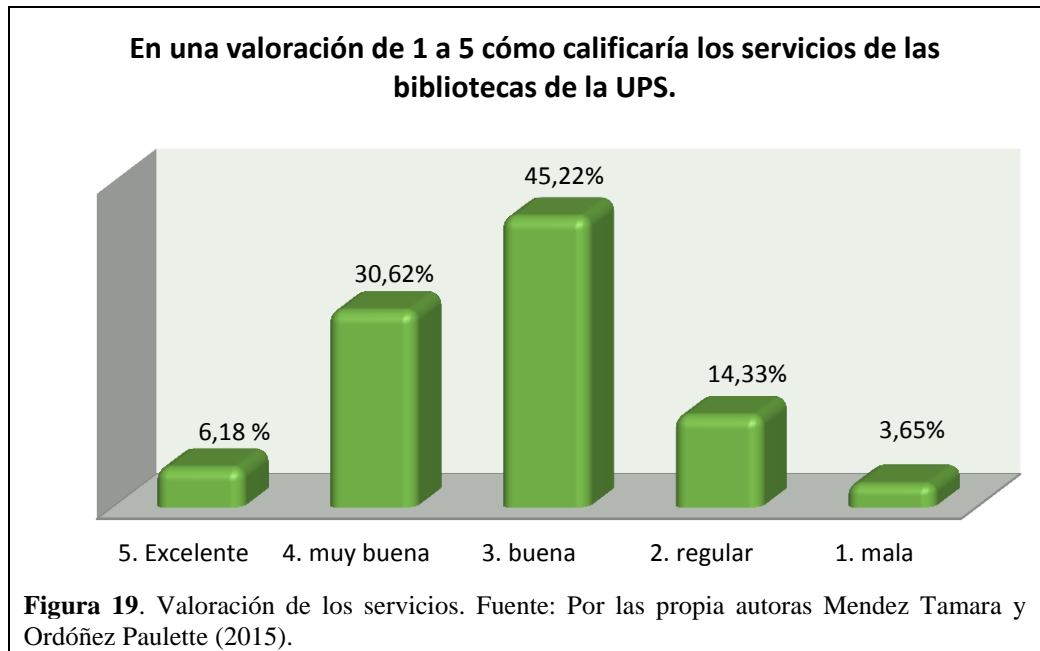
Sin embargo, por la casi uniformidad que las cifras arrojaron, se cree que resulta conveniente implementar nuevas competencias a los servicios que ofertan las bibliotecas UPS. Si la biblioteca logra trabajar en su planificación periódica, ofertando concursos académicos, ferias de libros, talleres académicos, foros, seminarios motivacionales, etc. Tanto estudiantes como docentes harán de la biblioteca el centro vital de la universidad.



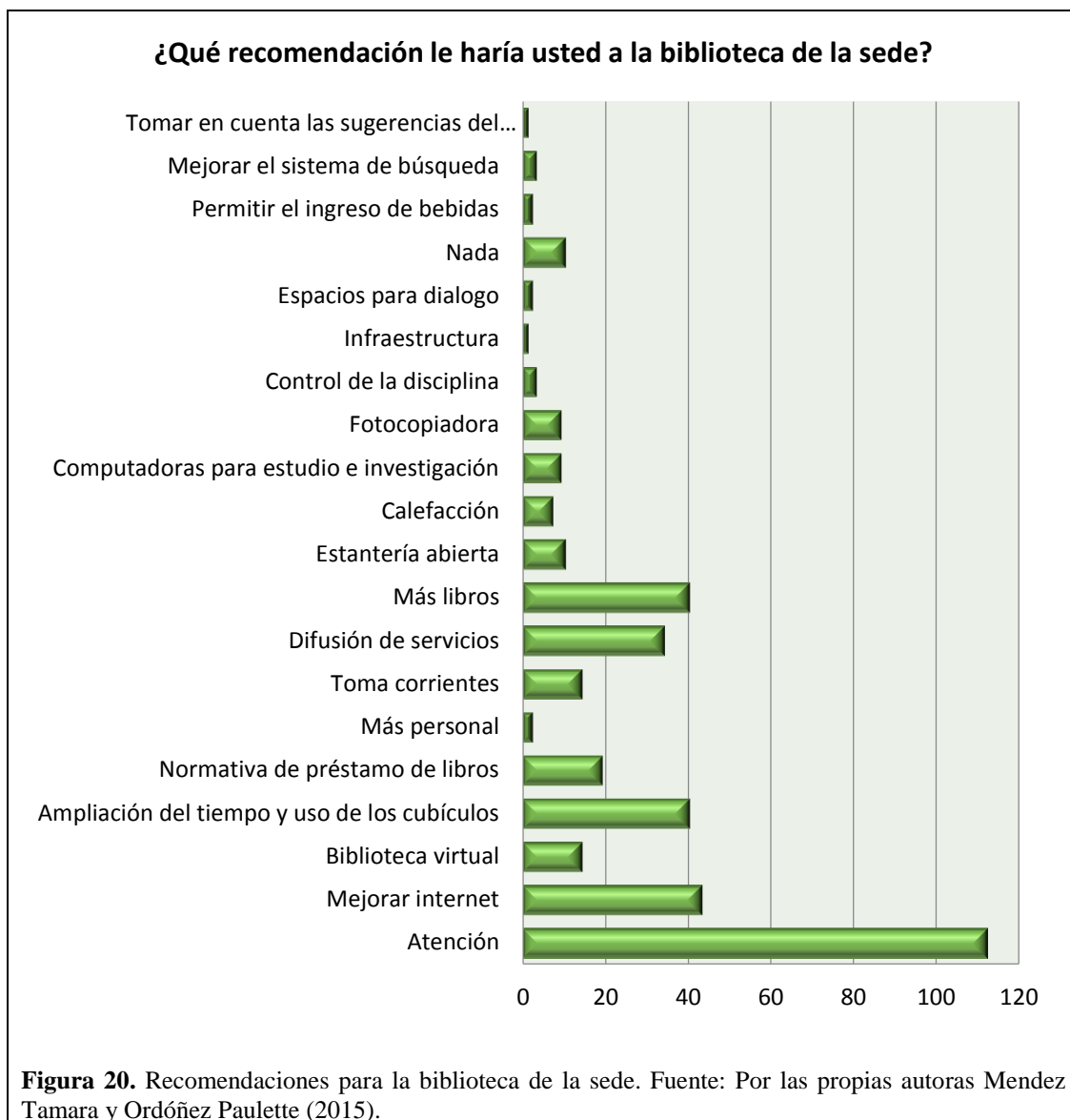
A la hora de preguntar sobre las mejoras que se deberían hacer en la biblioteca UPS de esta sede, los estudiantes mayoritariamente se refirieron a la atención, reafirmando lo ya argumentado en la pregunta (ocho). Le siguen demandas en mejora como el acceso a internet y difusión de servicios. El saber que la comunidad académica está consciente en que se debe trabajar en la difusión de los servicios bibliotecarios, se brinda un terreno propicio para el éxito de este plan estratégico.

Otras sugerencias de mejora fueron: hacer del espacio algo más atractivo, implementar más cubículos, adquirir más libros, abastecerse de más libros de Comunicación Social, mejorar la normativa, colocar computadoras para investigación y poner interruptores.

Ventajosamente la biblioteca de esta sede cuenta con una edificación individual, nueva, suministrada con baños y ascensor, espaciosa, seccionada y con visión al equipamiento y mejora de sus servicios. En efecto, las sugerencias que se presenten con respecto a la imagen comunicacional serán bien recibidas.



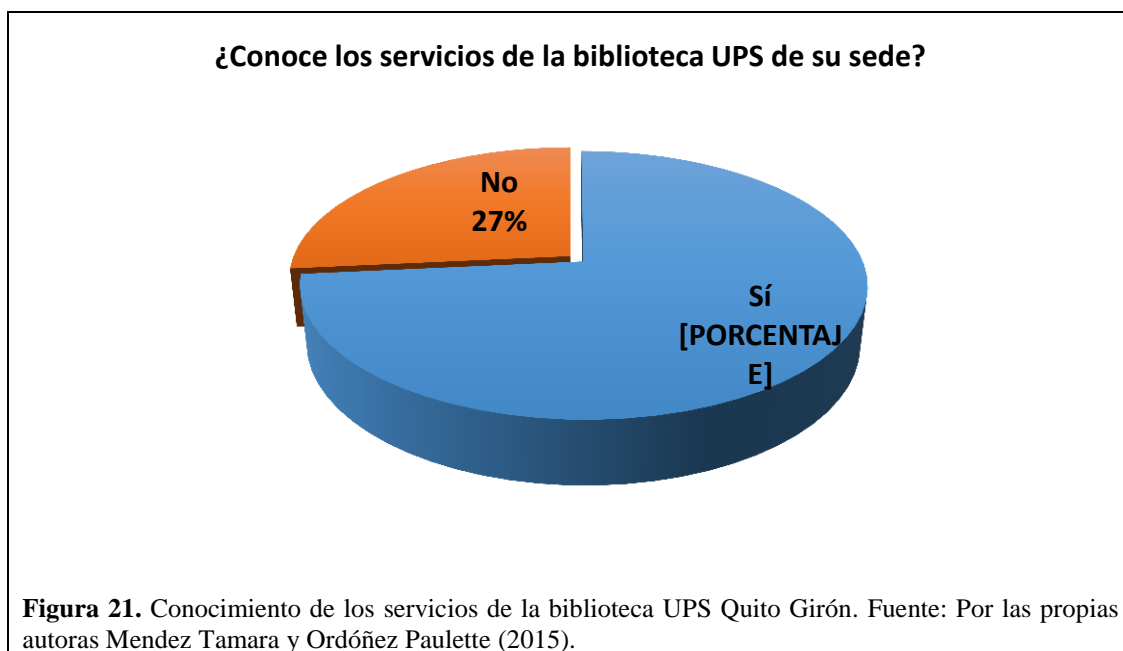
Mayoritariamente la comunidad académica calificó con una puntuación de 3/5 buena, los servicios de la biblioteca UPS sede Cuenca. Esto le da una valoración media que no debe pasar por subestimada. Hay que recordar que la biblioteca se debe a los usuarios por lo que satisfacer sus necesidades académicas debe convertirse en un objetivo de esmero. Sin embargo, es rescatable saber que el porcentaje de calificación es seguido por la opción muy buena y no por la regular, lo que demuestra una creciente población satisfecha que confía en la biblioteca de su sede.



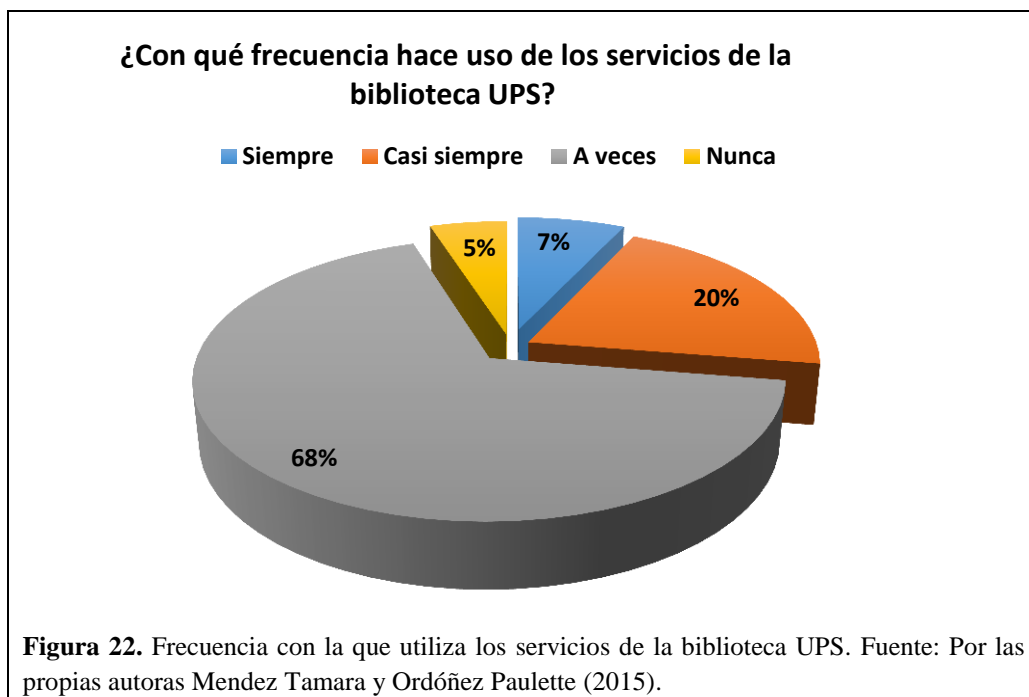
En cuanto a las recomendaciones que dan los usuarios a esta biblioteca, la atención es otra vez la que más se reitera. Esto pone de manifiesto, que el talón de Aquiles de esta biblioteca es la atención, y habrá que invertir esfuerzos para que esta situación cambie, he ahí una apuesta por la planificación estratégica y la comunicación organizacional.

También los usuarios recomiendan mejorar el servicio de internet, ampliar el tiempo de uso de cubículos, adquisición de más libros y por supuesto la difusión de los servicios, que como se dijo anteriormente, es la misión de este trabajo.

2.3.1.2. UPS Quito/ Girón.



En la sede de Quito campus Girón el 73% de los encuestados si conoce los servicios bibliotecarios de su sede, mientras que el 27% no los conoce. Este dato ofrece el porcentaje de estudiantes que se debería abordar directamente, es decir el 27% y para los cuales se debe crear una estrategia comunicativa innovadora que contenga los mensajes precisos y los canales adecuados para incentivar el interés y conocimiento de lo que brinda la biblioteca. Pese a que hay un mayoritario porcentaje de estudiantes que asegura si conocer los servicios, esto no nos asegura que conozcan la totalidad de servicios, por tanto es preciso no descuidarlos a la hora de implementar la estrategia de socialización.



La frecuencia de uso que tienen los estudiantes de la biblioteca es interpretada como ocasional. Así el 68% indica que a veces hace uso de la biblioteca, seguida de un 20% que casi siempre lo hace y un 7% que ostenta siempre hacerlo, contrariamente un 5% manifiesta nunca haber hecho uso de los servicios bibliotecarios. El reto es estimular a la comunidad académica para que utilice casi siempre los servicios bibliotecarios y no permitir que haya estudiantes que nunca hagan uso de la biblioteca, para esto es necesario volver a darle a la biblioteca el rol de generadora del conocimiento.

¿Cuál de estos servicios de bibliotecas UPS conoce?

- Consulta bibliográfica
- Sala de lectura
- Internet
- Biblioteca virtual
- Uso de cubículos
- Préstamo de libros
- Préstamo de equipos
- Tiflobiblioteca

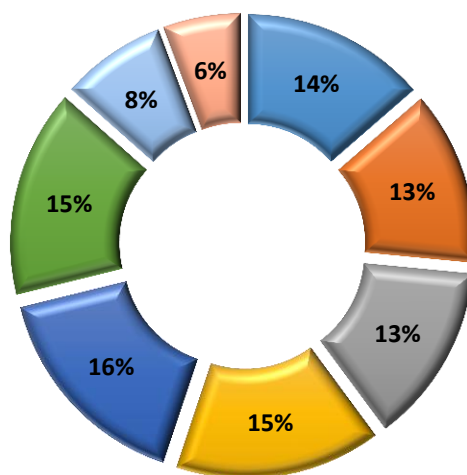
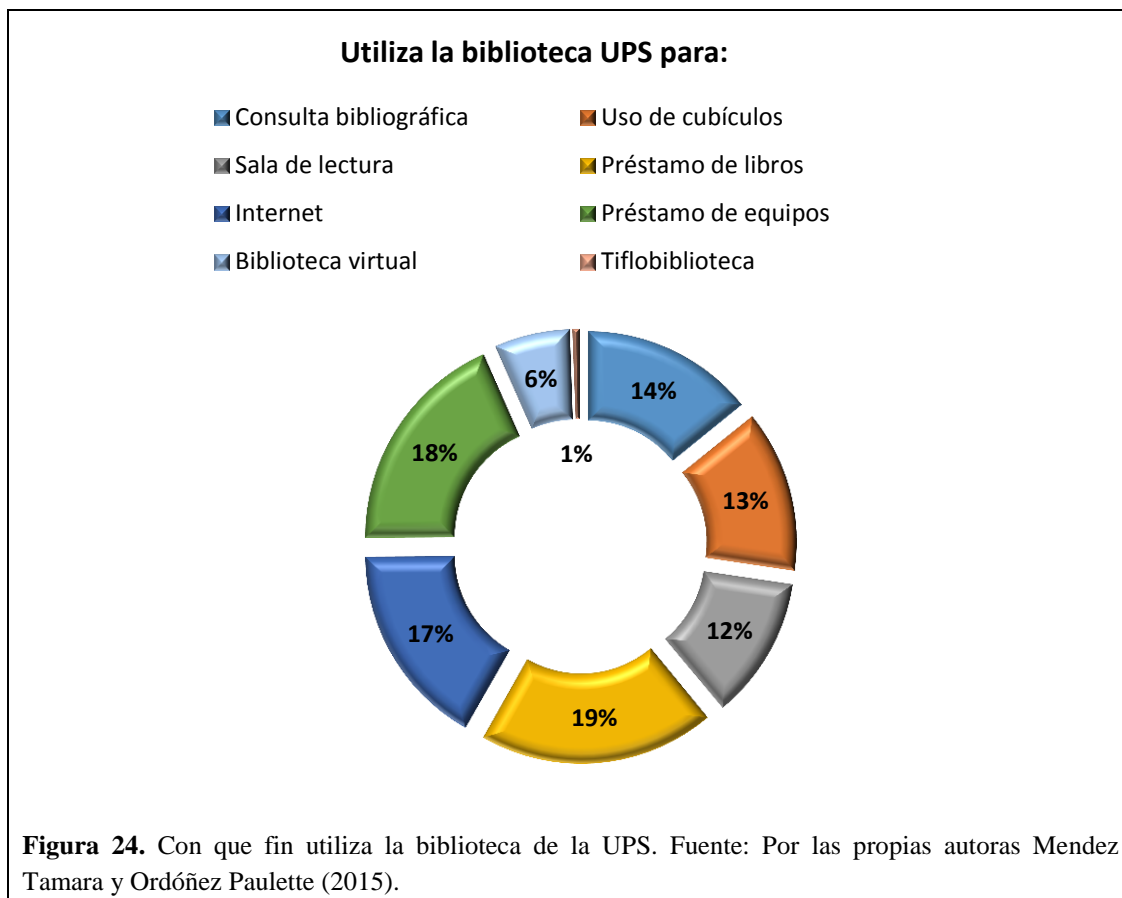


Figura 23. Tipos de servicios que conoce de la biblioteca UPS. Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara y Ordóñez Paulette (2015).

En esta sede lo que más se conoce es el servicio de internet con el 16%, seguida del préstamo de equipos y préstamo de libros con un 15% cada una respectivamente. El conocimiento que se tiene de estos servicios está determinado por las necesidades que los estudiantes presentan frente a sus actividades académicas cotidianas. Así la necesidad de usar cierto servicio les obliga a conocerlo, independientemente que lo hagan conscientes sobre la normativa que rige a dicho servicio. Ahora bien, entre los servicios menos conocidos están, la biblioteca virtual con un 8% y la tiflobiblioteca con un 6%.

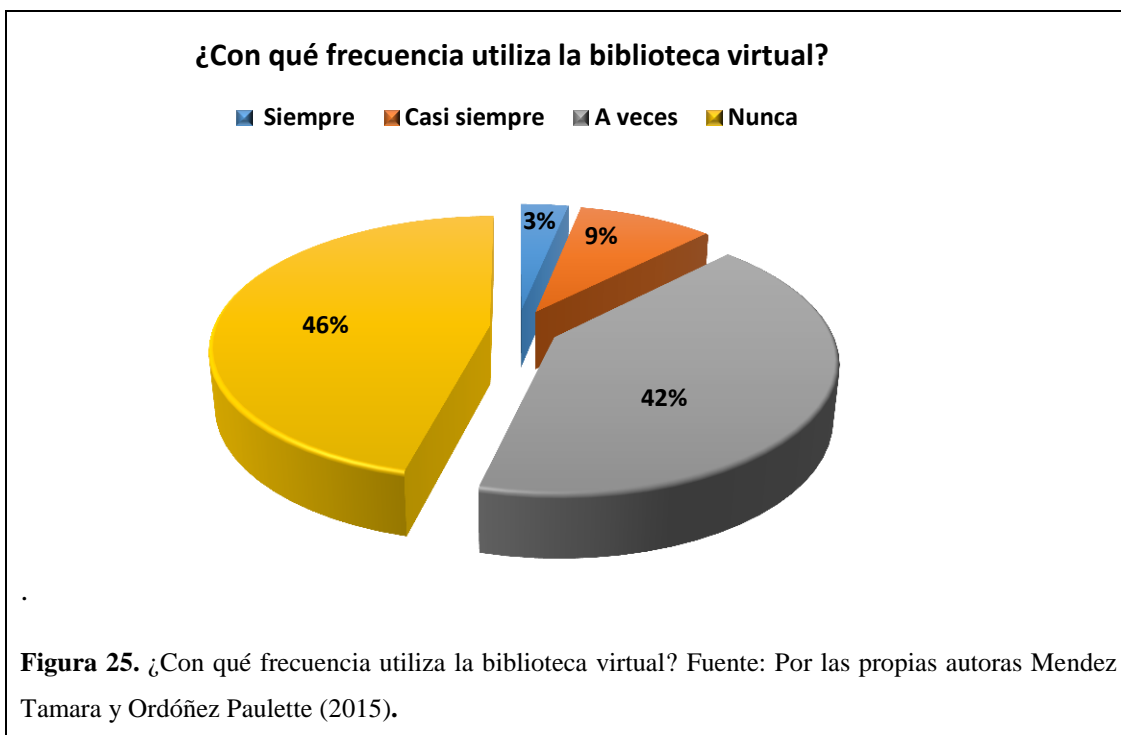
En efecto habrá que darle más prioridad de difusión a los servicios menos conocidos, que en el caso de la biblioteca virtual se considera es una potencial herramienta para el desarrollo del conocimiento y que está sujeto a los requerimientos de la actual sociedad de la información. Con respecto al escaso conocimiento que se tiene de la biblioteca para no videntes, tiflobiblioteca, se aconseja que se fortalezca su difusión, en especial porque es un servicio que nos diferencia de otras universidades y

bibliotecas de la ciudad, además se podrá fortalecer el sentido de integración e igualdad de derechos, que como sabemos hace parte de la pedagogía salesiana.



Con respecto al uso de los distintos servicios que oferta esta sede, el préstamo de libros con el 19%, el préstamo de equipos con el 18% y el servicio de internet con el 17% encabezan la elección. Este dato es consecuente a la pregunta anterior que se refería al conocimiento que se tiene del servicio, y obedece, como mencionábamos antes, a las necesidades cotidianas del estudiantado, por lo que habría que repotenciar dichos servicios si son los que más demanda tienen.

Resulta interesante evidenciar que en la biblioteca de la sede Quito campus Girón, el espacio bibliotecario como servicio, no es tomado mucho en cuenta por los estudiantes, representando en la elección de uso un 12% para la sala de lectura y un 13% para el uso de cubículos, esto quizás evidencia una especie de desconformidad con la infraestructura de la biblioteca de esta sede. Y es lo que llama la atención al observar las instalaciones, que a comparación con otras bibliotecas, no tiene concurrencia o aforo suficiente.



Cuando hablamos de las bibliotecas virtuales, hacemos énfasis en la ventaja de acceder directamente a la información, pero también se toma en cuenta que es necesaria una comunidad capacitada en el uso de las redes. Es por eso que en ocasiones las bibliotecas virtuales no logran tener el éxito deseado en la totalidad de la población y más si no son reconocidas.

En el caso de la biblioteca virtual salesiana, el 46% de los estudiantes del campus El Girón de Quito, revelan nunca haber hecho uso de ella; le prosigue un 42% que asegura hacerlo a veces. En drástico contraste, solo el 3% considera utilizar siempre la biblioteca virtual y un 9% lo usa casi siempre. Así queda en manifiesto que el servicio de biblioteca virtual no recibe el número de visitas que compense la inversión que se ha hecho en este sistema, y en ello pueden influir varias causas. Algunas se relacionan con el propio diseño de la plataforma, otras con la carencia de herramientas diferenciadas para la búsqueda y recuperación de la información y otras, con la falta de habilidades de los usuarios para el acceso y uso de la información en ambientes digitales. En cualquiera de los casos, el problema radica en la falta de conocimiento e información sobre dicho servicio.

Los instrumentos para la recuperación de información (búsqueda de libros y catálogos en línea) son fáciles de usar

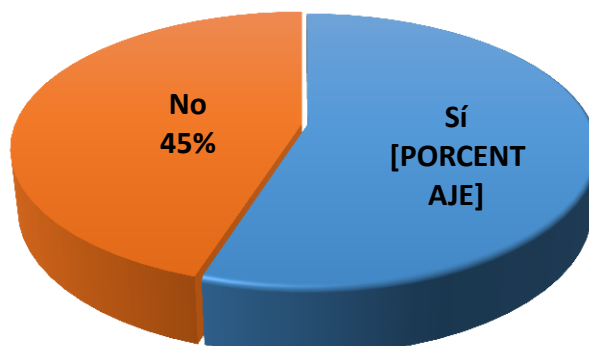


Figura 26. Instrumentos para recuperación de información. Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara y Ordóñez Paulette (2015).

En esta pregunta los estudiantes mostraron una casi paridad en sus respuestas, un 45% que no considera fácil de usar los instrumentos de búsqueda versus un 55% que considera que sí es fácil. En este caso es preocupante que un 45% no esté a gusto con la herramienta de búsqueda actual y entre sus razones está:

“ me parece confuso, complicado, no enseñan a usar, no se encuentran los libros, se debería imprimir el código del libro, no es efectivo, no es preciso, es difícil, no hay lo que se busca, no hay indicaciones, es complejo, no hay capacitación, no se puede visualizar la portada del libro, mala interfaz, está mal clasificado”

Por lo tanto, es necesario invertir en un mejor instrumento para la recuperación de información, que tome en cuenta las razones negativas de la actual herramienta y además brindar el asesoramiento necesario para su manejo, algo que sin duda estará especificado en la estrategia de comunicación presente.

Considera la biblioteca UPS un lugar confortable para el desarrollo de sus actividades académicas

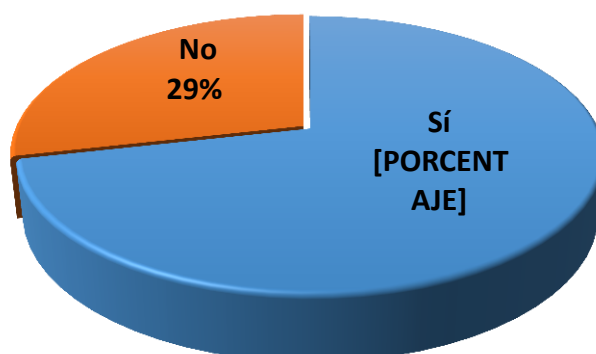


Figura 27. Percepción de comodidad en las instalaciones de la biblioteca UPS. Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara y Ordóñez Paulette (2015).

Frente a la pregunta que busca en definitiva saber la aceptación que los estudiantes tienen sobre las instalaciones de la biblioteca, el 71% respondió que si le parece confortable, por el contrario un 29% expresó que no. Los motivos de quienes respondieron negativamente fueron:

“hay mucho ruido, mala infraestructura, es incómodo, no hay libros, mala atención, no es atractivo”.

Es claro que la mayoría de la comunidad académica percibe como confortable la biblioteca de esta sede. Aun así creemos que se debe tomar en cuenta las sugerencias de quienes opinan lo contrario, especialmente porque son ratificadas también por los grupos focales usados para este diagnóstico.

¿Cuál es la atención que recibe usted de quienes trabajan en la biblioteca?

■ Excelente ■ Muy buena: ■ Buena ■ Regular ■ Mala

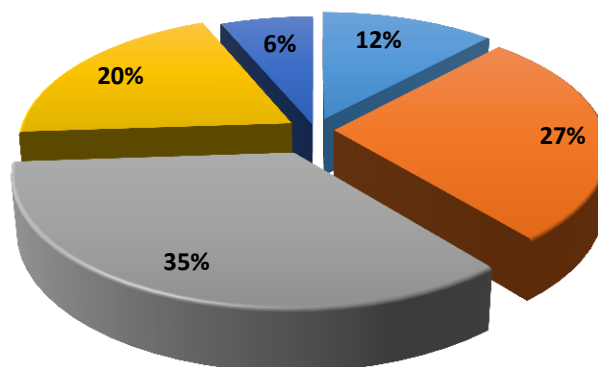


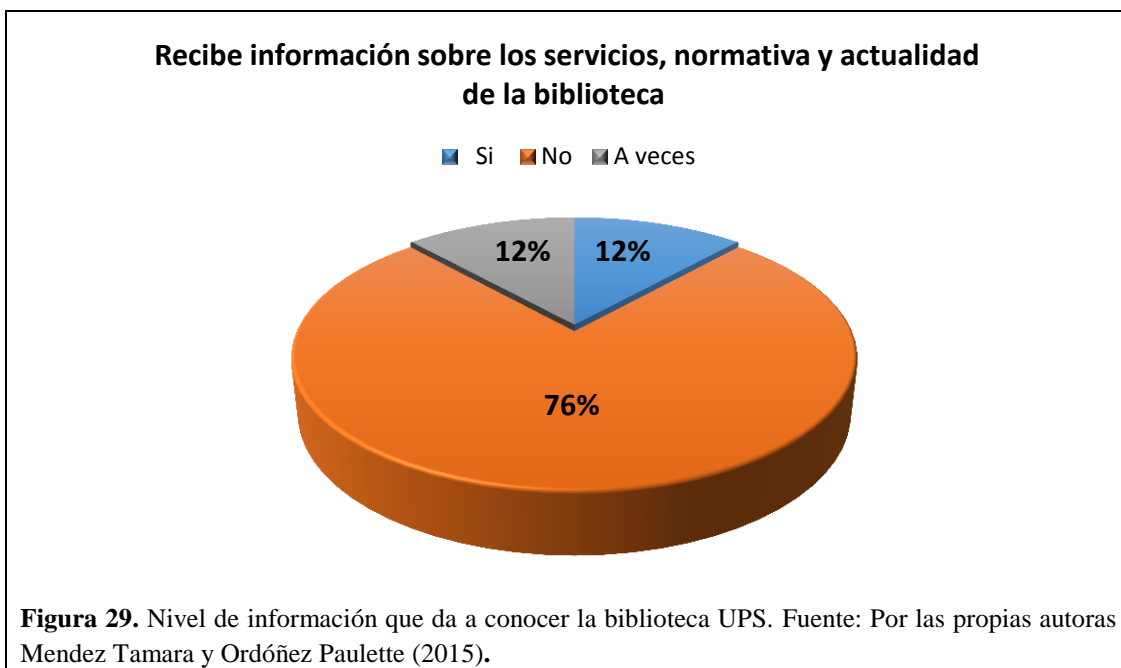
Figura 28. Tipo de atención que usted recibe dentro de la biblioteca UPS. Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara y Ordóñez Paulette (2015).

Como decíamos anteriormente, la atención es clave a la hora de ofrecer un servicio y es el usuario directamente quien la evalúa. Así, en esta sede el 35% la califica como buena y un 27% como muy buena, mientras que un 6% la ve como mala y un 20% como regular.

Las opiniones de quienes no están conformes con la atención fueron:

“el personal tiene mal humor, son groseros, no tienen paciencia, no son ágiles, son prepotentes, desconocen sobre libros”.

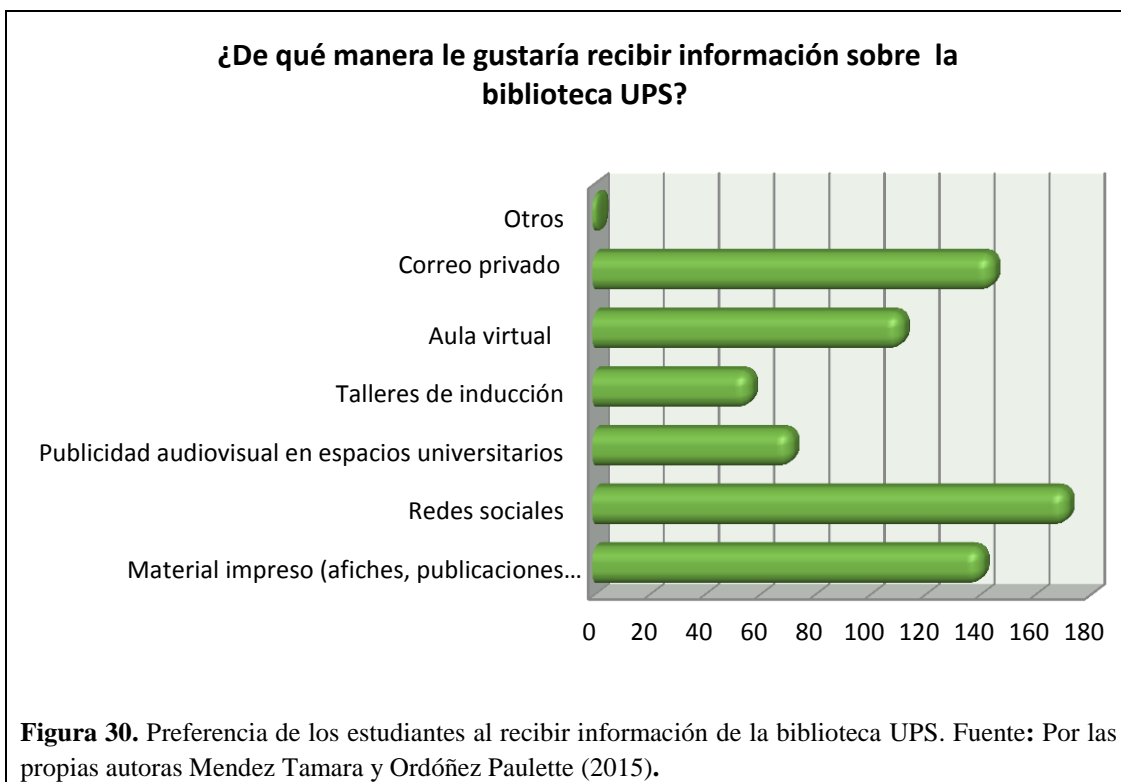
Evidentemente en esta sede, la atención al usuario no es un gran problema, pero se debe mejorar para que los criterios de conformidad asciendan.



Sobre la información que la biblioteca UPS Quito campus Girón debería ofrecer a los estudiantes, el 76% señala no recibir ningún tipo de información y escasamente un 12% considera si recibirla.

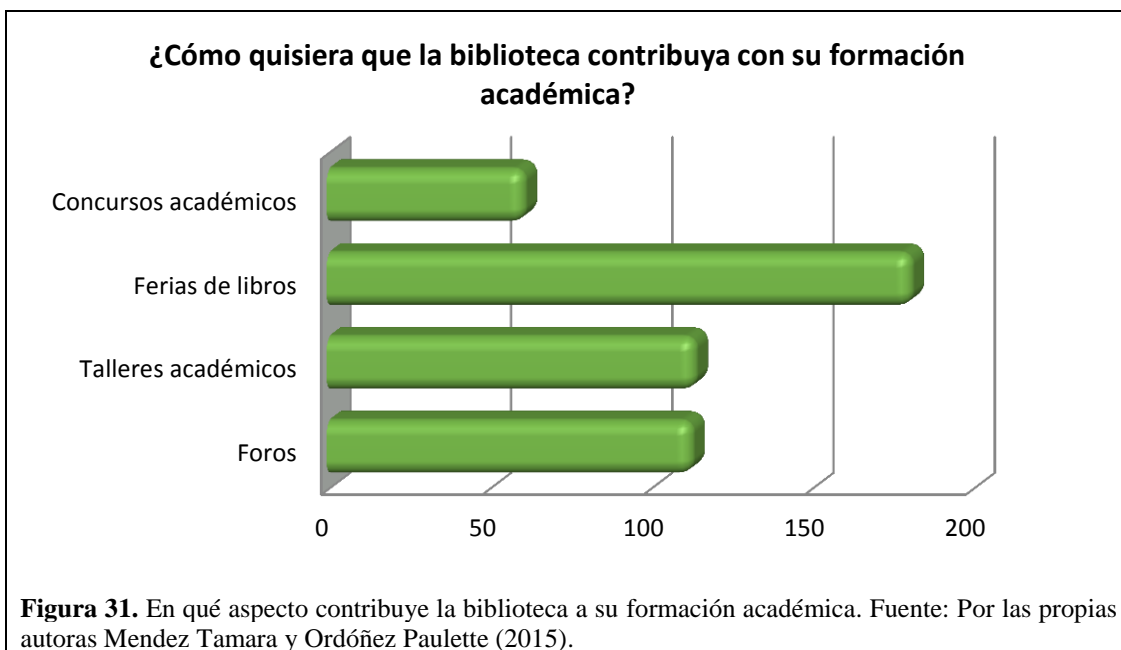
Este dato es alarmante, porque evidenciaría una comunidad académica no involucrada, desentendida y absolutamente desinformada. Ahora bien, con respecto a los medios que se utilizan para transmitir la información los estudiantes rescataron: el aula virtual, el personal bibliotecario, periódico universitario, página web, afiches, charlas, comunicación directa a través de la pregunta.

Los canales presentados parecen aptos pero deberían maximizarse, y razonamos que los mensajes no deben ser los adecuados, o sino captarían el interés de los estudiantes que en esta ocasión afirmaron no contar con información sobre la biblioteca.



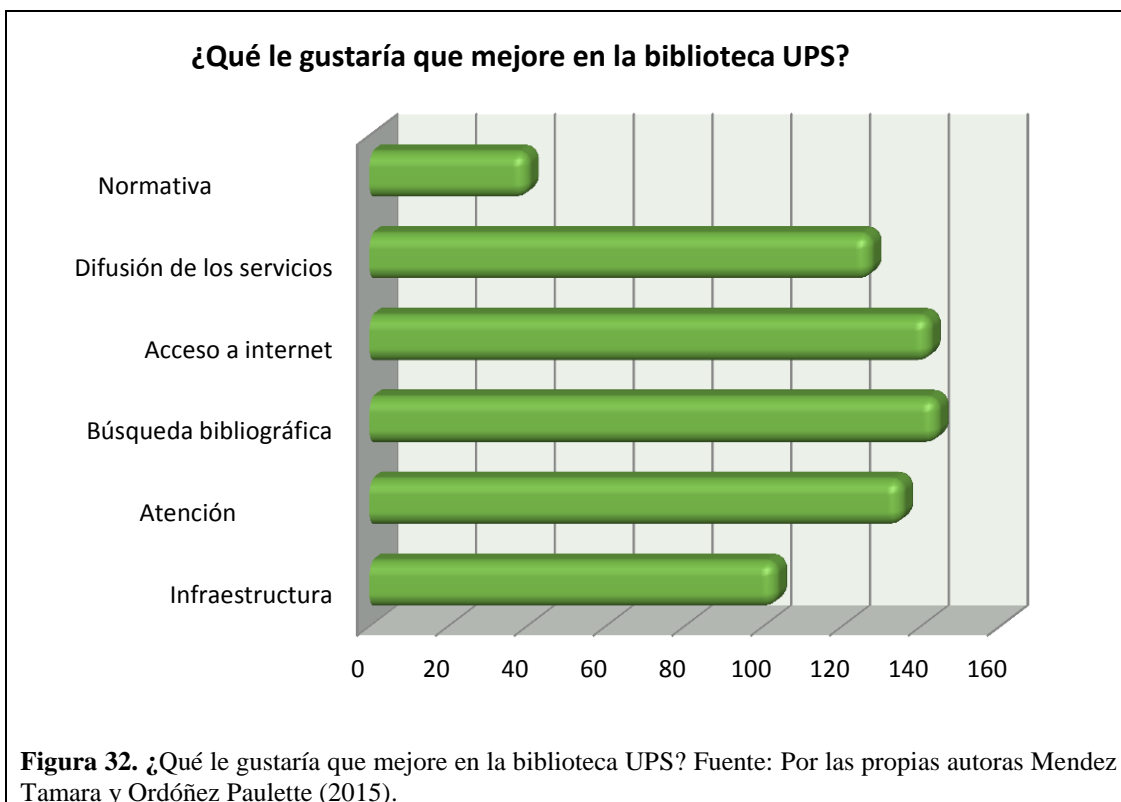
Se preguntó sobre cómo les gustaría recibir información de la biblioteca UPS, los estudiantes eligieron mayoritariamente las redes sociales, seguido de la opción correo privado y material impreso como afiches, manuales y publicaciones universitarias.

Entre otras opciones sugieren el correo institucional y los mensajes de texto. Aunque como se dijo antes, no hay que desestimar los talleres de inducción, que son la herramienta más eficaz especialmente con los estudiantes nuevos.



En esta pregunta la opción preferida fue la feria de libros, que cabe recalcar en esta sede ya se ha llevado a cabo por reiteradas ocasiones, demostrando que los estudiantes están acostumbrados a esta modalidad de acercamiento a la biblioteca ya que les brinda la oportunidad de adquirir los libros expuestos mediante la compra personal o a través de la sugerencia para adquisición bibliotecaria de la UPS.

Otra de las opciones que los estudiantes eligieron para su contribución académica fue la organización de foros y talleres, que como sabemos, es una actividad que les corresponde organizar a cada dirección de carrera; sin embargo consideramos que debe formar parte de las capacidades que la biblioteca puede ofrecer para el desarrollo del conocimiento y de la ciencia.



Con respecto a las mejoras que los estudiantes quisieran que se haga en la biblioteca de esta sede; el acceso a internet, el sistema de búsqueda bibliográfica y la atención al usuario son las más sugeridas. Prosiguen en la lista la difusión de servicios y la mejora en infraestructura, que como lo dijimos anteriormente, bajo nuestra sugerencia, es prioritario tomarlo como punto de apuesta.

Otras sugerencias de mejora fueron: más adquisición de libros, internet libre, implementación de un fondo fílmico, facilidad de préstamos, mejorar la interfaz de búsqueda.

En una valoración de 1 a 5 cómo calificaría los servicios de las bibliotecas de la UPS.

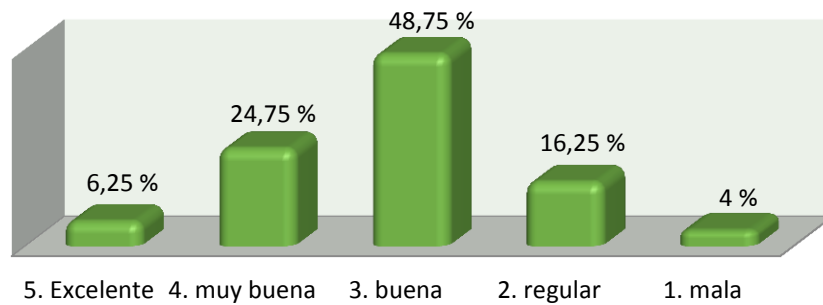


Figura 33. Calificación de los servicios. Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara y Ordóñez Paulette (2015).

La valoración que obtuvo esta sede por parte de los usuarios fue de 3/5 buena, que al igual que la sede Cuenca es de calificación media. De modo semejante sugerimos no escatimar esfuerzos para que la calificación ascienda y poder tener una comunidad académica satisfecha y conforme con los servicios bibliotecarios.

¿Qué recomendación le haría usted a la biblioteca de la sede?

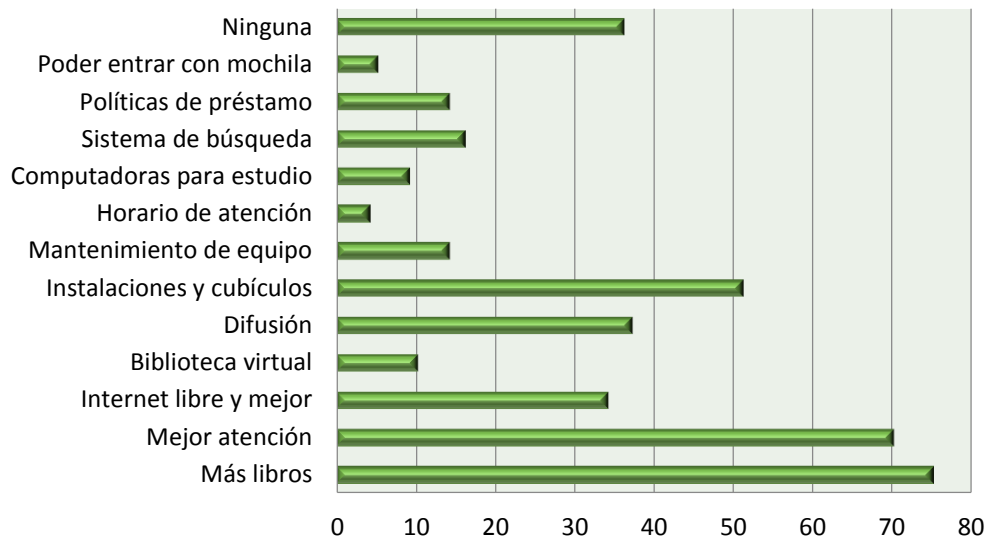
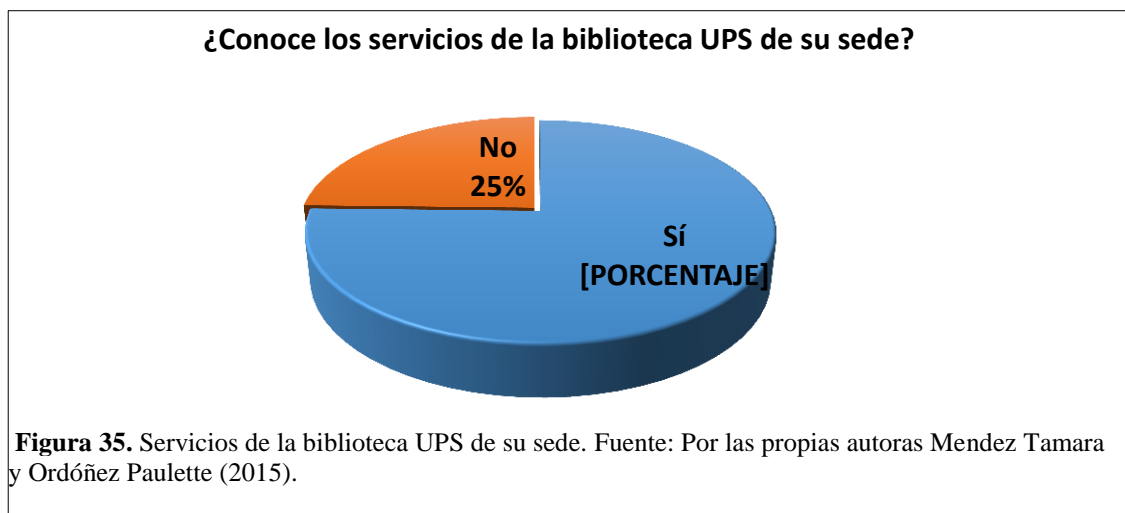


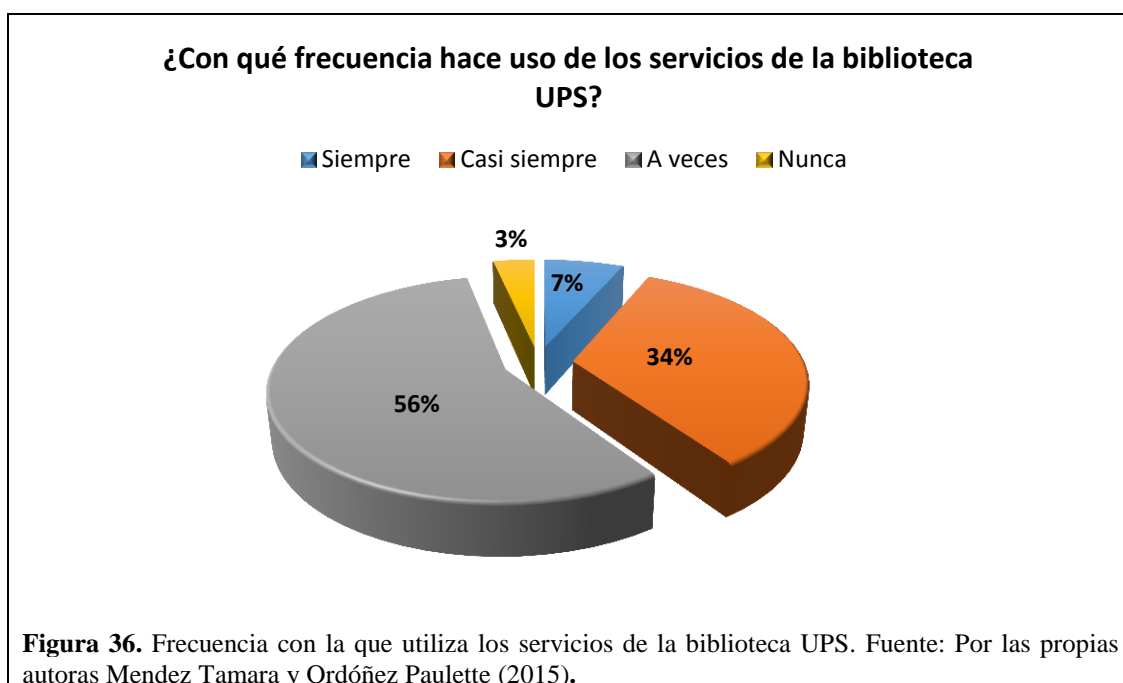
Figura 34. Recomendaciones que usted haría a la biblioteca de la sede. Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara y Ordóñez Paulette (2015).

Las recomendaciones enfatizan mejorar la atención, adquirir más libros y prosigue la sugerencia de mejorar las instalaciones y cubículos.

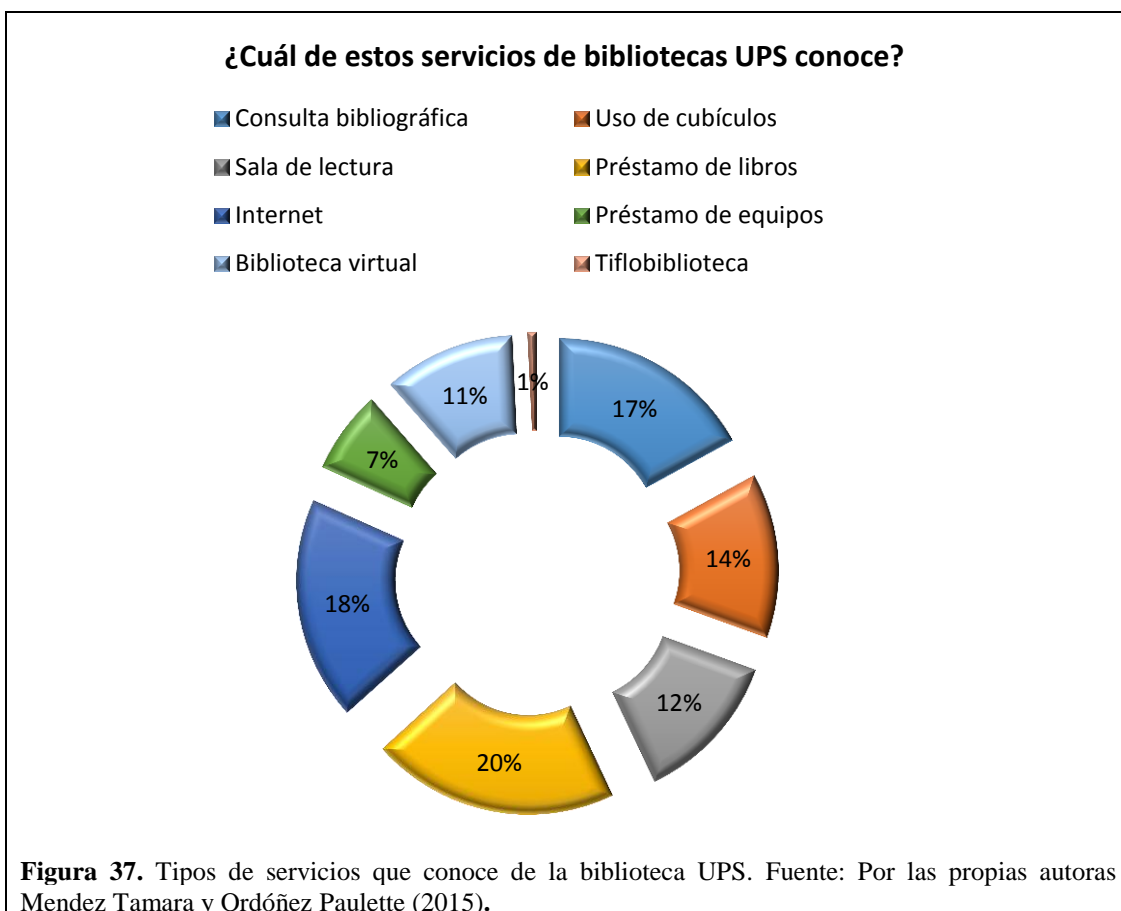
2.3.1.3. UPS Quito/Sur.



En la UPS Quito campus Sur, el 75% de los encuestados aseguró sí conocer los servicios que ofrece la biblioteca de su sede, mientras que el 25% manifestó desconocerlo. Es así que podemos hablar de una mayoritaria comunidad académica relacionada al ámbito bibliotecario. Sería oportuno ahora saber cuál es la frecuencia de uso de los servicios y cuáles son los más usados.

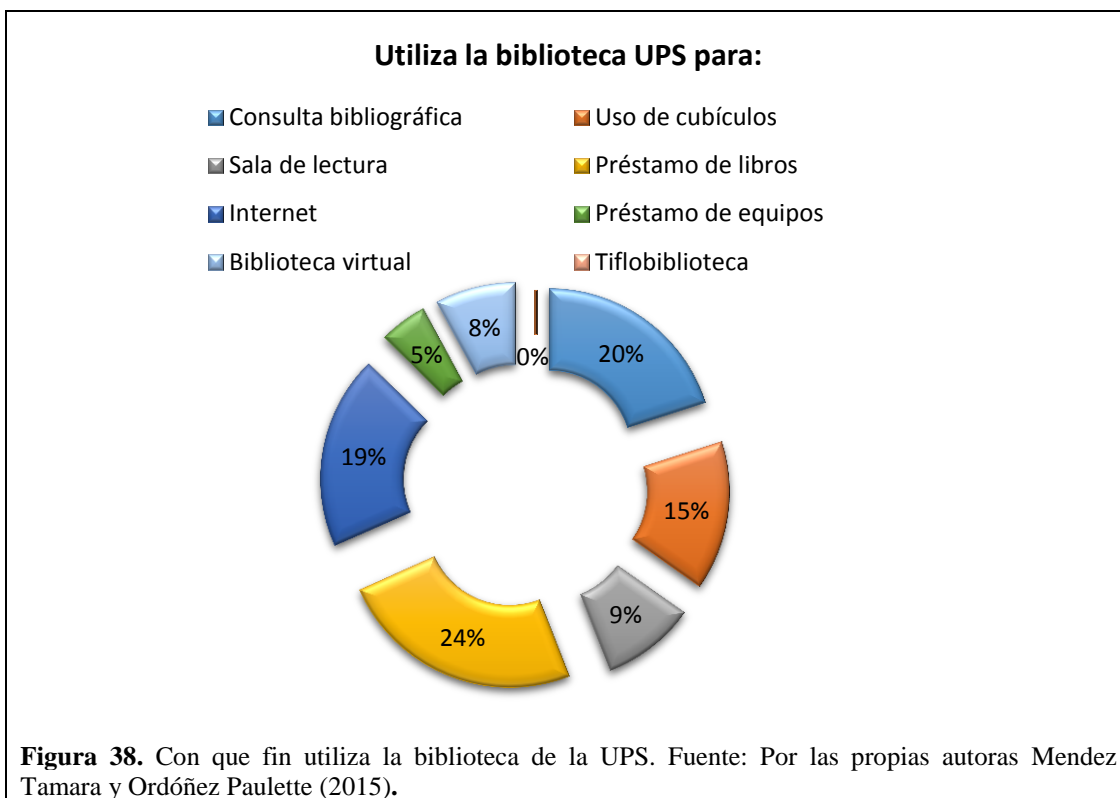


La frecuencia de uso de los servicios de la biblioteca de esta sede es esporádica. Representada por un 56% que manifiesta usar a veces la biblioteca, más un 34% que casi siempre hace uso de los servicios, en contraste solo hay un 3% que menciona nunca a ver usado la biblioteca. Por lo que se estaría hablando de una crecida comunidad académica que hace uso de los servicios bibliotecarios.



Sobre los servicios que se conocen de la biblioteca UPS Quito campus El Girón, el préstamo de libros es sin duda lo más conocido, al igual que el servicio de internet y la consulta bibliográfica. Que al igual que en el resto de bibliotecas UPS, obedecen a las necesidades que experimenta el estudiantado diariamente. Así se obedece la lógica de que, si algo necesito conozco de él.

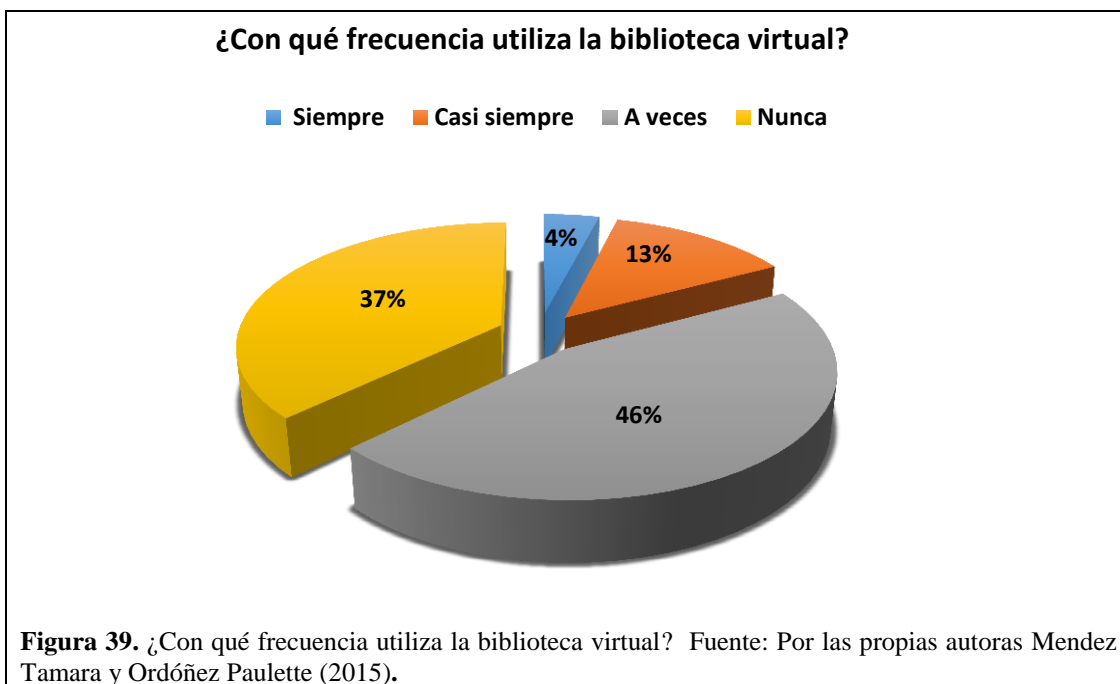
Cabe mencionar que solo la biblioteca de Quito campus El Girón cuenta con Tiflobiblioteca, de ahí que en las demás sedes exista un nulo conocimiento de este tipo de servicio. También en este campus se presenta un ínfimo conocimiento sobre la biblioteca virtual, es así que se reanuda en la innegable necesidad de crear una campaña de difusión de este servicio.



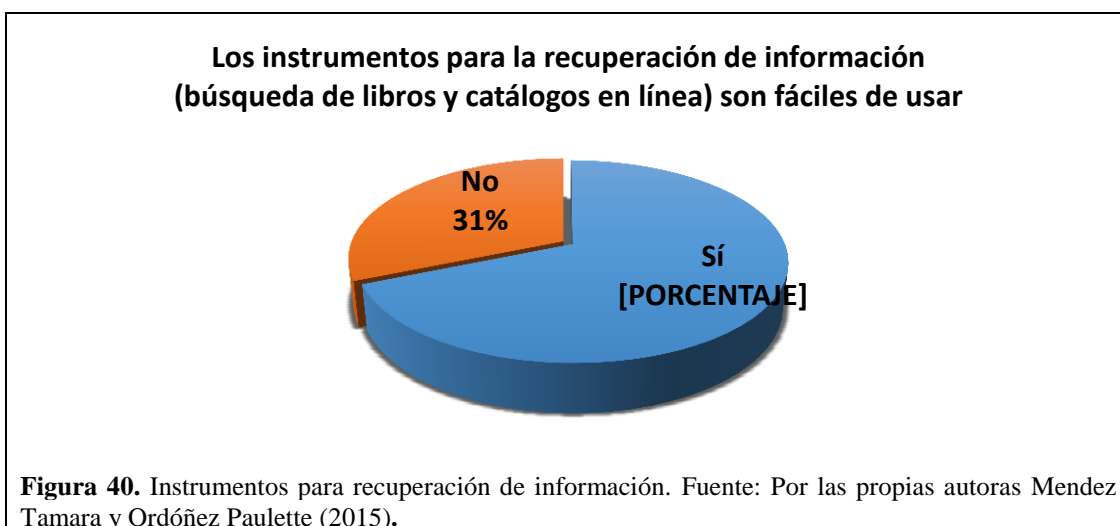
Ahora bien, el servicio más usado en este campus es también el préstamo de libros con el 24% de preferencia, sigue la consulta bibliográfica con el 20% y el uso de internet con 19%, por necesidad a lo anterior, el uso de cubículos tiene el 15% de preferencia.

Queda así demostrado que los servicios tradicionales, aquellos que están más ligados al estudio, tienen más demanda en esta sede. Y quizás depende mucho por el tipo de carreras que aquí se encuentran, siendo en su mayoría ingenierías, que exigen la consulta diaria de enciclopedias, algebras, diccionarios o manuales para el desarrollo inmediato de sus tareas.

Cuando visitamos las instalaciones bibliotecarias de esta sede, se pudo constatar la gran afluencia de estudiantes, que entre trabajos grupales en las salas privadas, elaboración de deberes en las mesas de trabajo, consulta en las máquinas informáticas, etc., colmaban el espacio de esta biblioteca, especialmente en horas pico que va de 10 a 13 horas en la mañana y de 15h a 18 horas en la jornada vespertina. Por lo que habría que analizar si las instalaciones y libros de mayoritaria consulta, abastecen la demanda de los usuarios.



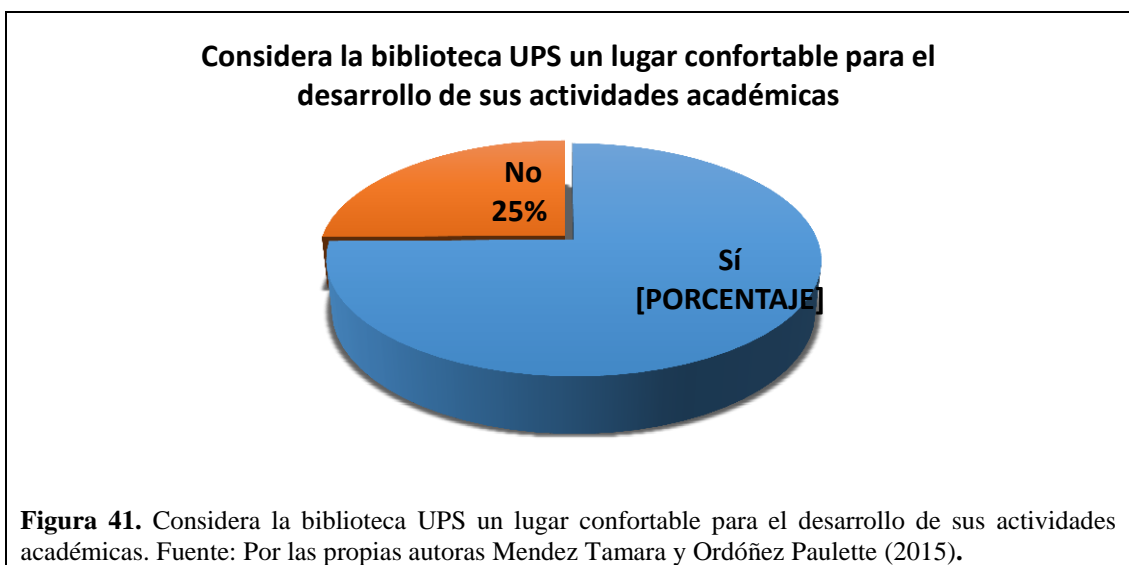
Con respecto al uso de la biblioteca virtual los usuarios mayoritariamente expresaron hacerlo a veces con el 46%, sin embargo el 37% dijo nunca hacerlo. Interpretamos que no existe el suficiente incentivo para hacer de esta plataforma una potencial fuente de consulta. Y es emergente que aquellos estudiantes que aseveran nunca haber utilizado este servicio comprendan la utilidad de esta modalidad de biblioteca.



Para el 69% de los encuestados, los instrumentos de búsqueda son fáciles de usar, contrariamente un 31% afirma que no lo es. Las razones por las cuales consideran que los instrumentos de búsqueda no son fáciles de usar son:

“No sé sabe cómo llenar la ficha, se desconoce el funcionamiento, no hay información, no sabe cuál código es el correcto, no se puede descargar el libro, no se encuentra el libro, es muy lento, difícil, no didáctico, mala interfaz”

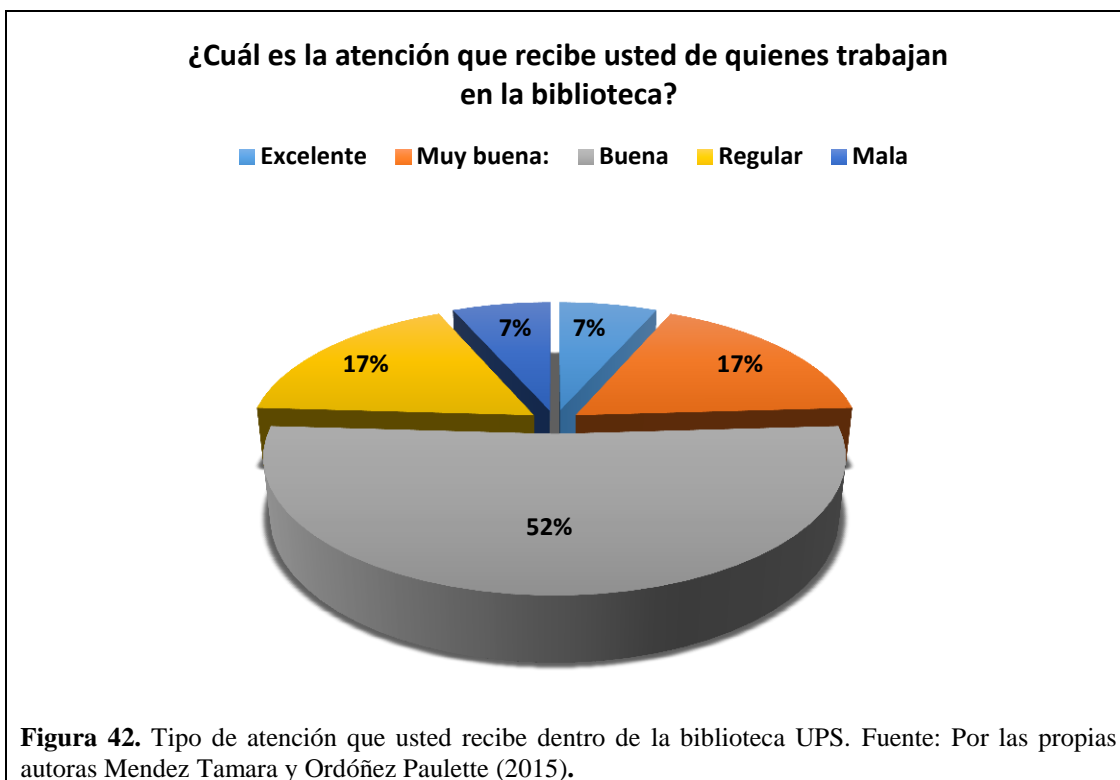
Resulta interesante destacar, que las razones de rechazo a los instrumentos de búsqueda, están ligados a características de software. Un aspecto que para los estudiantes de ingenierías parece ser el más incómodo a la hora de interactuar con la biblioteca. Y en efecto, por lo que pudimos observar y experimentar del programa de búsqueda, se cree conveniente mejorar este servicio, especialmente si se quiere integrar al actual usuario digital.



Del total de encuestados, el 75% si considera confortable la biblioteca, oponiéndose a un 25% que no le parece un lugar confortable. Las razones reiterativas de quienes eligieron la opción negativa fueron:

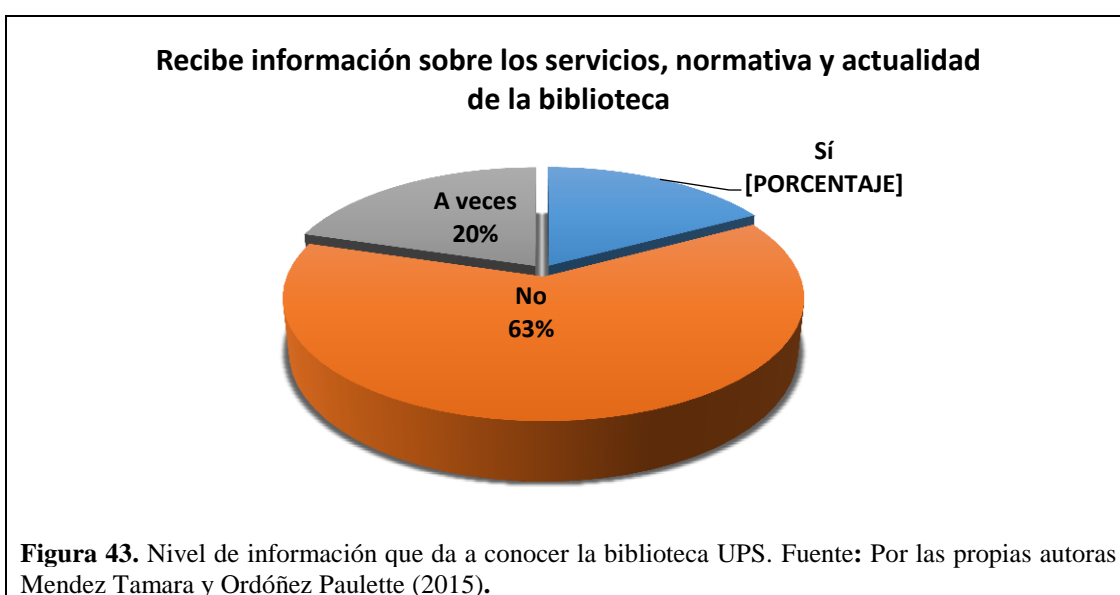
“Hay mucho ruido, hay muchas restricciones, brindan mal servicio, hay pocas mesas de trabajo, no hay tomacorrientes, es incómodo dejar las pertenencias, tienen poco espacio, es incómodo, es oscuro”.

Por lo presentado, se infiere que las desconformidades están más relacionadas con la infraestructura pero además existe discrepancia con las normativas de uso, que en el proceso de diagnóstico se encontraron como no legitimadas. Sin embargo este es un punto que se analizará posteriormente.



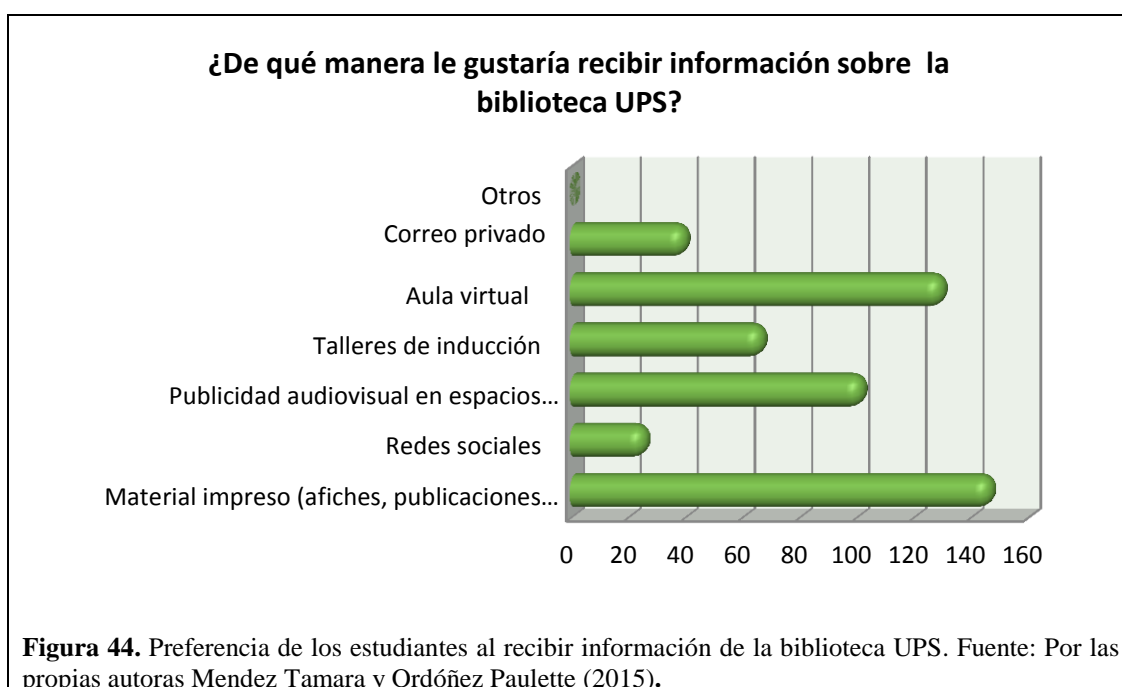
Sobre la atención que los usuarios reciben por parte del personal bibliotecario, la mayoría de encuestados (52%) la concibe como buena; mientras que una minoría (7%) la percibe como mala, presentando en sus razones criterios como:

“son groseros, nos ponen mala cara, no saben de bibliotecología, no son cordiales”.

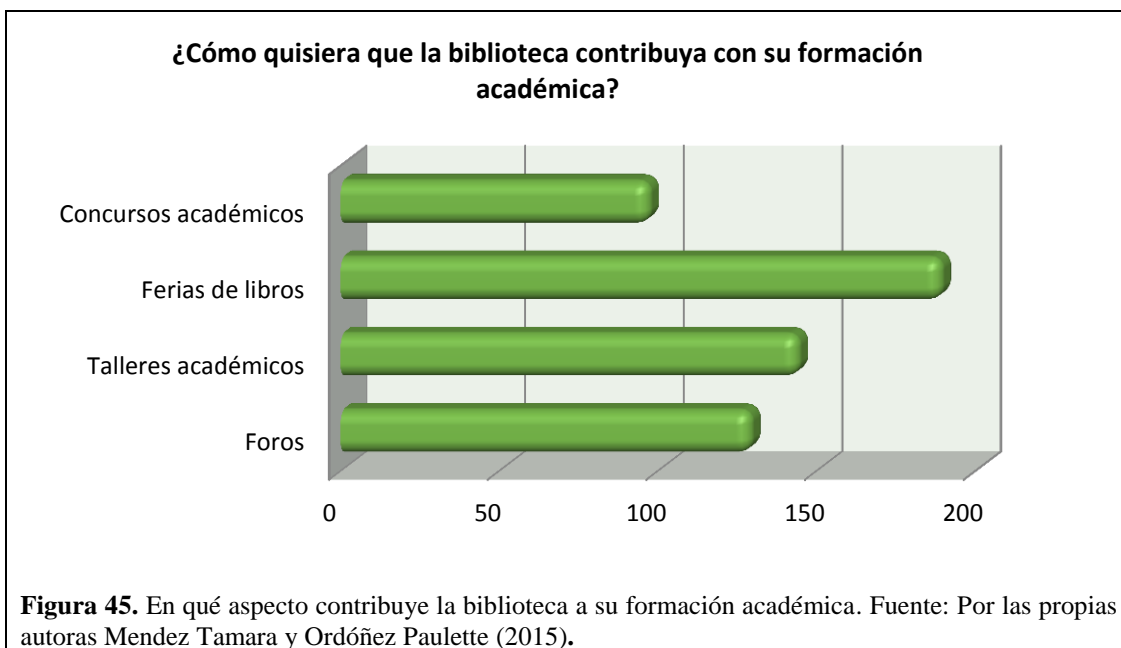


Del total de los encuestados en este campus, el 63% dijo no recibir información sobre los servicios, normativa y actualidad de la biblioteca. El 20% indicó que a veces y tan solo un 17% manifestó que si recibe información. Los medios por los cuales mencionan haber recibido información fueron: afiches, página web, por los profesores, talleres de inducción y personal bibliotecario.

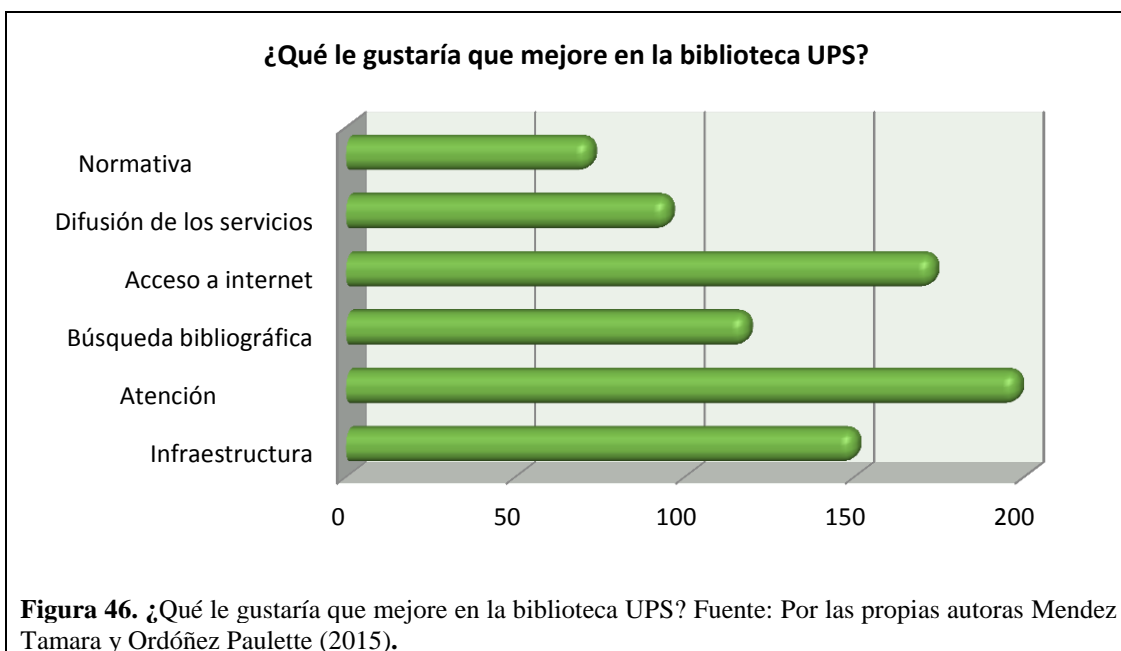
A consecuencia se deduce que los estudiantes de la sede Quito, campus Sur, no se encuentran informados sobre el desenvolvimiento de la biblioteca. Y que al igual que los estudiantes de otros campus y sedes de la UPS, ignoran muchas de las normativas, políticas, mejoras, adquisiciones y toma de decisiones que mantiene la biblioteca.



Los canales o medios de información que los usuarios de este campus prefieren para estar al tanto de la biblioteca UPS son: material impreso, aula virtual y publicidad audiovisual en los espacios universitarios. Cabe recalcar que en esta comunidad universitaria los talleres de inducción son también bastante valorados, y no así las redes sociales que están al final de la lista en preferencia.



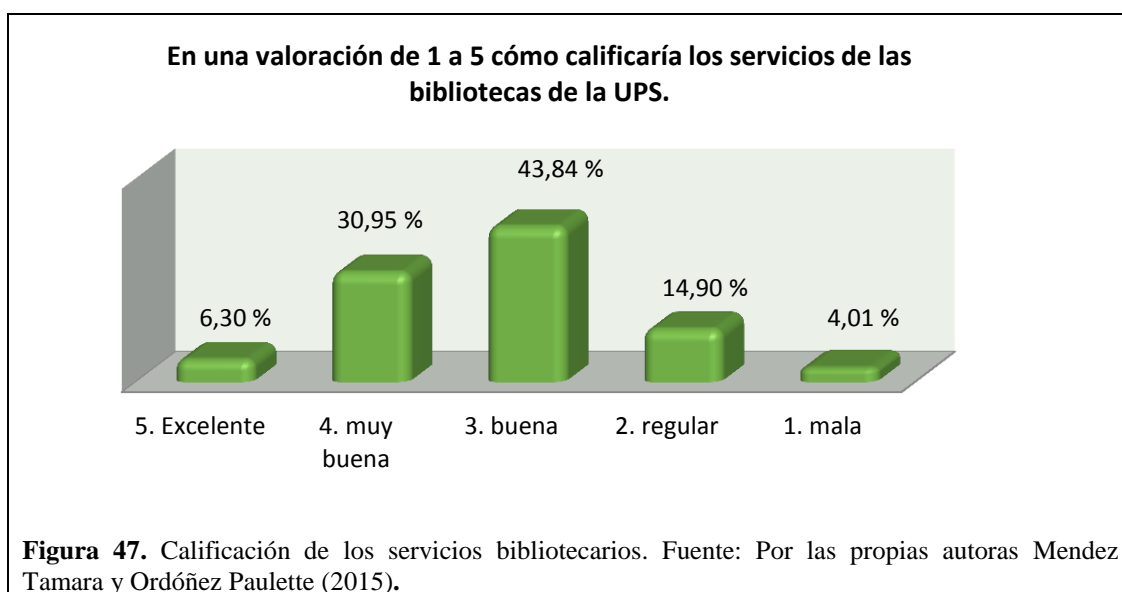
Con respecto a las propuestas de contribución académica que la biblioteca pudiera otorgarles, la opción más popular fue la feria de libros, que parece ser una propuesta de gran acogida en las universidades UPS de Quito. La razón evidentemente es que los estudiantes de esta sede ya han experimentado antes las ferias de libros, y logran involucrarse en el ámbito bibliotecario porque se sienten partícipes de las adquisiciones y actores fundamentales para el desenvolvimiento del evento.



Las mejoras que los estudiantes indican deben hacerse en la biblioteca de su campus están puntuadas primeramente por la atención, prosigue el acceso a internet y continúa la sugerencia de mejorar la infraestructura bibliotecaria.

Es curioso saber que una de las sugerencias de mejora es la atención, especialmente porque en la pregunta referente a este tema (ver figura 36), los estudiantes la calificaron como buena. Esto demostraría que la comunidad académica de esta sede está totalmente consiente en que se puede mejorar el servicio y dan su voto de confianza para que la atención al usuario ascienda al nivel de excelencia.

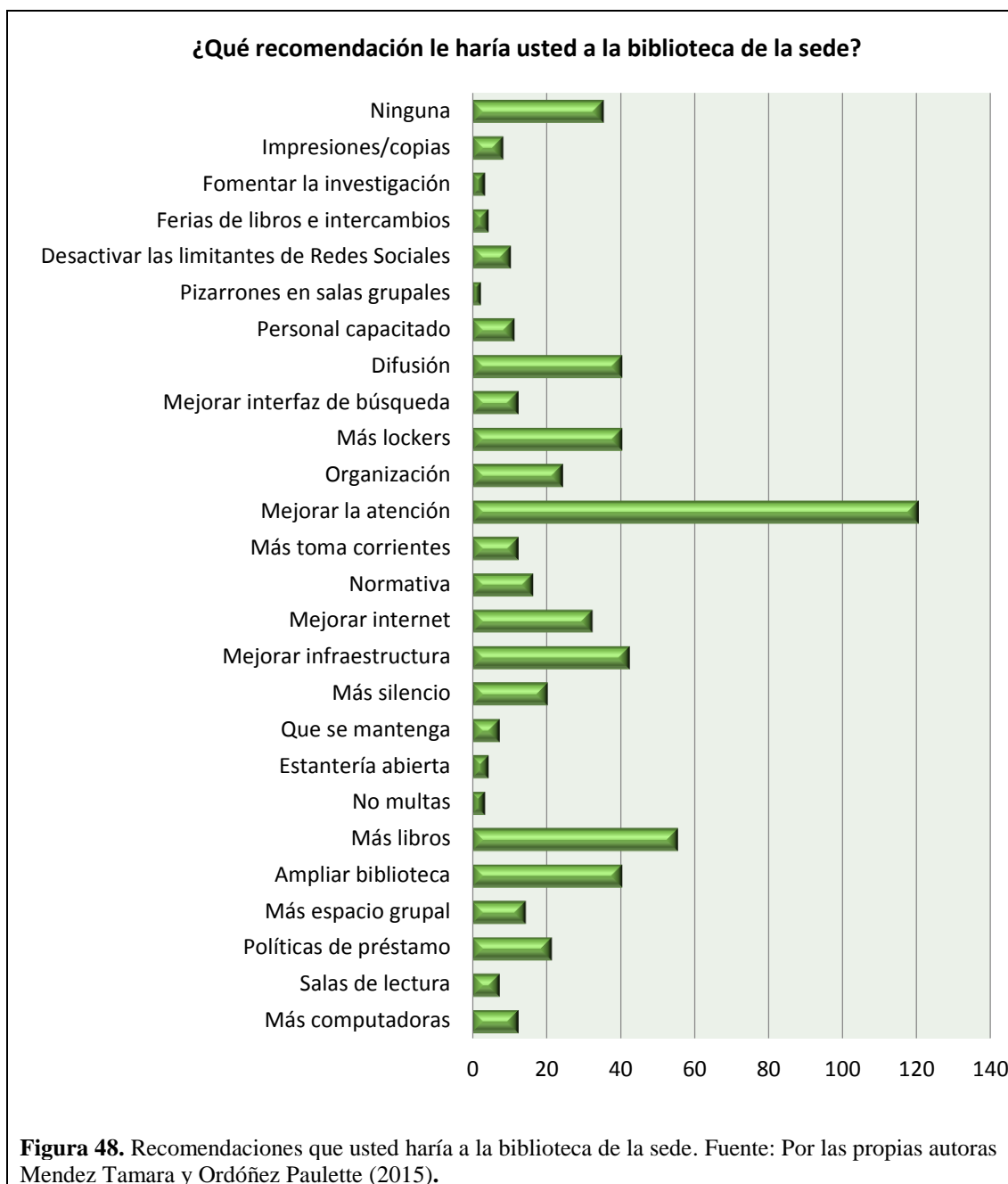
Cabe también señalar que en este campus, pese a que el área asignada para los estudiantes es más grande que la del campus El Girón, los usuarios no escatimaron al sugerir una mejora en el espacio o infraestructura. Esto se debe a que la afluencia de estudiantes es mayor in situ en comparación con la biblioteca de El Girón, de ahí que los estudiantes demanden una mejor infraestructura.



En la biblioteca UPS de la sede Quito campus Sur, los servicios bibliotecarios son calificados en la categoría media con un 3/5 (buena). Este dato que si bien no llega a la excelencia, cumpliendo metas de calidad, puede leerse como un incentivo de que no todo lo que se está haciendo está mal.

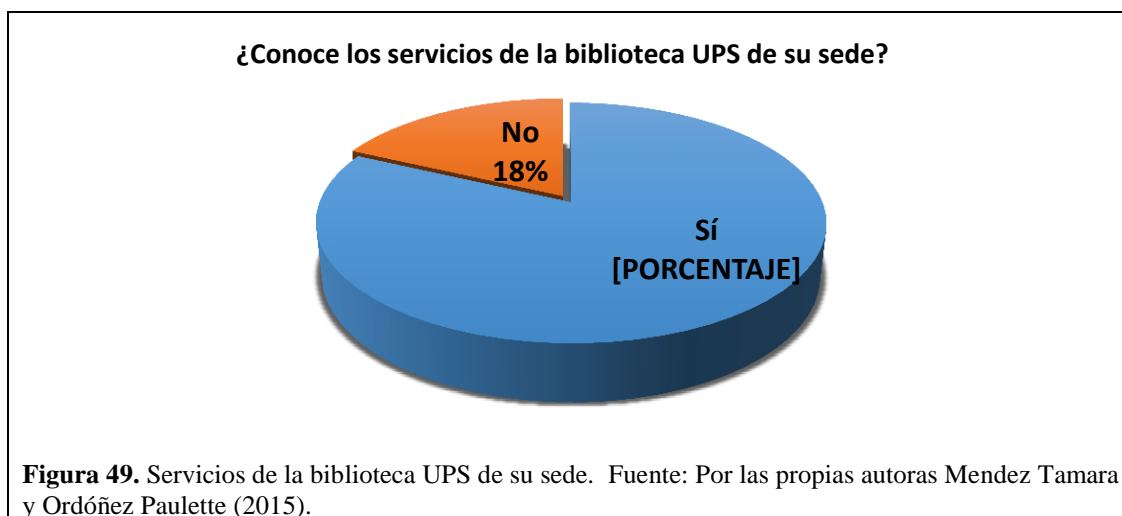
Pero se insiste en que hay que enfocar la gestión bibliotecaria a la satisfacción del usuario, permitiéndoles participar en el diseño de servicios bibliotecarios según las necesidades que buscan, sobre todo para generar confianza entre los usuarios y el

personal; una confianza que debe crear una relación estable, fiable y permanente entre la biblioteca y el usuario. Así la comunidad académica sabrá valorar, a posteriori los esfuerzos que las bibliotecas UPS demuestren.



Sobre las recomendaciones que el usuario hace a la biblioteca, hay muchas propuestas interesantes a tomar en cuenta como el aumento de lockers, más libros, ampliar la biblioteca, promover el silencio, entre otros. Sin embargo hay una acentuada persistencia en que mejore la atención al usuario. Se cree que quedó claramente justificado y no volveremos a redundar en los argumentos.

2.3.1.4. UPS Quito/Kennedy.

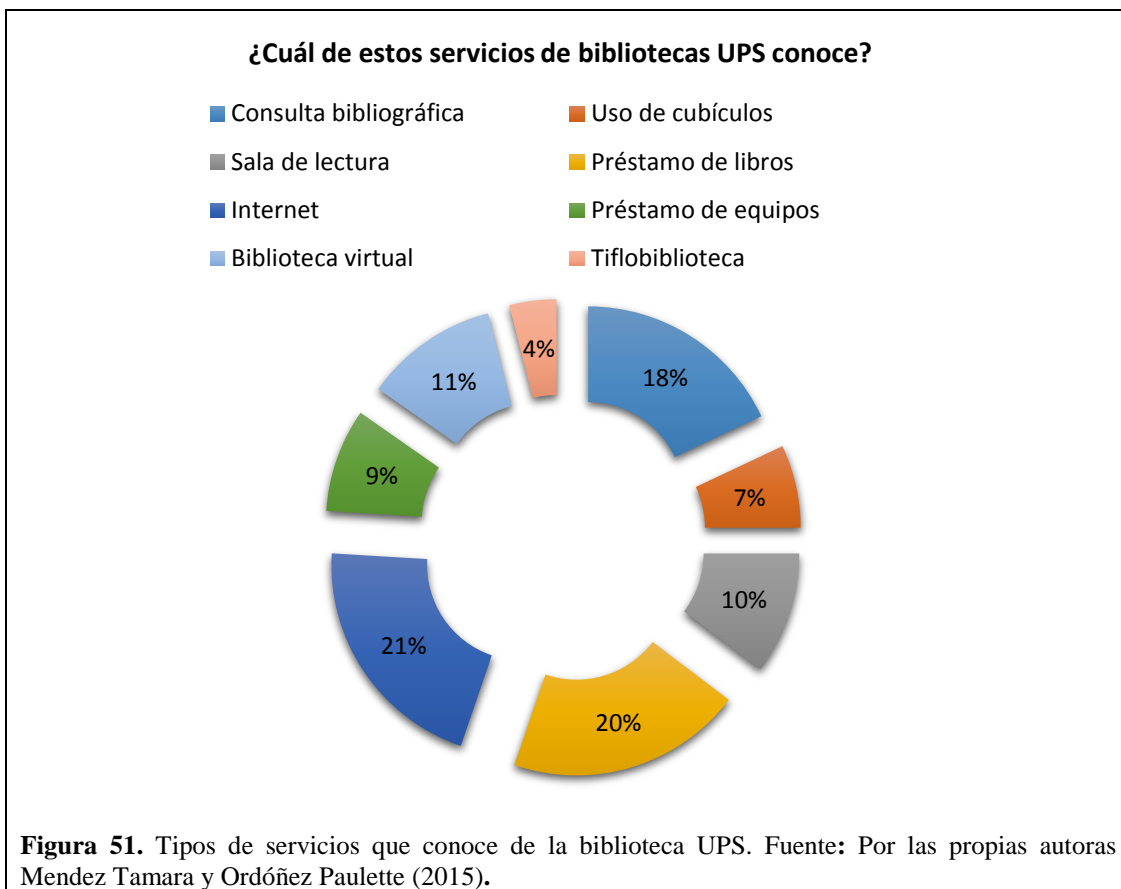


Del total de los encuestados en el campus Kennedy, el 82% indica sí conocer los servicios bibliotecarios, mientras que el 18% dice no conocerlos. La cifra positiva es sin duda halagadora, considerando que la biblioteca de este campus es la menos equipada y espaciosa de las bibliotecas UPS.



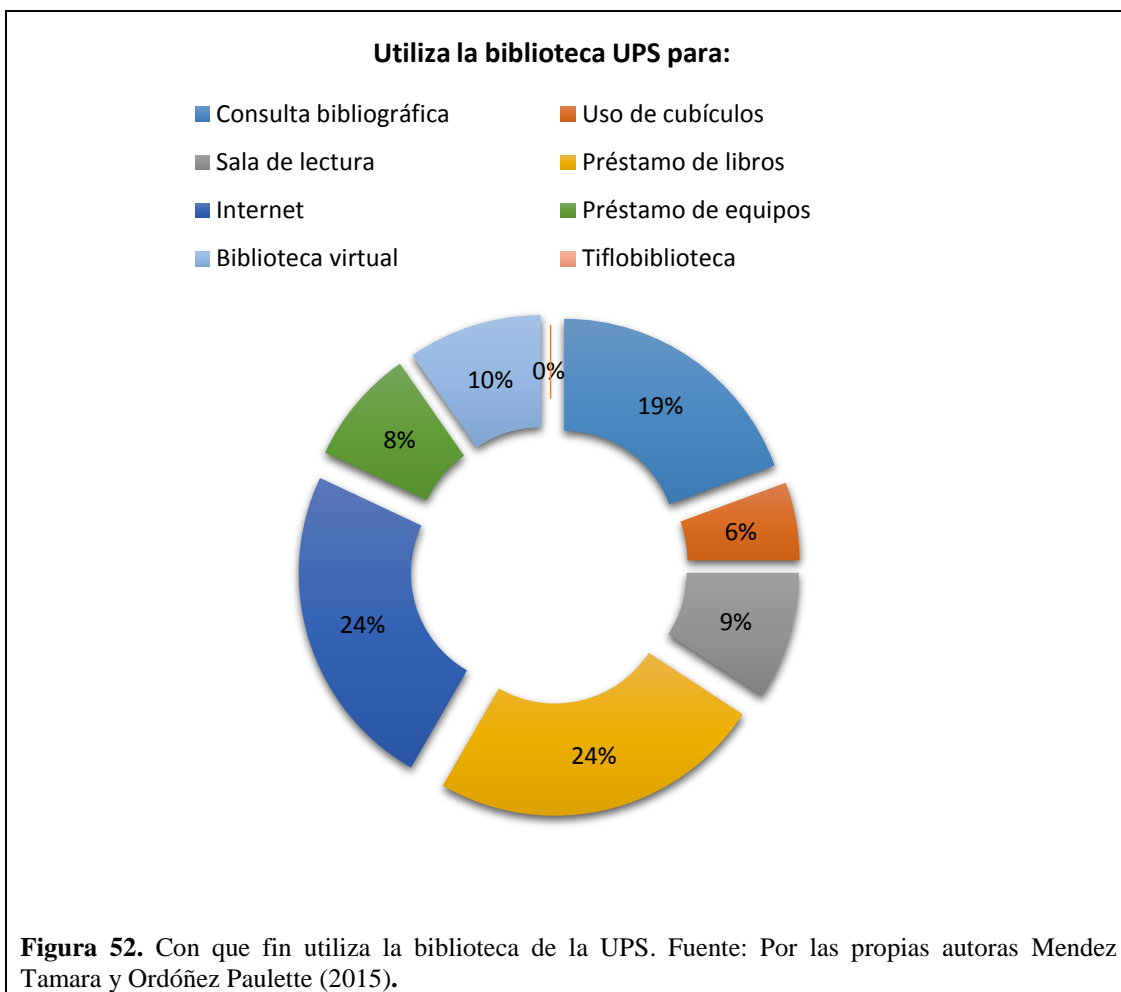
Frente a la frecuencia en uso de los servicios de la biblioteca UPS, el 57% dijo utilizarla a veces, conjuntamente con el 26% que lo hace casi siempre y el 11% que asevera usarla siempre. Solo el 6% manifestó no hacerlo nunca. Por lo que

podríamos decir que la biblioteca UPS, campus Kennedy, es utilizada ocasionalmente por los estudiantes.

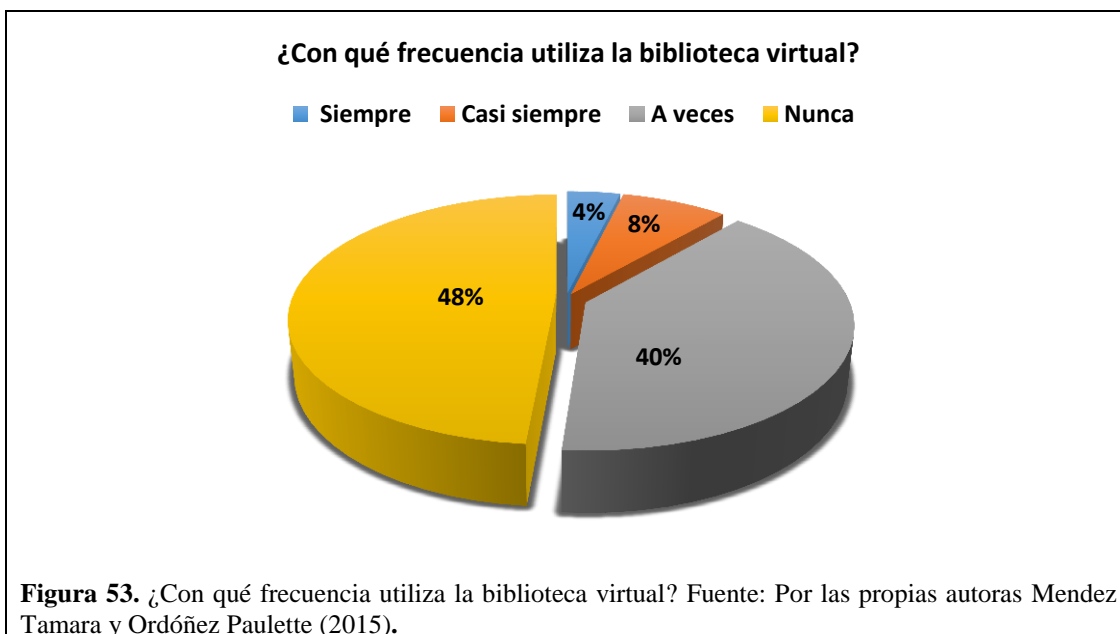


El servicio bibliotecario más conocido en el campus Kennedy fue el servicio de internet con el 21%, le sigue el préstamo de libros con el 20% y la consulta bibliográfica con el 18%. Los servicios menos conocidos son el uso de cubículos en 7% y la tiflobiblioteca con un 4%.

Como mencionamos antes, lastimosamente esta biblioteca tiene escaso equipamiento y espacio por lo que su oferta de servicios también es básica, así los estudiantes conocen aquello que tienen e ignoran lo que no se les provee.

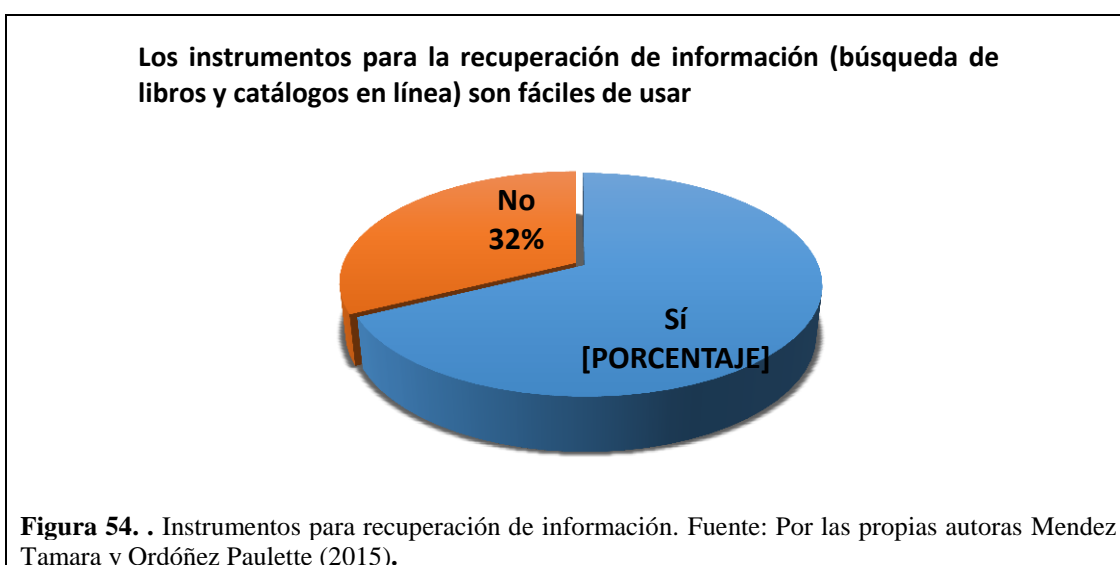


Los datos de esta pregunta, vienen a ser de cierta forma, el reflejo de la pregunta anterior. Bajo la lógica de que “utilizo lo que conozco o conozco lo que utilizo”, los estudiantes indicaron que el servicio de internet (24%), el préstamo de libros (24%) y la consulta bibliográfica (19%) es lo que más frecuentemente se usa en la biblioteca de este campus. Los servicios que tienen mayor uso, son los que necesariamente deben ser reforzados y perfeccionados para satisfacción de las necesidades emergentes del estudiantado; por supuesto sin olvidar la potencialización de aquellos que no son tomados mucho en cuenta.



Se señaló al poco conocimiento que tiene esta comunidad académica sobre la biblioteca virtual. Ahora podemos evidenciar que por su desconocimiento los estudiantes nunca utilizan este servicio, al menos así lo manifiesta el 48% de los encuestados. A diferencia, el 40% alega utilizar la biblioteca virtual algunas veces.

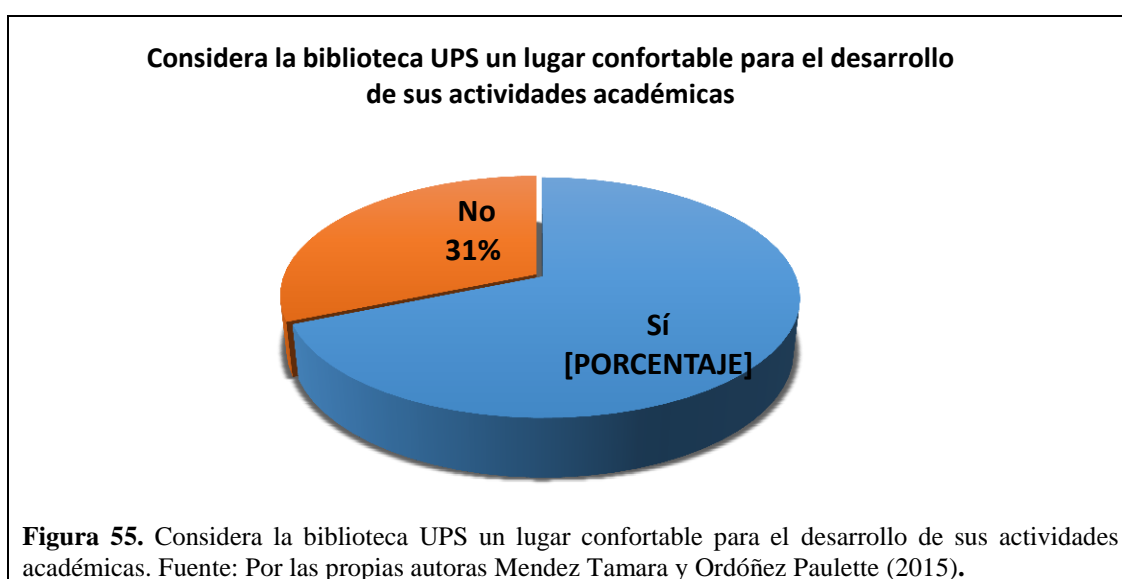
Si bien la respuesta negativa se empareja en porcentaje con las positivas, esto no evade el hecho que la mayoría de usuarios aún no tienen una experiencia de uso con la biblioteca virtual. Por lo que habrá que crear una táctica adecuada que atraiga el interés de los usuarios hacia este servicio.



Con lo que respecta a la facilidad en el uso de los instrumentos para la recuperación de información, el 68% de los encuestados dijo que sí es fácil usar, bajo un 32% que no lo cree. Entre las razones de los que opinaron negativamente se apuntan:

“No es estable, no sirve, no se carga rápido, tiene mal software, es inexacto, no se entiende, no hay lo que se busca, no hay instructivo, mal interfaz, es lento”

Pese a que la mayoría de estudiantes cree que la herramienta de recuperación de información sí es de fácil uso, otra vez se hacen recurrentes las inconformidades correspondientes al software de búsqueda. Bajo una perspectiva comunicacional ya antes mencionada, deben hacerse las modificaciones necesarias.

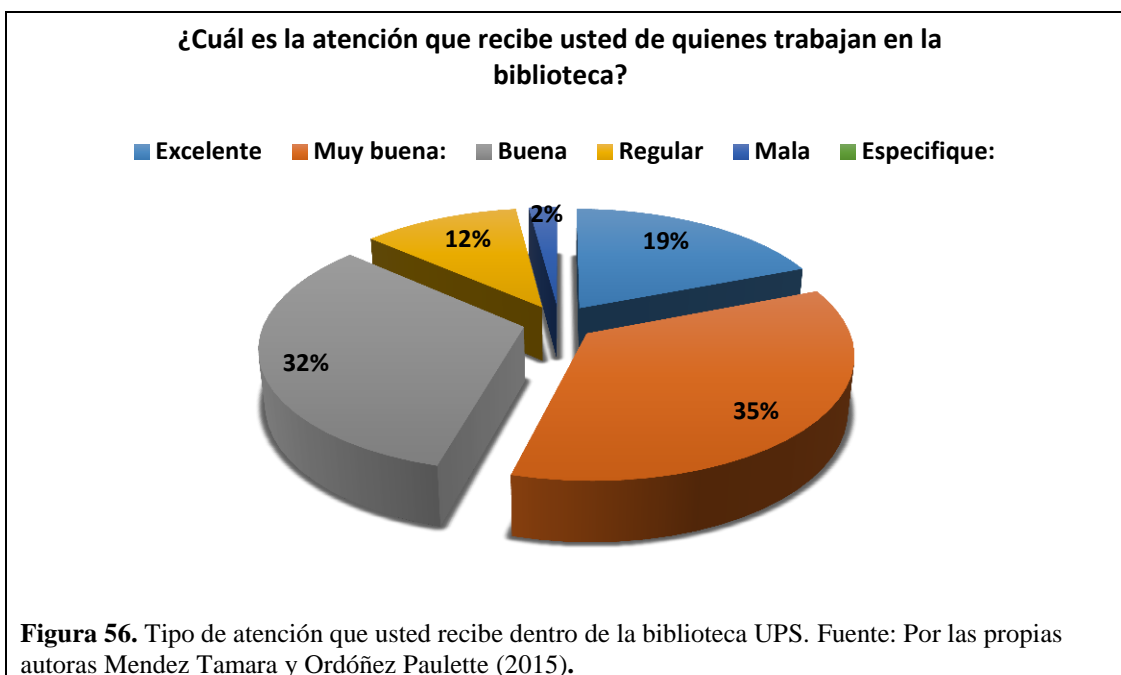


A pesar de que la biblioteca de esta sede no ostenta amplias instalaciones, más de la mitad de los encuestados 69% considera que es un lugar confortable para el desarrollo de sus actividades. No lo ve así el 31% de los encuestados, quienes argumentan razones de inconformidad como:

“Falta de espacio, internet muy lento, mucho ruido, poco agradable, es pequeña, no hay comodidad, no es adecuada, el espacio es generalizado, incomodo, malos muebles, mal diseño, no hay cubículos, no parece una biblioteca, a nadie le importa si es biblioteca solo se va a pasar el tiempo”.

Ciertamente resulta incómodo escuchar criterios tan negativos de una biblioteca, que más bien debería ser considerada un espacio para el encuentro del saber. Incitamos por tanto prestar suma atención a que los comentarios negativos no se esparzan, para

esto hay que trabajar en sinergia con el usuario, quien al ver contempladas sus necesidades apostará y confiará en el servicio bibliotecario.



En este apartado que se refiere a la atención al usuario, los encuestados presentaron una respuesta favorable al servicio. Así el 35% considera muy buena la atención que recibe, complementándose a un 32% que la cree buena y un 19% que la califica como excelente.

La percepción positiva que los estudiantes del campus Kennedy tienen sobre la atención al usuario, logra darle un punto a favor en el diagnóstico de esta biblioteca, por consiguiente se manifiesta como satisfactoria la atención bibliotecaria que se da al usuario en este campus.

Recibe información sobre los servicios, normativa y actualidad de la biblioteca

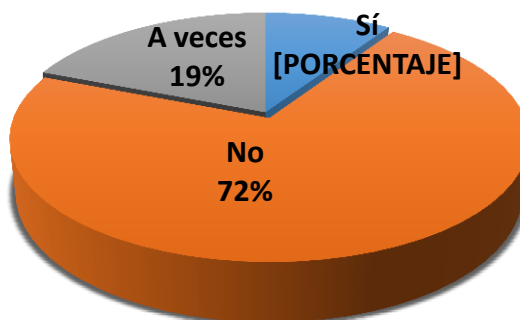


Figura 57. Nivel de información que da a conocer la biblioteca UPS. Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara y Ordóñez Paulette (2015).

Del total de los encuestados, el 72% afirma no recibir información alguna sobre los servicios, normativa o actualidad de la biblioteca, seguida de un 19% que esporádicamente recibe información. Solo el 9% dice sí recibirla y los medios identificados fueron:

“Comunicación personal con la bibliotecaria, por los profesores, mediante un correo electrónico, en el AVAC, en afiches, por llamada telefónica, preguntando...”

En conclusión se deduce que, los estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito, campus Kennedy, no reciben información de la biblioteca.

¿De qué manera le gustaría recibir información sobre la biblioteca UPS?

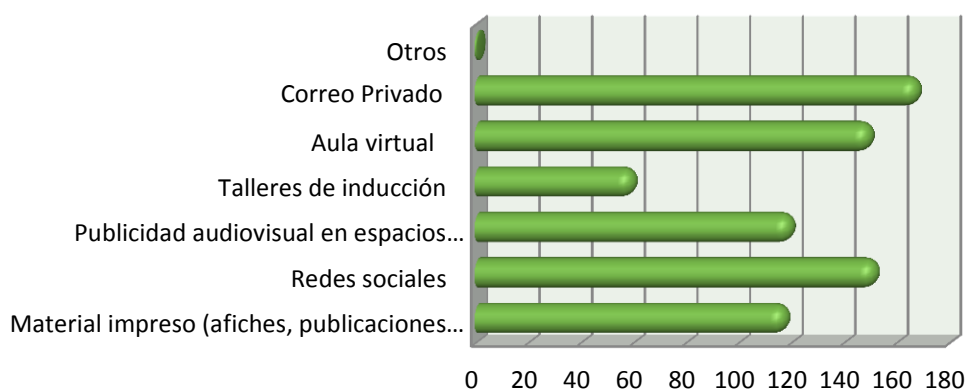
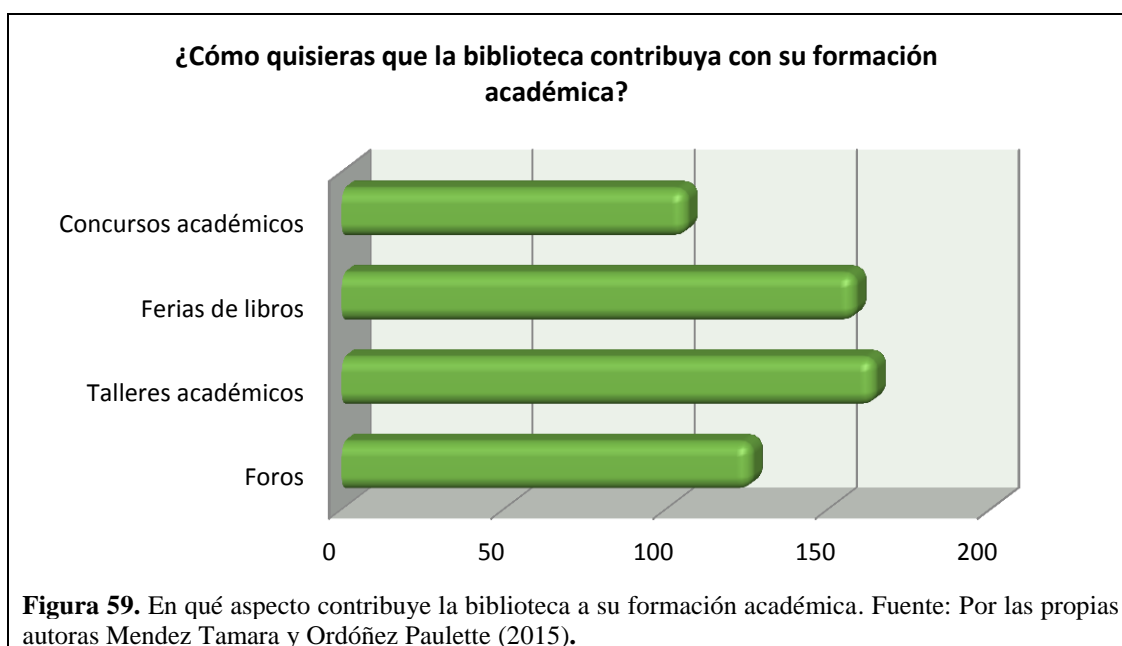


Figura 58. Preferencia de los estudiantes al recibir información de la biblioteca UPS. Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara y Ordóñez Paulette (2015).

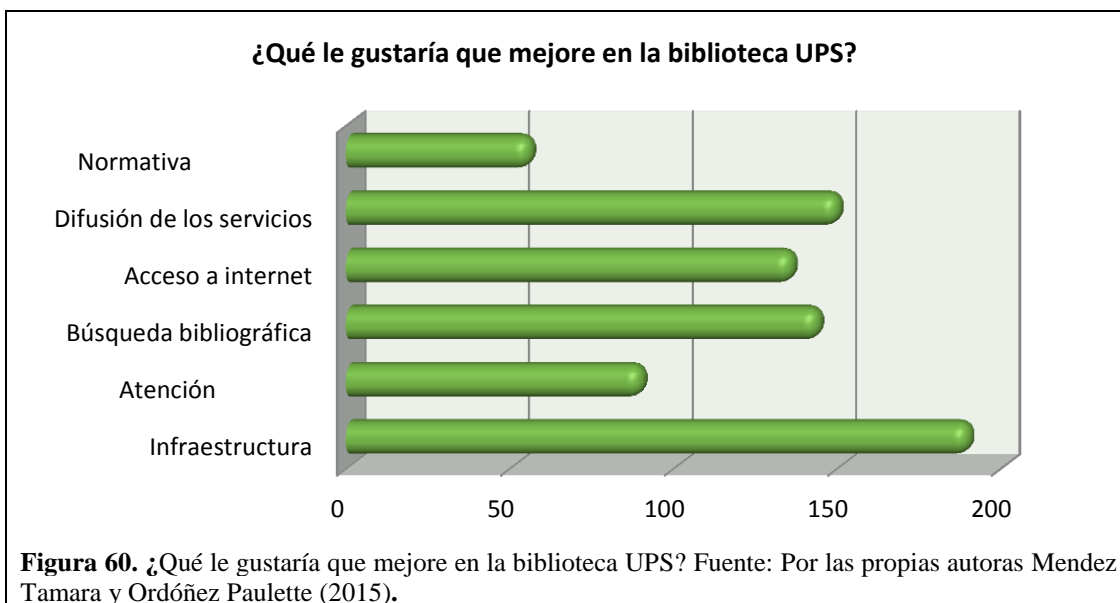
La manera más aceptada de recibir información sobre la biblioteca UPS en el campus de esta sede fue el correo privado, el aula virtual y las redes sociales. Enfatizamos que los medios preferidos en este campus, exigen del usuario la predisposición de entrar y revisar la plataforma web, por lo que el acceso a la información sería también responsabilidad del usuario. Creando así una correspondencia comunicacional entre las partes implicadas.

Otro medio sugerido para la difusión de información fueron los mensajes de texto.

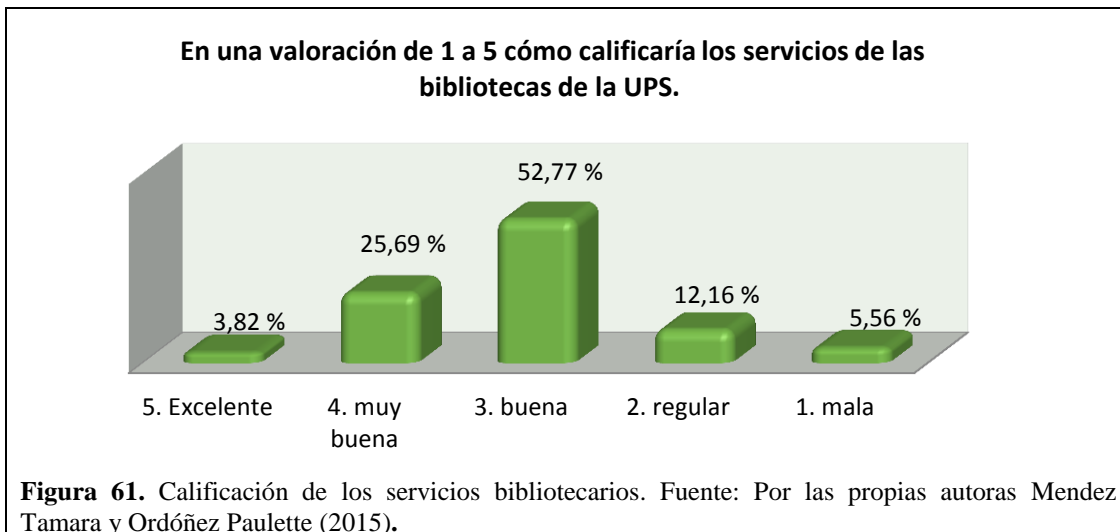


Si la biblioteca apuesta a contribuir académicamente en la formación de su población universitaria, los estudiantes del campus Kennedy prestan mayor interés a la feria de libros y a los talleres académicos, estos últimos se considera que tienen más interés por las competencias específicas que buscan desarrollar los estudiantes de esta universidad, que cabe recalcar aglomera ingenierías en su oferta de académica.

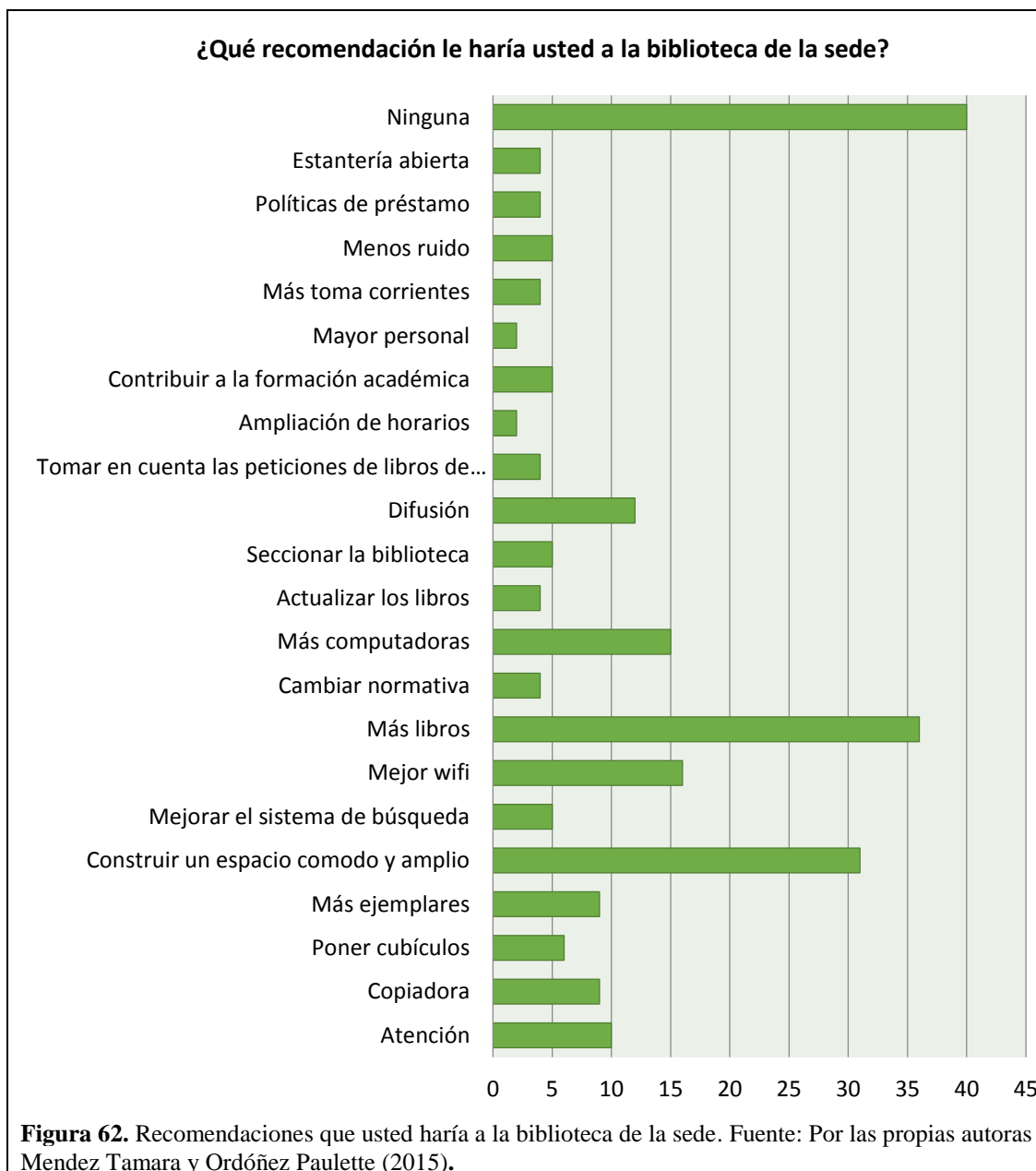
Otra sugerencia de contribución académica fue la venta de libros por convenios, una propuesta que creemos interesante planificar e implementar.



Con lo que respecta a mejoras, esta vez los encuestados visibilizaron la infraestructura que para nuestro criterio es en lo que más se debe invertir en esta sede. Siguen en selección la difusión de servicios y el perfeccionamiento del sistema de búsqueda bibliográfica. Piden también acrecentar la oferta de libros.



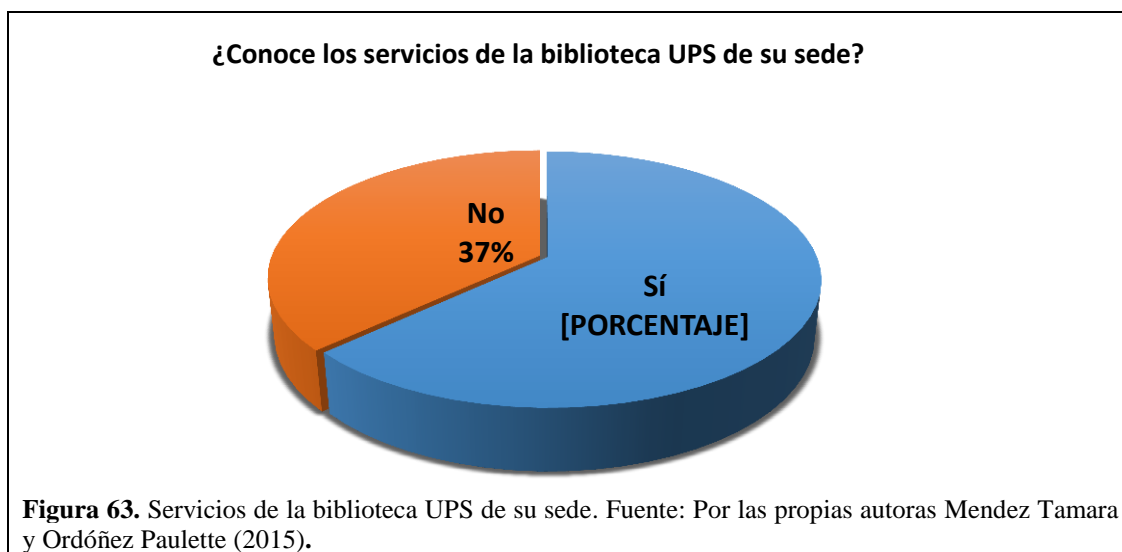
Al igual que en las anteriores bibliotecas UPS, la calificación que dieron mayoritariamente los usuarios y usuarias a los servicios bibliotecarios de este campus fue de 3/5 correspondiente a buena. Habrá que ondear esfuerzos para que la calificación ascienda a criterios superiores.



Los estudiantes de la UPS sede Quito campus Kennedy al parecer concordaron en no dar ninguna sugerencia, sin embargo, esta opción obedece a la premura de contestar la encuesta, pero además a una falta de interés que tiene el estudiantado por participar en la gestión bibliotecaria, por ello es claro que se necesita incentivar estratégicamente a esta comunidad académica para que se relacione más en el ámbito bibliotecario.

Aumentar el fondo bibliográfico, construir un espacio más cómodo y amplio, implementar más computadoras, crear un centro de copiado y difundir los servicios son una de las tantas sugerencias.

2.3.1.5. UPS Guayaquil.

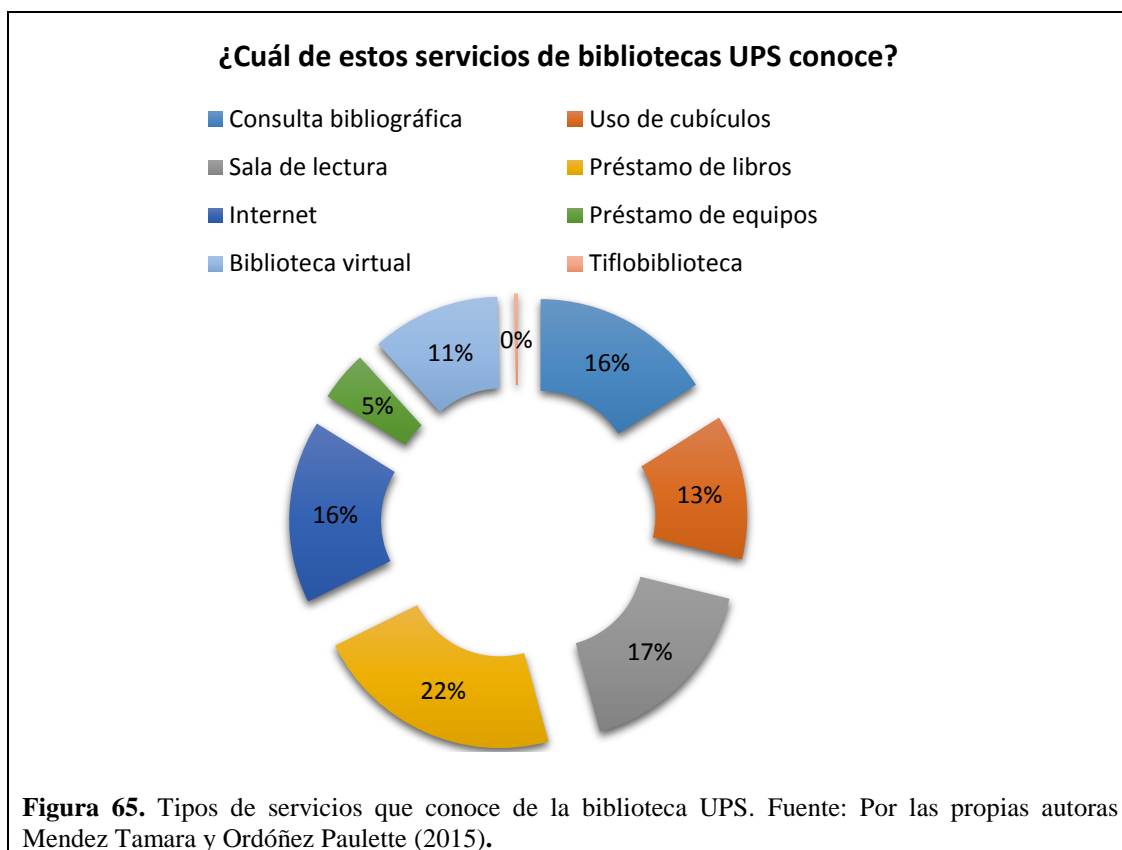


En la biblioteca UPS sede Guayaquil el 63% respondió sí conocen los servicios bibliotecarios de su sede, sobre el 37% que no los conoce. Se estaría hablando de una mayoritaria comunidad académica entendida con la biblioteca UPS.



Con respecto a la frecuencia de uso, el 64 % afirmó utilizarla a veces, consecuentemente un 21% nunca lo ha hecho. Solo el 4% ostentó utilizar siempre la

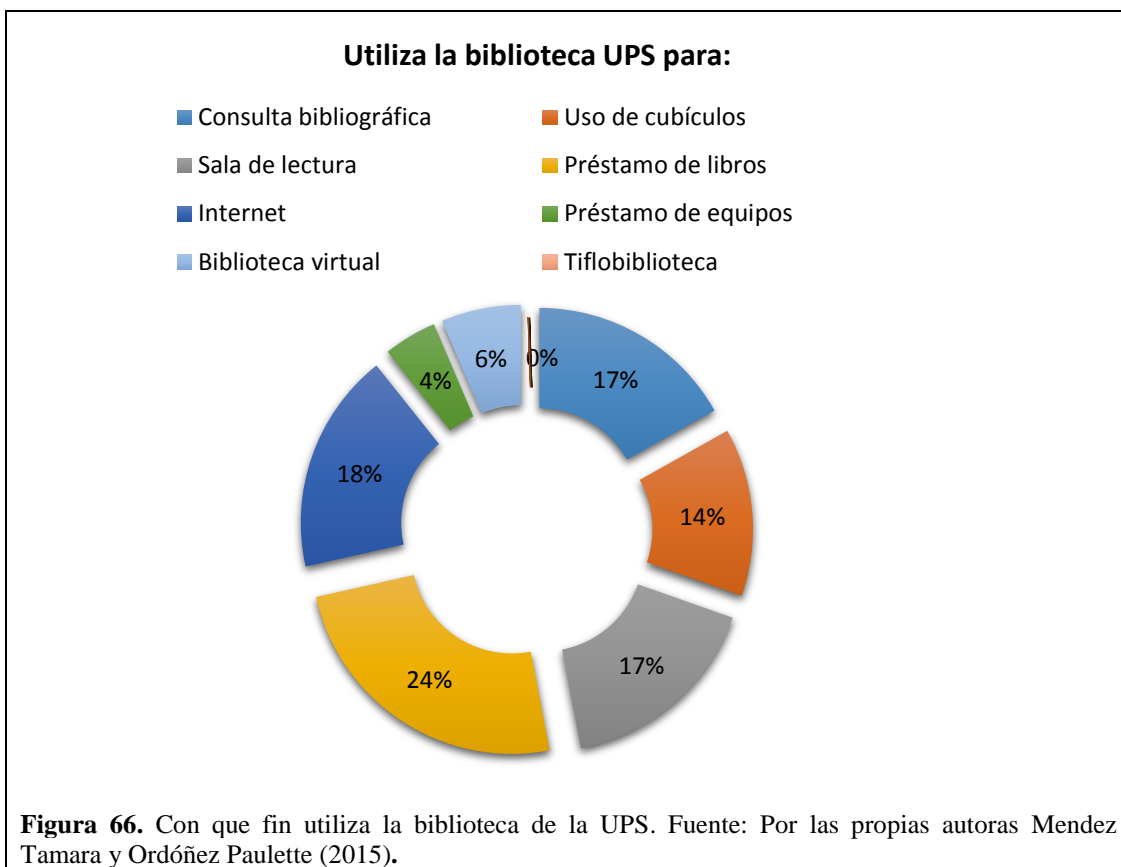
biblioteca, apoyándose también a un 11% que la usa casi siempre. En definitiva se dirá que la frecuencia de uso en los servicios bibliotecarios es eventual.



Entre los servicios más conocidos de esta biblioteca, el estudiantado reconoce el préstamo de libros (22%), sala de lectura (17%), consulta bibliográfica (16%) y servicio de internet (16%).

Cabe mencionar que la infraestructura de esta biblioteca es prácticamente nueva, así como también mucho de su fondo bibliográfico que resaltamos está en proceso de incremento, por lo que algunos de sus servicios aún no son conocidos o puestos a exhibición.

Así, a consecuencia de su iniciado funcionamiento, es inherente una propuesta que socialice los servicios bibliotecarios y la ubique en el centro neurálgico de la universidad.



El servicio más utilizado en esta biblioteca, con un 24% es el préstamo de libros, seguida por 18% que utiliza el servicio de internet y el 17% que hace uso de la sala de lectura y la consulta bibliográfica.

Esta sede al contar con instalaciones más amplias, divide sus tres pisos en sub espacios de trabajo, ofreciendo a la vez mobiliaria más cómoda y útil para las necesidades de los usuarios. De ahí que los estudiantes de esta sede den alta relevancia a la sala de lectura.



La biblioteca virtual en esta sede tiene un uso equivalente. Por un lado está un 44% que no la usa frente a un 44% que la usa a veces.

La principal razón de nunca utilizar un servicio es porque simplemente no se identifica la necesidad, además de no tener la motivación de uso. Pero cuando hablamos de un usuario que hace uso ocasional de un servicio, desciframos que su hábito es intermitente y que está basado en el acceso al servicio o a la satisfacción de sus necesidades no permanentes.

Así, el hecho de tener usuarios ocasionales en la biblioteca virtual demuestra que: o no hay una necesidad latente para utilizar dicha plataforma o la experiencia del usuario en el uso del servicio no fue totalmente satisfactoria. En cualquiera de los casos, la estrategia de comunicación debe estar enfocada en captar estas posibilidades sobre el uso y además tratar de cautivar a la población que nunca utiliza el servicio.

6. Los instrumentos para la recuperación de información (búsqueda de libros y catálogos en línea) son fáciles de usar

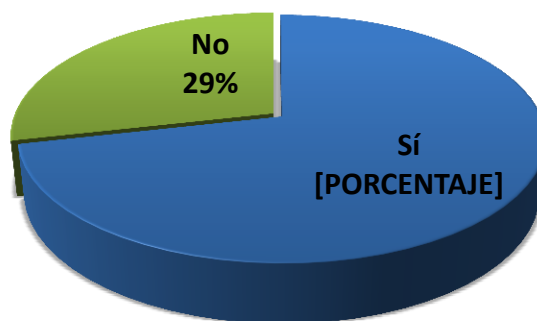


Figura 68. Instrumentos para recuperación de información. Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara y Ordóñez Paulette (2015).

Del total de encuestados en esta sede, el 71% dijo que si es fácil utilizar los instrumentos de recuperación de información, aunque un 29% no lo cree de fácil uso y argumenta razones como:

“No tiene lo que se busca, no se entiende, se cuelga, es muy lento, se ve complicado, no es precisa, no hay instrucciones, no están en línea, no nos indica”.

Sumado a lo sugerido en las otras sedes, es preciso también trabajar en indicativos funcionales y de fácil captación para que no sean subestimados.

7. Considera la biblioteca UPS un lugar confortable para el desarrollo de sus actividades académicas

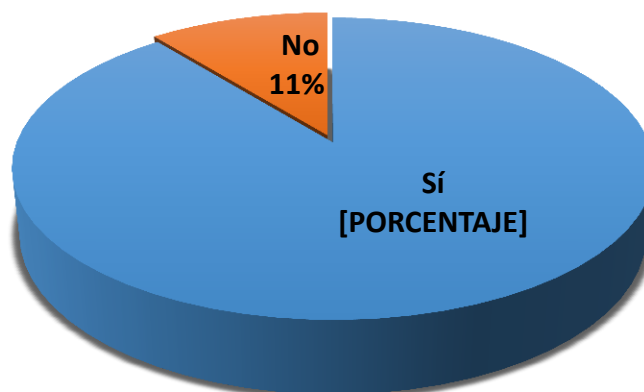


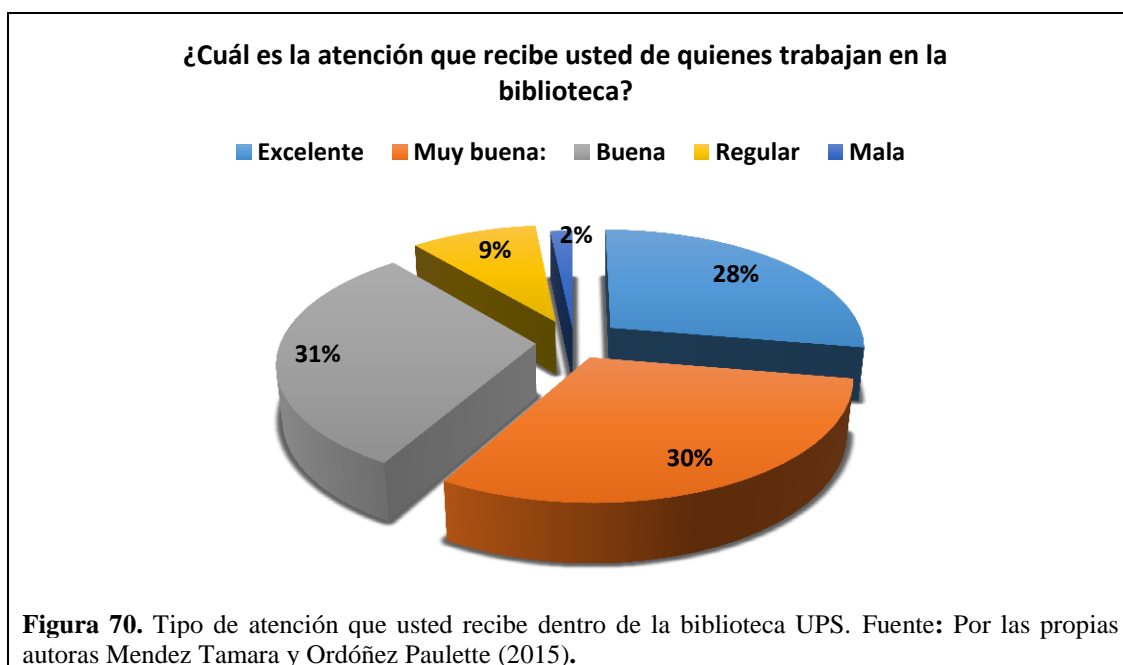
Figura 69. Considera la biblioteca UPS un lugar confortable para el desarrollo de sus actividades académicas. Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara y Ordóñez Paulette (2015).

Sobre la confortabilidad que siente el usuario en la biblioteca UPS sede Guayaquil, el 89% la considera confortable, la razón está en que cuenta con una edificación propia y sus instalaciones, así como mobiliarios nuevos.

Es apenas el 11% que no ve “confortable” las instalaciones bibliotecarias, los argumentos fueron:

“No es acogedora, le falta servicios, falta equipamiento, no hay internet, no hay maquinas, no hay Wifi, no hay una política aceptada y socializada”

Como se mencionó la biblioteca es prácticamente nueva, por lo que la instalación de algunos servicios aún no se completa.



La atención que esta biblioteca brinda, fue calificada como buena en un 31%, seguida del 30% que la valora como muy buena, lastimosamente este valor es apañado por el 28% que la ve como mala.

Entre las razones negativas se presentan criterios como el tiempo de espera y falta de interés del personal. A consecuencia podríamos decir que la atención al usuario no es conforme.

Recibe información sobre los servicios, normativa y actualidad de la biblioteca

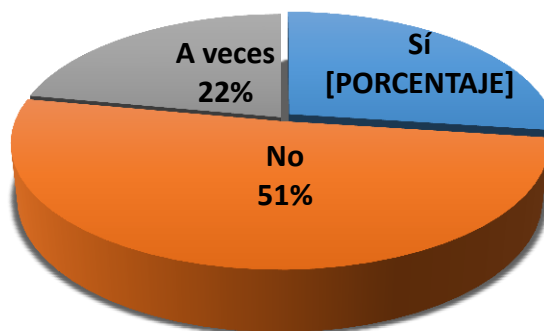


Figura 71. Nivel de información que da a conocer la biblioteca UPS. Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara y Ordóñez Paulette (2015).

Sobre la difusión de servicios el 51% dice no recibirla, mientras que el 27% manifiesta que sí. Este dato lo complementa el 22% de usuarios que indican que ocasionalmente reciben información por parte de la biblioteca.

La manera en que afirman fueron informados son: AVAC, correo institucional, rumores, correo privado, Facebook, comunicado institucional, comentarios de compañeros, por el personal. En conclusión, la difusión de información bibliotecaria en este campus no es satisfactoria.

¿De qué manera le gustaría recibir información sobre la biblioteca UPS?

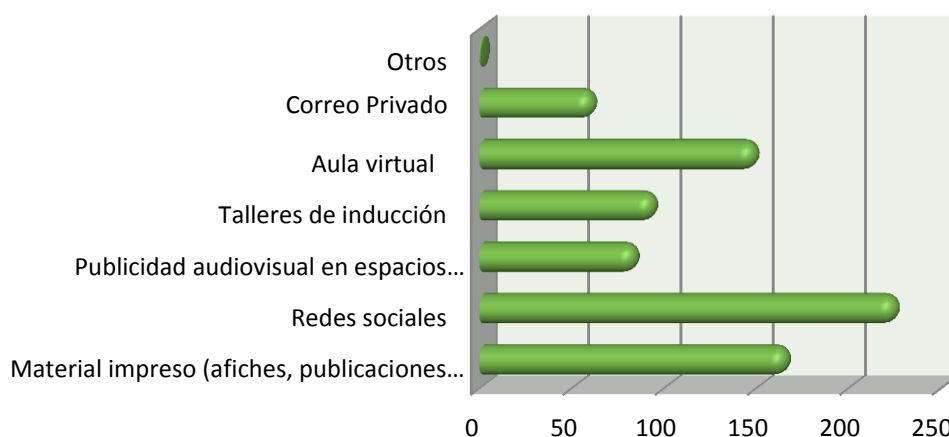
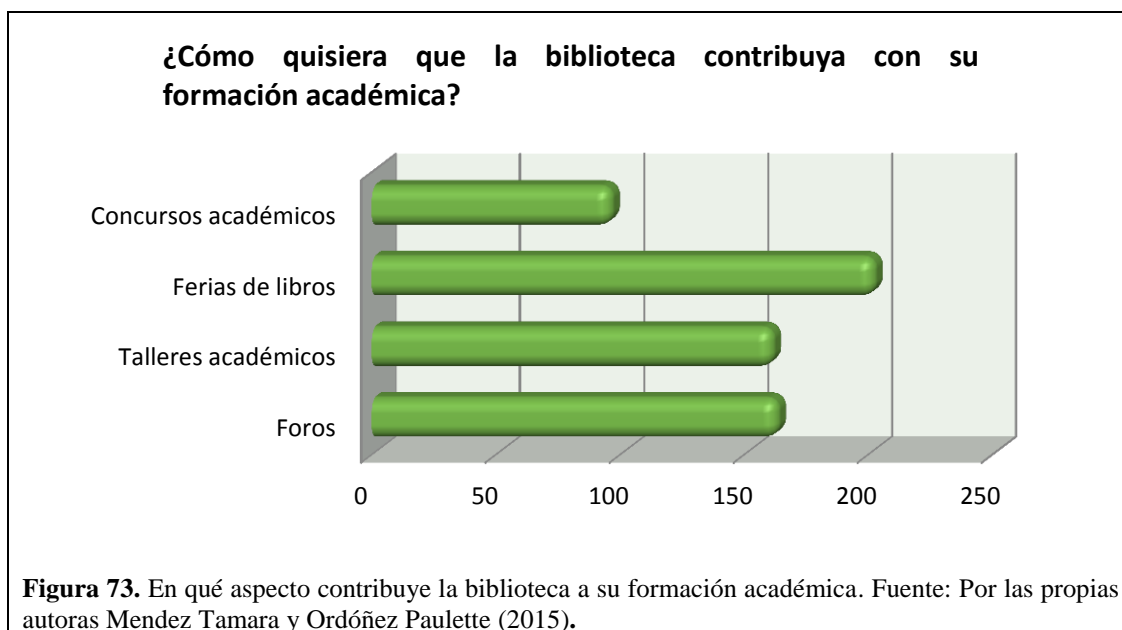


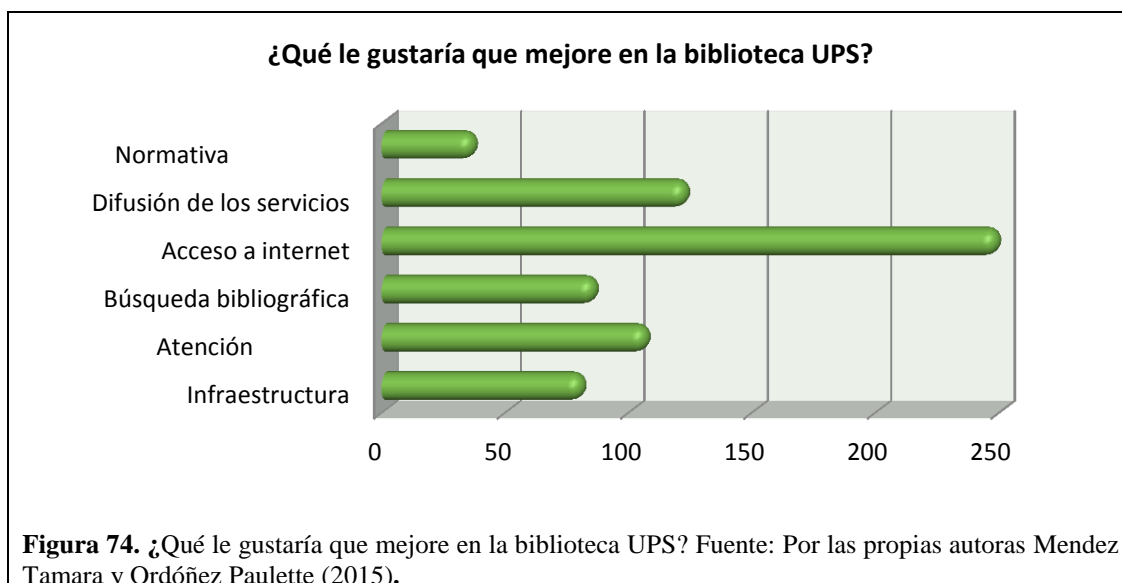
Figura 72. Preferencia de los estudiantes al recibir información de la biblioteca UPS. Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara y Ordóñez Paulette (2015).

El medio o canal de mayor elección para recibir información fueron las redes sociales, subseguida por informaciones impresas y el aula virtual.

Otra vez se reitera la gran acogida que tienen los usuarios por las redes sociales, siendo la principal razón la íntima correlación que tienen estas plataformas en la cotidianidad de los usuarios. Apostar por la difusión de las bibliotecas UPS en redes sociales se vuelve una necesidad cada vez más palpable.

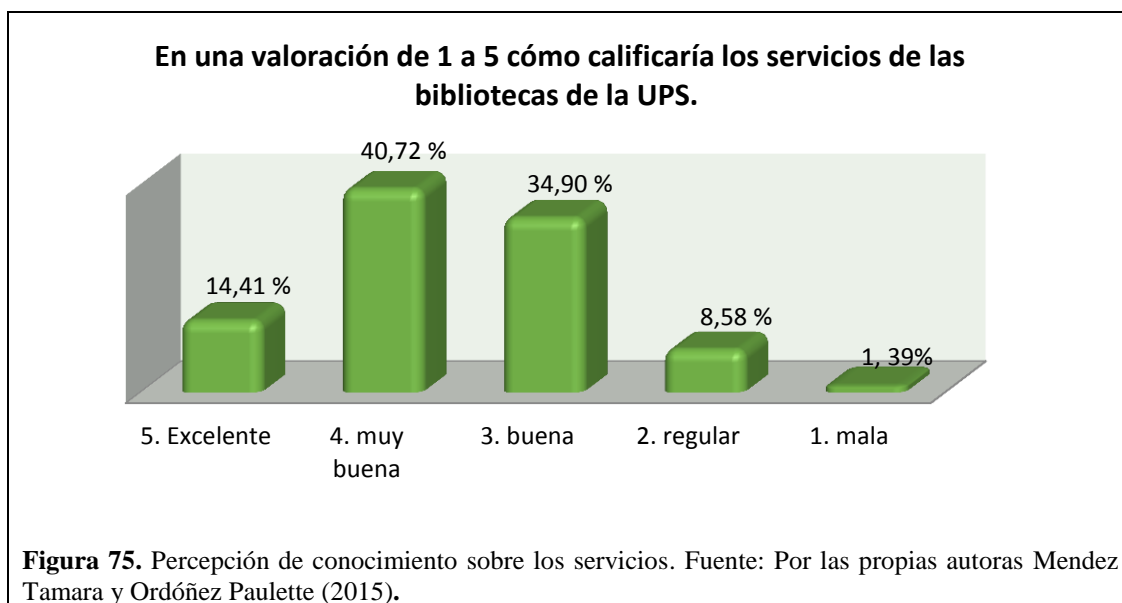


La opción más popular de contribución académica fue la feria de libros, que como se mencionó antes, permite el contacto directo del usuario con el libro deseado. Otras opciones de mayor afinidad fueron los foros y talleres académicos.

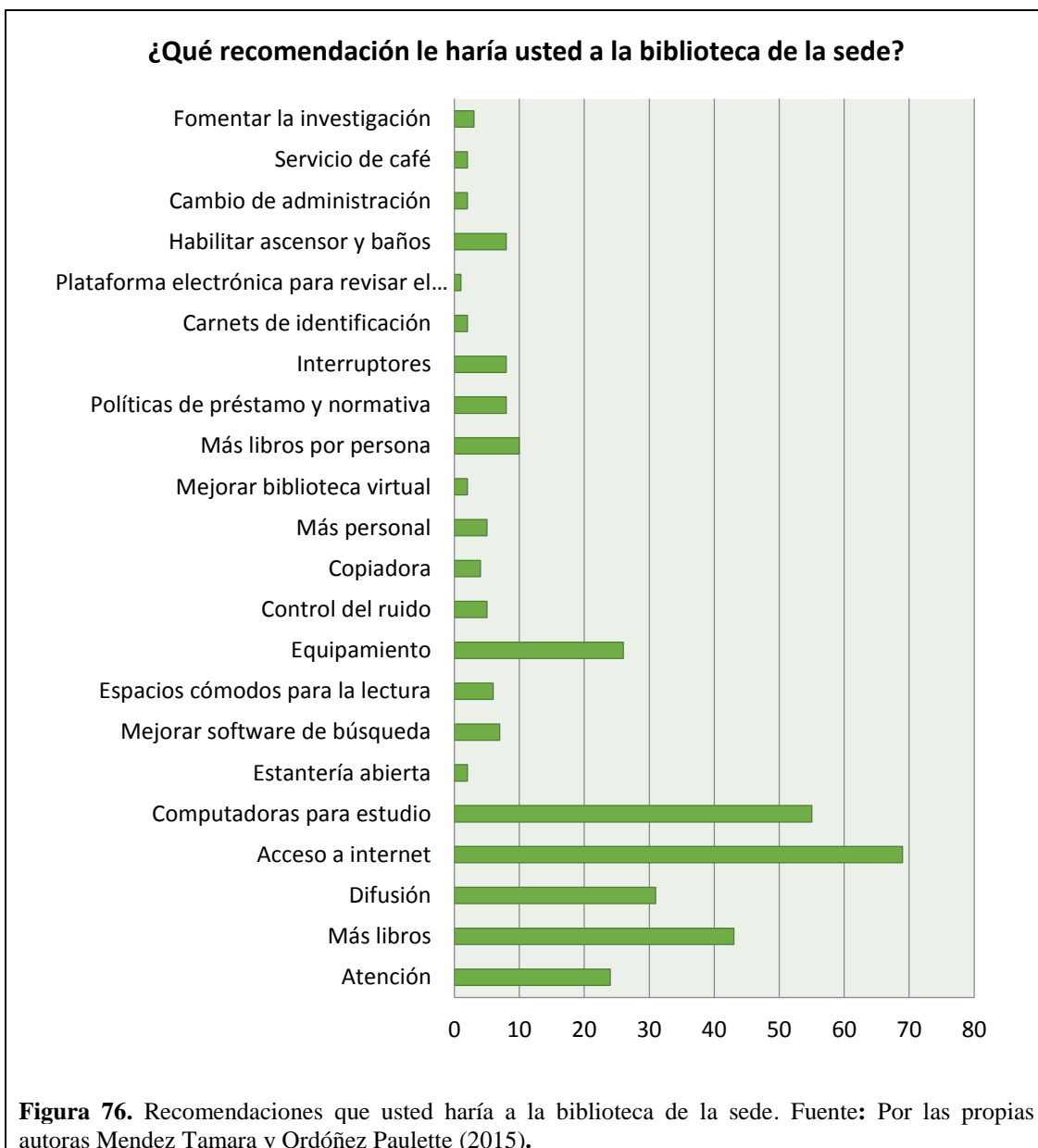


Los estudiantes de esta sede concordaron que definitivamente el acceso a internet es una prioridad de mejora, esto es porque se ha convertido en la herramienta más fácil para acceder a la información y para muchos, es considerada un objeto de supervivencia en el sistema.

Entre otros se apuntó mejoras en: servicio de búsqueda, filtración del sol, aumentar computadoras, habilitar ascensor, potenciar el Wifi, ofertar más variedad de libros.



La calificación que los usuarios dieron a esta biblioteca fue de 4/5 equivalente a muy buena. Cabe precisar que entre las bibliotecas UPS diagnosticadas, fue la única que obtuvo esta valoración. Esto manifiesta, indiscutiblemente, que los esfuerzos de cambio se han hecho en la biblioteca de esta sede, han sido valorados por la comunidad académica. Se incentiva a seguir trabajando para puntuar a la excelencia.



La recomendación más palpable en la biblioteca UPS sede Guayaquil es el acceso a Internet, que entendemos está en vías a potencializarse. Prosigue la implementación de computadoras para estudio así como también la ampliación del fondo bibliográfico.

En esta universidad los estudiantes también valoran la necesidad de difundir la biblioteca UPS, especialmente si se quiere estar en la mira de las preferencias informacionales y de conocimiento de la comunidad local. Compitiendo así con el resto de bibliotecas universitarias de gran renombre en nuestro país.

2.3.2. Matriz síntesis del diagnóstico en las bibliotecas UPS.

ENCUESTAS	UPS CUENCA	UPS QUITO			UPS GUAYAQUIL
		El Girón	Sur	Kennedy	
1. ¿Conoce los servicios de la biblioteca UPS de su sede?	Si 63% y 37% no los conoce	Si 73% y 27% no los conoce	Si 75% y 25% no los conoce	Si 82% y 18% no los conoce	Si 63% y 37% no los conoce.
2. ¿Con qué frecuencia hace uso de los servicios de la biblioteca UPS?	A veces 48%, seguida por un “casi siempre” con un 33%.	A veces 68%	A veces 56%.	A veces 57%	A veces 64%.
3. ¿Cuál de estos servicios de bibliotecas UPS conoce?	+ Uso de cubículos y préstamo de libros.	+ Servicio de internet y préstamo de equipos.	+ Préstamo de libros.	+Servicio de internet.	+ Préstamo de libros.
4. Utiliza la biblioteca UPS para:	+ Préstamo de libros.	+ Préstamo de libros y préstamo de equipos.	+ Préstamo de libros.	+ Servicio de internet y préstamo de libros.	+ Préstamo de libros.
5. ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca virtual?	A veces 51%.	Nunca 46%.	A veces 46%.	Nunca 48%.	Nunca 44% A veces 44%
6. Los instrumentos para la recuperación de información (búsqueda de libros y catálogos en línea) son fáciles de usar	Si 61% y no 39%.	Si 55% y no 45%.	Si 69% y no 31%.	Si 68% y no 32%.	Si 71% y no 29%.
7. Considera la biblioteca UPS un lugar confortable para el desarrollo de sus actividades académicas	Si 77%	Si 71%	Si 75%	Si 69%	Si 89%
8. ¿Cuál es la atención que recibe usted de quienes trabajan en la biblioteca?	Buena 36%, seguida de un 25% que la define como regular.	Buena 35% y 27% como muy buena.	Buena 52%	Muy buena 35% y un 32% como buena.	Buena 31% y 30% como muy buena.

9. Recibe información sobre los servicios, normativa y actualidad de la biblioteca	No 71%.	No 76%.	No 63%.	No 72%.	No 51%.
10. ¿De qué manera le gustaría recibir información sobre la biblioteca UPS?	+ Redes sociales	+ Redes sociales	+ Material impreso	+ Correo privado	+ Redes sociales
11. ¿Cómo quisieras que la biblioteca contribuya con su formación académica?	+ Talleres académicos	+ Feria de libros	+ Feria de libros	+ Talleres académicos	+ Feria de libros
12. ¿Qué le gustaría que mejore en la biblioteca UPS?	+ Atención	+ Acceso a internet, casi a la par de sistema de búsqueda bibliográfica y la atención al usuario.	+ Atención, seguido del acceso a internet.	+ Infraestructura.	+ Acceso a internet
13. En una valoración de 1 a 5 cómo calificaría los servicios de las bibliotecas de la UPS.	3/5 buena	3/5 buena	3/5 buena	3/5 buena	4/5 muy buena.
14. ¿Qué recomendación le haría usted a la biblioteca de la sede?	Mejorar la atención al usuario.	Mejorar la atención y adquirir más libros.	Mejorar la atención al usuario.	Ninguna seguida de la implementación de más libros.	Acceso a internet.
ENTREVISTAS	Dir. ^a Carmen Bravo - 20 años como bibliotecaria UPS. - Tiene estudios en bibliotecología.	Dir. ^a Mara Tamayo - Más de 1 año como bibliotecaria UPS. - Tiene estudios en bibliotecología. - Biblioteca con 40 mil títulos - No tiene una programación calendarizada para		Dir. ^a Olga Crespo - 15 años como bibliotecaria UPS. - Tiene estudios es	

	<ul style="list-style-type: none"> - Biblioteca con 2200 títulos. - En trabajo conjunto con los docentes se trata de dar capacitaciones que permitan al estudiante conocer sobre la biblioteca y los servicios que ofrece. - Acepta que la biblioteca se ha despreocupado un tanto de la promoción de sus servicios, así como también de algunas demandas de los usuarios. - Receptan solicitudes de adquisiciones para nuevos libros. - La dificultad en cuanto al uso de las bibliotecas virtuales radica en un desentendimiento que tienen los estudiantes y los docentes sobre actuales libros de investigación y consulta. - Propone incentivar una comunidad de investigación, abierta a las nuevas invenciones y progresos del 	<p>talleres de educación al usuario, pero tratan de trabajar este tema en la medida que se pueda manifiesta. Por ejemplo en el campus Sur se hace talleres de inducción al inicio de cada semestre con la integración de los nuevos alumnos, mientras que en el campus El Girón se designa una persona para que esté pendiente de los requerimientos y dudas de los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menciona que no es prioritario incentivar al usuario en el uso de los servicios, ya que las estadísticas no lo reflejan. - La petición de nuevos libros se lo maneja a través de las direcciones de carrera, con la presentación bibliográfica básica del docente, pero que no se toma en cuenta la petición directa de los estudiantes. - Las bajas estadísticas de uso en la biblioteca virtual, es según su opinión, al poco incentivo que da la carrera a la investigación en esta plataforma. - Sugiere la ampliación y modificación del espacio, ya que nos dice es un espacio adaptado, nunca pensado para la biblioteca universitaria. Sin embargo recalzó que les tocaría adaptarse optimizando lo que tienen. - Su visión es mejorar la calidad de servicio, ir a la par de los requerimientos educacionales nacionales y satisfacer la necesidad de información de los usuarios. 	<p>bibliotecología.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biblioteca con 20 mil títulos - Señala que se trata de manejar una comunicación personal con el usuario especialmente a la hora de indicar las reglas de ingreso. - Reconoce como aspecto negativo el manejo de la comunicación, tanto en índole interno como externo. - La adquisición se maneja mediante la petición de los directores de carreras al área administrativa. Pero no existe una participación directa del estudiantado en este tema. - La biblioteca
--	---	---	--

	<p>conocimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Su visión es colocar a la biblioteca como una de las mejores en Cuenca y ser un circunstancial referente en fondo bibliográfico en el Ecuador” 		<p>virtual no tiene alto índice de uso porque no existe una comunidad académica motivada en usar esta plataforma.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfatiza que se debe promover la investigación. - Su visión es tener una mayoría de usuarios y la cantidad de libros necesarios para el desarrollo académico.
<p>GRUPOS FOCALES</p>	<p>Este grupo focal se muestra bastante crítico e insatisfecho frente a las labores bibliotecarias, presentando como principal problema la mala atención al usuario y la limitada oferta bibliográfica especializada.</p> <p>Las propuestas comunicativas de este grupo fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Efectuar concursos semestrales de libro 	<p>En este grupo, se discutió la escasa vinculación que tienen los estudiantes con la biblioteca, argumentando que por la nueva sociedad informacional que busca lo más atractivo y fácil, la biblioteca ya no tiene el mismo protagonismo que antes en la constitución del conocimiento.</p> <p>Las propuestas comunicativas de este grupo fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transformar los espacios para inspirar el trabajo en la biblioteca. - Fomentar la participación de los estudiantes en la adquisición de libros. - Promover la biblioteca UPS en las redes 	<p>El grupo seleccionado en esta sede enfocó el debate en el nulo manejo de comunicación que tiene la biblioteca a la hora de promocionar sus servicios.</p> <p>Las propuestas comunicativas de este grupo fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permitir que los estudiantes de

	<p>leído.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Hemeroteca. - Crear una fan page de la biblioteca. - Implementar dispositivos para calificar el servicio al usuario. - Crear estantería abierta. - Capacitar al personal en educación al usuario y bibliotecología. - Promover la investigación y la lectura. 	<p>sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear un video para capacitar a los usuarios. 	<p>comunicación social perfeccionen sus conocimientos a través de pasantías de comunicación en la biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajar en la imagen institucional de la biblioteca. - Organizar jornadas culturales donde se cuente con invitados.
--	--	--	---

Figura 77. Matriz que recoge la información obtenida en el diagnóstico de las bibliotecas UPS. Fuente: Por las propias autoras Mendez Tamara y Ordóñez Paulette (2015).

2.3. Informe del diagnóstico comunicacional actual de las bibliotecas UPS

Con referencia a los datos que arrojaron las encuestas, la conclusión es que si bien las bibliotecas son presentadas como un sistema bibliotecario unificado; en la práctica y distingue todo lo contrario. Esto al presentar servicios dispersos, distintamente socializados, con inconformidad hacia la atención al usuario y una variable valoración de servicios.

A continuación se analiza el proceso de la comunicación en la biblioteca partiendo de la identificación de los públicos y las conductas frente al entorno. Así pues se pretende comprender por qué la comunicación no verbal tiene significativa importancia en el proceso de comunicación al enviar muchas más señales al receptor que la comunicación verbal.

Además trataremos de reconocer las redes que se establecen para que la comunicación e información circulen en la biblioteca, identificando los obstáculos que se puedan encontrar en el proceso y de esta forma saber cómo se puede mejorar y desarrollar este flujo.

2.3.1. Estructura organizacional de las bibliotecas UPS.

La Universidad Politécnica Salesiana tiene como base un Marco de Acción Institucional, donde también recaen las bibliotecas, cuya estructura considera: la Misión y Visión, la estratégica definida en base a los nuevos requerimientos de la educación superior y los objetivos por cada una de las líneas. A partir de estos se desarrolla un Plan Estratégico 2014 -2018, en que se describen cada uno de ellos.

Misión:

La Universidad Politécnica Salesiana es una institución de educación superior humanística y politécnica, de inspiración cristiana con carácter católico e índole salesiana; dirigida de manera preferencial a jóvenes de los sectores populares; busca formar “honrados ciudadanos y buenos cristianos”, con capacidad académica e investigativa que contribuyan al desarrollo sostenible local y nacional.

Visión

La Universidad Politécnica Salesiana tiene como Visión: ser una institución de educación superior de referencia en la búsqueda de la verdad, el desarrollo de la cultura, de la investigación científica y tecnológica; reconocida socialmente por su calidad académica, su Responsabilidad Social Universitaria y su capacidad de incidencia en lo intercultural.

Líneas estratégicas

1. **ACADEMIA:** Constitución de una comunidad científica con vocación profesional, comprometida, legítima y consciente de las necesidades del desarrollo local nacional.

2. **EFICIENCIA ACADÉMICA:** Innovación y excelencia de la formación en el pregrado y el posgrado que aseguran la permanencia y eficiencia terminal de sus estudiantes.

3. **GESTIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL:** Consolidación de una gestión transparente y eficiente de los recursos institucionales, que asegure la definición e impulso de políticas para una educación pertinente con las necesidades del país, de seguimiento de su quehacer educativo, de su presencia en la sociedad y de su propuesta de equidad para lograr inclusión y comunicación de la verdad.

4. **INFRAESTRUCTURA:** Fortalecimiento de la infraestructura, que garantice las facilidades pedagógicas adecuadas para el desarrollo de las actividades de enseñanza y aprendizaje.

5. **GESTIÓN ADMINISTRATIVA:** Pertinencia y eficacia de la gestión administrativa-financiera.

Las bibliotecas están enmarcadas en la infraestructura que garanticen las facilidades pedagógicas adecuadas para la enseñanza y aprendizaje, sin embargo, las bibliotecas UPS no cuentan por el momento con una planificación organizacional adecuada, que presente las directrices a seguir para el desarrollo este sistema integrado de bibliotecas. Al carecer de una misión y visión legitimadas, este sistema de bibliotecas corre el peligro de caminar sin saber qué rumbo seguir, perdiendo la eficiencia en la toma de decisiones.

Debemos aceptar que esta carencia también es un riesgo para la creación de estrategias comunicativas, porque al no existir una base o idea madre de lo que es la biblioteca, se pierde el enfoque de qué metas hay que cumplir. La propuesta presentada se resguarda en el objetivo de la biblioteca, el mismo que está expuesto en la página web de la UPS.

Las bibliotecas tienen como objetivo compilar, organizar, conservar y facilitar a los miembros de la comunidad universitaria el acceso a la información científica, técnica, profesional y cultural que requieran para sus fines académicos y de investigación. Junto a esto, las bibliotecas UPS manejan una estructura organizacional establecida por centros de autoridad, obedeciendo a una estructura organizativa formal donde la toma de decisiones viene dada por el más alto mando de la universidad.

2.3.1.1. Políticas de comunicación de la UPS.

La UPS cuenta con unas Políticas de Comunicación bien organizadas. Dialógica, ética y plural son los acuerdos que proponen construir una sociedad más justa y equitativa. La realidad institucional, caracterizada por su dinamismo y rápido crecimiento, conduce a una comunicación más dinámica, sintonizada con sus principales destinatarios, mediante el uso de medios de comunicación que los procesos tecnológicos y culturales proponen.

Al momento de hablar de la biblioteca UPS, no sucede lo mismo, porque en el grupo encuestado las sugerencias planteadas no se reflejan. De esta manera, se debiera tomar en cuenta esta Estrategia de Comunicación para así disminuir el problema que se presenta. Es necesario diseñar, planificar, gestionar, ejecutar y evaluar los procesos comunicativos con la participación de todos los actores universitarios para que le sugieran a la biblioteca qué hacer, qué acciones tomar y en qué circunstancias está.

Las políticas de comunicación buscan un diálogo entre todas, docente, administrativo, estudiantes, personal de las bibliotecas. En estas perspectivas entendidas como principios y orientaciones de comportamiento contribuirán a que comuniquemos más y de mejor manera, para así optimizar procesos institucionales alcanzando los propósitos como comunidad universitaria.

2.3.2. Definición de los públicos

Público interno.- Administrativos, docentes y estudiantes UPS.

Público externo.- Estudiantes de otras instituciones educativas, personas no videntes.

2.3.3. Dinámicas comunicativas en las bibliotecas UPS

Las interacciones que tiene la comunidad universitaria en la biblioteca, sin duda están determinadas por el grado de conocimiento que se tiene de ella. Así un estudiante que conoce la biblioteca se desenvolverá de mejor manera en este espacio, pero hay algunas condicionantes que es preciso tomar atención. Esto es la distribución de los artefactos en el espacio, los vínculos generados entre el bibliotecario y el estudiante, la percepción del usuario sobre la biblioteca y la satisfacción de las necesidades informacionales. Todas estas son condicionantes en la conducta de los usuarios frente al entorno biblioteca.

Se empezara con la biblioteca UPS sede Cuenca. Un lugar de proporcionadas dimensiones, donde los espacios de consulta y trabajo se dividen en tres pisos, con una alta concurrencia estudiantil que evidentemente conoce los servicios ofertados.

El desenvolvimiento del usuario en este espacio es condicionado por el volumen de afluencia de la gente y por los mobiliarios que no siempre otorgan comodidad. La interacción estudiantes/bibliotecario es insatisfactoria debido a la mala actitud que demuestra cada uno de las partes. La imagen de la biblioteca es desapercibida porque no hay difusión y tiene malos criterios de opinión sobre la atención al usuario. La satisfacción de necesidades es cuestionable por la mala atención al usuario y por la falta de algunos libros.

La biblioteca UPS sede Quito campus El Girón, tiene instalaciones limitadas a un solo piso de trabajo y con una baja concurrencia en el uso del espacio.

En este campus, el desenvolvimiento en el espacio físico bibliotecario es insatisfactorio, por la presencia de cubículos individuales que dificultan la visualidad con el resto del entorno, condicionando también los movimientos y la interacción con posibles interlocutores. Los relación bibliotecario/usuario es satisfactoria por la presencia de un variado personal que se distribuye las actividades para el servicio del

usuario. La imagen de la biblioteca es desapercibida porque no es un punto de referencia en la opinión pública académica. La satisfacción de necesidades es regular, obedeciendo a criterios de espacio y confort.

La biblioteca UPS sede Quito campus Sur, que presenta una baja oferta de fondo bibliográfico y un espacio medianamente satisfactorio a las demandas de asistencia del usuario, que tras no encontrar un espacio disponible debe migrar en busca de otra área de estudio. Las interacciones entre usuario/bibliotecario son insatisfactorias debido al escaso compromiso de servicio que tiene el personal. La imagen de la biblioteca es desapercibida por la mala percepción de la atención y por la insatisfacción del fondo bibliográfico. La satisfacción de necesidades es cuestionable en términos de espacio, atención al usuario y libros.

En referencia a la biblioteca UPS sede Quito campus Kennedy podemos resumir diciendo que la conducta del usuario frente al entorno bibliotecario no pudo ser analizado a satisfacción, debido a la escasa presencia de los mismos en las instalaciones de esta biblioteca, sin embargo a la hora de efectuar las encuestas pudimos distinguir un mayoritario desentendimiento de esta comunidad universitaria frente al uso de la biblioteca. Por lo que inferimos la escasa preocupación de incentivar al usuario, dando así una nula valoración de la imagen.

Para acabar, las dinámicas comunicativas identificadas en la biblioteca UPS sede Guayaquil sugieren que la organización del espacio es satisfactoria al desenvolvimiento comunicacional no verbal de los estudiantes. Los vínculos generados entre el bibliotecario y el estudiante son rescatables, debido a que aún no existe una temporalidad suficiente de interrelación. La imagen de la biblioteca en la comunidad universitaria es desapercibida al no tener difusión de los servicios. Y la satisfacción de las necesidades informacionales es escasa al no contar aún con todos los servicios.

2.3.4. Identificación de medios y mensajes.

Las bibliotecas UPS no tienen un plan estratégico que organice o brinde directrices en cuanto a la transmisión de mensajes, lo que ha fomentado una manera improvisada de comunicar y difundir información.

Entre el recurso que la biblioteca utiliza para proyectar o transmitir su identidad, el más importante es el uso del internet a través de la página web de la UPS, sin embargo la información presentada en dicha plataforma es incompleta y poco útil para las exigencias de una comunidad académica cada vez más hambrienta de información. Los mensajes que se presentan en esta página, no promueven la imagen de las bibliotecas y tampoco incentiva su uso. No presenta su misión, visión, valores, tampoco una reseña de su historia y mucho menos fotografías.

Hay que señalar que cada biblioteca UPS, bajo la decisión de su respectiva directora bibliotecaria, toma sus propias medidas para transmitir la información. De estas hay que destacar el caso de la biblioteca de Cuenca, que ha creado una página en Facebook donde se postean principalmente las adquisiciones bibliotecarias.

Si bien la fan page de la biblioteca UPS Cuenca, por sí sola no asegura una comunicación adecuada, este es un paso inicial para abrir canales que incentiven la participación del usuario, por lo que habrá que impulsar el manejo de la imagen bajo este medio.

Otra de las formas que utilizan las bibliotecas UPS para difundir información, son los talleres de Inducción, aplicados principalmente en la sede Cuenca y en la sede Quito campus Sur. Estos talleres son ejecutados al inicio de cada año lectivo y sirven para dar educación al usuario a los alumnos nuevos de la institución. Los mensajes que se presentan en estos talleres están encaminados a promover el uso de los servicios, por lo tanto son persuasivos.

Por último, la forma más recurrente de información aplicada en todas las sedes y campus de la biblioteca UPS, es la comunicación cara a cara. Que es llevada a cabo mediante la atención al usuario. En este caso específico, el lenguaje no verbal es la verdadera composición de los mensajes. Lastimosamente hemos verificado mediante los resultados de las encuestas, que los mensajes transmitidos en la atención al usuario no han sido interpretados bajo el ideal deseado.

Concluiremos este apartado indicando que, la forma actual de comunicación que utilizan las bibliotecas de la Universidad Politécnica Salesiana no es la adecuada, porque no tiene una fundamentación estratégica, lo que hace improvisar en los flujos de comunicación que son de carácter vertical y con escasa participación del usuario.

CAPÍTULO 3

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA SOCIALIZAR LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS UPS EN CUENCA, QUITO Y GUAYAQUIL

1.1. Justificación

Actualmente las bibliotecas de la UPS cuentan con un fondo documental amplio y actualizado, que permite a sus usuarios ser parte de un proceso investigativo profundo. Así también ha ido incrementado áreas de servicio que facilitan no solo la búsqueda bibliográfica, sino también la comodidad de quienes forman parte de la organización. Sin embargo, como resultado una gestión inadecuada de los canales de comunicación, no han podido socializarse a cabalidad los servicios de las bibliotecas, dejando como consecuencia un alto nivel de desconocimiento tanto en la comunidad académica (interna y externa), como administrativa.

Motivo por el cual se hace preciso diseñar un plan de comunicación que permita dar cumplimiento a los requerimientos de los usuarios, pero sobre todo acortar las brechas comunicativas entre los usuarios y el sistema integrado de bibliotecas UPS.

1.2. Análisis de la situación actual

Las bibliotecas de la Universidad Politécnica Salesiana, que no tienen mucha trayectoria en cuanto a temporalidad, están unificadas bajo un mismo sistema de gestión que pretende coordinar la toma de decisiones y cumplir los requerimientos del CEAACES. Implementado así, arduos esfuerzos encaminados a mejorar los servicios bibliotecarios, la infraestructura y el aumento del fondo bibliográfico en cada sede.

Pese a todo lo dicho, este sistema de bibliotecas no cuenta con un plan estratégico institucional y mucho menos de comunicación, fracturando así su relación con el entorno al no contar con una comunicación organizacional planificada que le sirva de guía para difundir su imagen y vincularse con la comunidad universitaria.

Al identificar este vacío comunicacional, se pretende generar una propuesta alternativa, que si bien no tiene completo alcance con la comunicación interna del sistema de bibliotecas, si pretende generar propuestas en el ámbito externo de la comunicación organizacional.

Es así que para elaborar una estrategia de comunicación que socialice los servicios bibliotecarios de la UPS, se ha realizado un análisis FODA, tratando de ordenar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que son pertinentes de referenciar.

Fortalezas:

- Cuenta con un fondo documental y digital actualizado.
- Posee varios servicios que brindan agilidad investigativa y comodidad a sus usuarios/as.
- Cuenta con personal capacitado en temas de bibliotecología y atención al cliente.
- Tiene como parte de su fondo bibliográfico las investigaciones de la colección Abya Yala.
- Cuenta con una Tiflobiblioteca o biblioteca para no videntes.

Oportunidades:

- Es una de las pocas bibliotecas en la ciudad que cuenta con instalaciones adecuadas para no videntes.
- Abya Yala es una de las colecciones antropológicas más importantes a nivel de consulta.
- Los préstamos de los libros a domicilio son tanto para público interno como externo.

Debilidades:

- Su imagen como organización es débil.
- No trabaja en su planificación organizacional.
- Sus servicios son desconocidos por un elevado porcentaje de público interno (usuarios) y externo.
- Carece de una gestión de canales de comunicación apropiada.

Amenazas:

- Al haber un desconocimiento de los fondos bibliográficos y digitales, docentes de algunas carreras prefieren no hacer uso de sus materiales e instalaciones.
- Estudiantes prefieren ir a otras bibliotecas.

3.3. Objetivos de la estrategia

3.3.2. Objetivos generales.

Socializar de manera clara y sencilla los servicios del sistema integrado de bibliotecas de la UPS a sus públicos internos y externos, a través de un plan de comunicación, que sea asimilado por las audiencias de manera favorable, en un periodo de un año.

3.3.2. Objetivos específicos.

-Proporcionar lineamientos comunicacionales que viabilicen el flujo de comunicación entre los usuarios y la biblioteca, promoviendo con esto la interacción y el entendimiento.

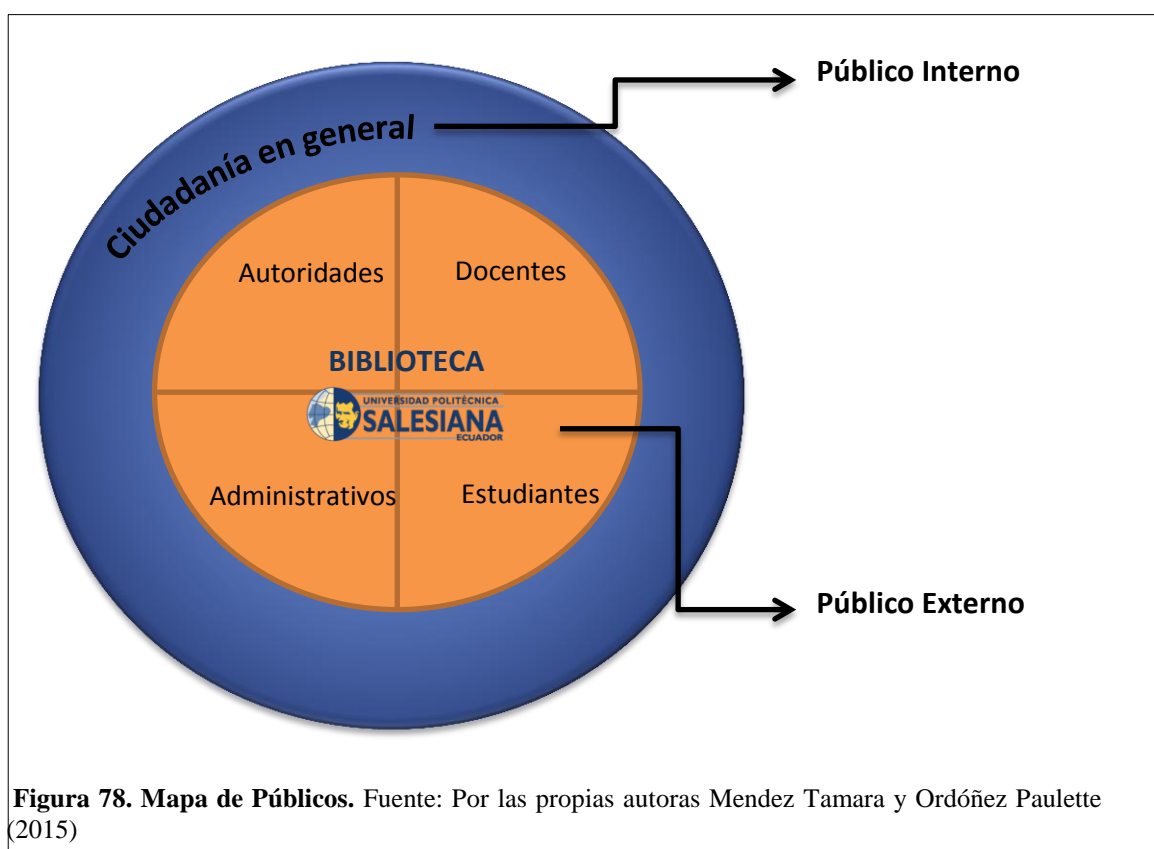
-Plantear mensajes claros y fiables que puedan ser difundidos en canales de comunicación adecuados con el fin de mejorar la imagen y aceptación de las bibliotecas UPS con la comunidad académica.

3.4. Clasificación de los públicos

Público interno.- es el grupo de personas que conforman la Universidad Politécnica Salesiana. Estos son: administrativos, docentes, autoridades y estudiantes.

Público externo.- son las personas que no pertenecen a la universidad pero se relacionan con ella, ya sea por cuestiones geográficas o de prestación de servicios. Aquí se encuentra toda la ciudadanía en general.

3.4.1. Mapa de Públicos.



3.5. Mensajes

Entendiendo que el mensaje es fundamental para proceso de comunicación, porque a través de este se crea la interacción entre los comunicantes. Proponemos a continuación mensajes con contenido (lenguaje verbal, directo, perceptible) y mensajes de relación (lenguaje no verbal, símbolos y signos) para así asegurar el entendimiento, fiabilidad, respuesta y participación de los públicos.

En concatenación a lo antes dicho, el lenguaje verbal a utilizar será claro, conciso, coloquial y persuasivo.

Con respecto a los signos y símbolos, hay que sin duda conservar los colores institucionales porque son estos los que nos dan un sentido de pertenencia con la universidad. Sin embargo, se debe también incorporar nuevos significantes que potencialicen la imagen de las bibliotecas UPS, estos sin duda deben captar el interés de los estudiantes, que en su totalidad son jóvenes.

3.5.1. Mensajes de contenido.

Los mensajes de contenido a difundir están estructurados de la siguiente manera.

3.5.1.1. Mensajes principales o motivadores.

Buscan captar la atención y convencer a realizar la acción

- La biblioteca, un pasado atrayente, un presente para estar, una herramienta al futuro.
- Aquello que deseas conocer, quiere que lo descubras en la biblioteca.
- La biblioteca, un universo de saberes para explorar.
- Si buscas el conocimiento en el silencio, ven a la biblioteca.

3.5.1.2. Mensajes secundarios o de información.

Refuerzan al principal y ayuda a que se efectúe el cambio de comportamiento, actitud o práctica esperados.

- La biblioteca UPS cuenta con un surtido fondo bibliográfico que va desde los más reconocidos escritos de historia, hasta exponenciales textos de aprendizaje interactivo, pero si quieres saber más de esto, tienes que estar definitivamente en la biblioteca.
- La biblioteca UPS a través de una diversificada prestación de servicios, está dispuesta y gustosa de satisfacer los requerimientos informacionales de los usuarios.
- La UPS ha invertido en bibliotecas virtuales y bases de datos que abarcan miles de documentos con contenidos académicos y científicos con acceso multiusuario a valiosos libros, artículos de revistas, apuntes de cátedra, publicaciones científicas, investigaciones, entre otros.
- Las instalaciones de la biblioteca UPS, te brindan el ambiente propicio tanto en infraestructura como en tecnología para que tú puedas desarrollar tus actividades de estudio e investigación.

3.5.2. Mensajes de relación.

Tomando en cuenta que en todo proceso de comunicación intercambiamos símbolos, hemos decidido plantear en esta propuesta estratégica dichos símbolos, para así tratar de gestionar percepciones de identidad que fomenten la interacción de los usuarios con la biblioteca.

3.5.2.1. Propuesta de logo-símbolo.

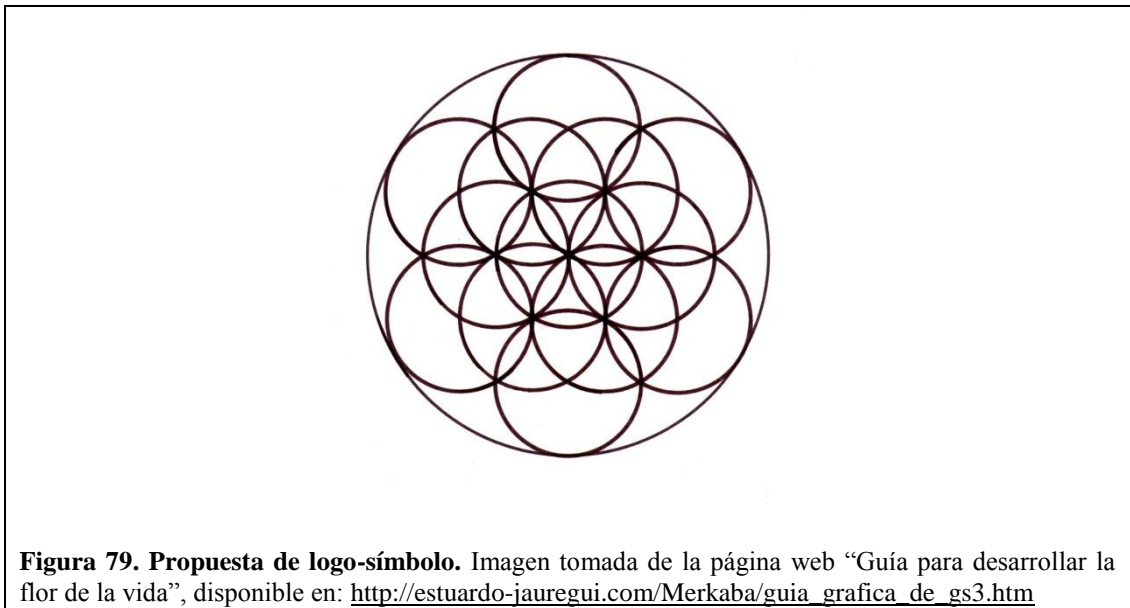


Figura 79. Propuesta de logo-símbolo. Imagen tomada de la página web “Guía para desarrollar la flor de la vida”, disponible en: http://estuardo-jauregui.com/Merkaba/guia_grafica_de_gs3.htm

La flor de la vida.- es el nombre dado a esta figura geométrica que se compone de varios círculos superpuestos y uniformemente dispuestos. Representa las formas fundamentales del tiempo y del espacio. En este sentido, es una expresión visual de la conexión de tejidos de la vida a través de todos los seres, y se cree que contienen un tipo de registro de la información básica de todos los seres vivos.

Consideramos que este símbolo representaría significativamente a la biblioteca y lograría darle aquella identidad que necesita para ser reconocida tanto por el público interno como externo.

3.5.2.2. *El color.*

El color es el primer rasgo detectable en la lectura de un mensaje organizacional y este privilegio lo capacita para satisfacer las necesidades de reconocimiento; constituyéndose así en una de las señales visuales más potentes a la hora de identificar una institución.

Nuestra propuesta incita a reapropiarse de los colores institucionales (azul y amarillo) especialmente a la hora de elaborar señalética. Sin embargo consideramos necesario posicionarse de un color o gama de colores más, como un pequeño plus para potencializar y dar frescura a la imagen de la biblioteca. Se trataría en este sentido, de llamar la atención del usuario para hacerle ver que algo en la biblioteca está cambiando o reconfigurando.

La propuesta de colores es:

- *Azul.*- tranquilidad, inteligencia, confianza.
- *Amarillo.*- energía, honor, lealtad.
- *Violeta.*- nobleza, sabiduría, creatividad.

3.5.2.3. *Organización de los espacios.*

Sin duda la percepción del espacio es otra de las maneras de enviar mensajes y comunicar. El cómo este distribuido el mobiliario de trabajo, los espacios de estudio, la ubicación de la biblioteca puede inferir en el desenvolvimiento de los usuarios, los cuales valorarán o depreciarán, en términos de comodidad, el espacio.

Es por tanto importante que la biblioteca cuente con una distribución adecuada de los espacios, que sean amplios y abiertos, en los que el usuario pueda moverse libremente. Los usuarios cada vez más requieren una buena señalización que ayude a crear, propagar y mantener la identidad de la biblioteca.

El sistema de señalización debe ser claro y entendible. No se deben utilizar signos demasiado ambiguos y los mensajes deben ser simples, pero sugerentes y llamativos, que puedan ser leídos rápida y correctamente, deben estar colocados en lugares estratégicos, visibles durante toda la jornada y directamente perceptibles a una cierta distancia.

3.5.2.4. Kinésica.

La kinésica o kinesia es el estudio comunicativo de los gestos, posturas y movimientos del cuerpo humano que al ser leídos, interpretados o decodificados, generan un mensaje plegado de juicios de valor. Como por ejemplo desacreditar a alguien porque nos torció los ojos o nos sacó la lengua.

Tomamos en cuenta este tipo de mensaje porque son los que más frecuentemente se leen a la hora de apreciar la atención al usuario. Así quien atiende o presta un servicio, sin tomar en cuenta lo mucho que pueden decir sus gestos, corre el peligro de ser desacreditado por el usuario.

Por eso, a la hora de entablar una comunicación cara a cara, es necesario tomar en cuenta lo mencionado. Más sabiendo que el sonreír, no fruncir el ceño, no torcer los ojos, dar la mano, no dar la espalda, etc., estamos dando una imagen favorable a nuestro interlocutor, lo que facilitará a la vez la comprensión y la creación de vínculos.

3.6. Canales de comunicación

Ambientes virtuales. Actualmente la web es un medio bastante idóneo a la hora de difundir una organización, mensaje o servicio ya que es fácil y rápido de transmitir. Brindando posibilidades de continuo manejo o corrección.

Las redes sociales específicamente nos dan la posibilidad de hacer viral un mensaje o contenido, llegando así a miles de receptores sin barreras de tiempo o espacio.

A la hora de ubicar a la biblioteca en estos medios, no debemos olvidar darle el seguimiento adecuado y también se debe poner atención de brindar toda la información y mensajes de interés. Como son:

- Presentación de la biblioteca (historia, misión, visión, objetivos)
- Información General sobre la Biblioteca (ubicación de la biblioteca, horarios, condiciones de acceso, etc.)
- Normativa
- Colecciones o fondos que posee y posibilidades de acceder electrónicamente a los mismos.

- Recursos bibliográficos y documentales e instrucción sobre los procesos de búsqueda (Bases de datos en línea, revistas electrónicas, etc.)
- Visitas virtuales a la institución o fotografías.

Medios impresos. Perpetúan de cierta manera lo que se dice, pueden captar la atención visual del público y son de fácil producción. Aquí se encuentran los afiches, trípticos, dípticos, volantes, posters, revistas, stickers, separadores de libros y todo aquel medio que necesite papel.

Medios audiovisuales. Este soporte permite difundir información más clara y precisa ya que involucra la captación de dos sentidos simultáneamente, esto garantiza un nivel más alto de entendimiento y recepción de los mensajes. Es ideal para informar sobre el uso de una herramienta de búsqueda o para dar a conocer la normativa de uso de la biblioteca.

La realización de un video a comparación de otros productos, implica una mayor inversión, en razón de que necesita obligatoriamente de profesionales creativos, sin embargo es un medio sumamente efectivo si se lo transmite en el espacio adecuado.

Comunicación oral. Definitivamente no podemos pasar por alto el canal más tradicional a la hora de brindar o dar comunicación, porque es el más preciso para garantizar un flujo bidireccional de la información, lo que sin duda garantiza el entendimiento y retroalimentación. Las charlas, talleres, foros, conversatorios, etc., son una manera más propicia para el primer encuentro entre el usuario y la biblioteca.

3.7. Decálogo de acciones estratégicas para mejorar la socialización de servicios bibliotecarios UPS.

1. Reforzar la identidad de la organización con el uso adecuado de la imagen organizacional

Actividades:

- Crear un logo- símbolo que identifique al sistema integrado de bibliotecas de la UPS.
- Elaborar un eslogan (producto de la participación de todos/as los colaboradores) con el que se sientan identificados.
- Elaborar agendas para los directivos y colaboradores de la organización, en las que se manifiesten, la misión, visión, filosofía, políticas, objetivos y valores de la organización.
- Crear un manual corto (a manera de historieta) para el colaborador, en el que se expongan sus deberes y derechos dentro de la organización.
- Informar a través de noticias y boletines cortos, enviados vía redes sociales o correo electrónico, los alcances y méritos obtenidos por el sistema de bibliotecas de la UPS.

2. Trabajar la comunicación organizacional de la biblioteca.

Actividades:

- Construir de forma integrada la misión, visión, valores y metas de las bibliotecas UPS.
- Contratar una consultoría que diagnostique la comunicación organizacional interna de la biblioteca.
- Crear un plan de comunicación organizacional que presente las directrices a seguir para el desarrollo estratégico de la biblioteca UPS.
- Fortalecer los flujos de comunicación tanto interna como externa, dando prioridad a la participación y retroalimentación.
- Dar seguimiento al desenvolvimiento de las bibliotecas UPS como un sistema integrado, esto a través de evaluaciones periódicas, donde se contará con la ayuda de quienes se encargarán de manejar la comunicación de la biblioteca.

3. Crear un departamento de comunicación para la red de las bibliotecas de la UPS, que tenga un delegado en cada una de las sedes.

Actividades:

- El departamento de comunicación deberá hacerse cargo de administrar los recursos comunicacionales y contará con la participación de estudiantes de Comunicación Social que estén desarrollando sus prácticas preprofesionales.
- Diseñará periódicamente planes de comunicación interna y externa que permitan solucionar los problemas comunicativos de acuerdo al contexto en el que se vayan desarrollando.
- Controlará y evaluará las estrategias de comunicación aplicadas.
- Realizará diagnósticos periódicamente con su público interno y externo para analizar la imagen, alcance y reputación la organización.
- Planificará reuniones y eventos de la organización.
- Emitirá informes continuos sobre las actividades emprendidas desde el departamento.
- Elaborará boletines informativos, folletos e historietas para sus colaboradores internos en los que se vayan contando los adelantos de la organización.

4. Gestionar canales de comunicación/ difusión adecuados.

Actividades:

- Trabajar en espacios como pasillos de la universidad, baños, gradas y pisos para promocionar la imagen de las bibliotecas. Es decir dar a conocer el logo símbolo y su eslogan.
- Realizar una guía de inducción para los estudiantes en la que se dé a conocer las normativas, requisitos y servicios que ofrecen las bibliotecas.
- Llegar a un convenio con las revistas, periódicos y cuadernos universitarios para que se dé a conocer la imagen institucional de la biblioteca y los servicios que esta posee. (Generalmente las publicaciones universitarias son bimensuales, por lo que se podría coordinar contenido).
- Enviar correos electrónicos a las Direcciones de carrera informando los libros que dispone la biblioteca y sus nuevas adquisiciones. (Es preciso

segmentar el mensajes, enviar fondos documentales específicos para cada docente Directivo)

- Colocar un buzón bibliográfico en cada dirección de carrera, para que los docentes y estudiantes puedan sugerir los libros que necesiten.
- Actualizar continuamente la pestaña de las bibliotecas en el AVAC (portal virtual universitario), colocando no solo la información organizacional, sino también los servicios que dispone, los requisitos para obtener alguno de ellos, fondos documentales y videos tutoriales de búsqueda.
- Gestionar un espacio cómodo, atractivo y motivador para los usuarios que hacen uso de la biblioteca y gustan de la lectura.

5. Ser generadora de conocimiento.

Actividades:

- Organizar eventos que fomenten el conocimiento y la cultura: obras de teatro, exposiciones fotográficas, talleres de arte y pintura, reciclaje, poesía, redacción, fotografía, diseño, foros temáticos, capacitaciones académicas.⁷
- Llegar a convenios con las direcciones de carrera para organizar concursos a fines a temáticas específicas.⁸
- Instaurar semestralmente la feria del libro en cada sede, para que la comunidad académica UPS pueda solicitar pedido de libros a la biblioteca, pero también para que se le presente una oferta de textos más exequible.

⁷ Para la organización de este tipo de eventos no se necesitará la inversión excesiva de recursos, la Universidad cuenta con estudiantes becarios que pueden ser los capacitadores en el caso de los talleres y para los eventos culturales puede ir coordinando con cada Dirección de carrera según el interés. Lo que si debería gestionar la biblioteca con el vicerrectorado de cada sede es una certificación avalada por la Universidad en el caso de capacitaciones o talleres académicos.

⁸ La biblioteca como parte de las organizaciones de la UPS, puede solicitar se otorgue media beca al estudiante ganador, así también podría gestionar el auspicio de Abya Yala, u otras editoriales para conseguir incentivos.

6. Trabajar con tecnología 2.0.

Actividades:

- Crear una página web del sistema integrado de bibliotecas UPS, con toda la información organizacional.
- Abrir cuentas en facebook, twitter y un canal de youtube, para enviar, actualizar, informar y recibir inquietudes por parte de los usuarios.
- Crear un blog universitario de las bibliotecas, donde los ensayos académicos de los usuarios/as puedan ser publicados y empleados como base de consulta.
- Responder de manera inmediata las inquietudes de los usuarios/as.
- Empezar campañas vía redes sociales para informar y dinamizar la participación de la organización con su público interno.
- Enviar noticias novedosas, datos históricos, fotos, actividades de las bibliotecas.

7. Capacitar al personal bibliotecario.

Actividades:

- Invertir en la formación del personal bibliotecario a través de cursos de atención al usuario, relaciones humanas y manejo de sistemas informacionales.
- Programar seminarios de coaching y PNL⁹ para motivar al personal bibliotecario.
- Colocar dispositivos de evaluación para que los estudiantes puedan calificar el servicio de la biblioteca.

⁹ "El "Coaching" permite desarrollar el potencial del capital humano, ayuda a fomentar el liderazgo y mejora el rendimiento. Proporciona herramientas para lograr mejores relaciones, tanto personales como profesionales, desarrollando a su vez habilidades comunicacionales que abren nuevos espacios de aprendizaje mediante preguntas generativas y diálogo positivo. Mientras que el PNL (Programación Neurolingüística) enseña a utilizar el lenguaje interno del cerebro, a través de imágenes, sonidos y sentimientos, para comunicarse con uno mismo, y con el entorno, y decidir cómo sentirse o comportarse, brindando las herramientas necesarias para asumir el control de tu propia vida y de tu comportamiento." Fuente: <http://globalbridges.com.ar/pnl-y-coaching/>

8. Exponer los fondos bibliográficos.

Actividades:

- Hacer una casa abierta en las diferentes sedes y campus UPS, que permitan tanto al público interno como externo conocer los fondos bibliográficos que ofrecen las bibliotecas UPS.
- Exhibir el fondo Abya-Yala con la presentación trimestral de los libros en las distintas bibliotecas, contando a la vez con un conversatorio sobre uno o dos títulos seleccionados y donde se pueda contar con la presencia del autor.
- Intervenir en las semanas educativas que cada carrera organiza, por ejemplo la “Semana de la comunicación” a fin de presentar los libros que puedan ser útiles a dicha carrera.

9. Crear una campaña que difunda la biblioteca virtual.

Actividades:

- Seleccionar los mensajes adecuados que fomenten el uso de este servicio.
- Coordinar con las direcciones de carrera para que el personal docente promulgue el uso de la biblioteca virtual con la investigación de los textos virtuales allí colocados.
- Diseñar un video informativo que promocióne el uso de esta plataforma y que sea difundido tanto en redes sociales como en las pantallas ubicadas en los distintos espacios universitarios.

10. Integrar los servicios de las bibliotecas UPS.

Actividades:

- Legitimar una normativa que pueda ser socializada a los usuarios UPS a través de talleres de inducción, material impreso (Pancartas, instructivos) y página web.
- Coordinar comunicacionalmente entre la gerencia universitaria, directores bibliotecarios y personal bibliotecario, a través de reuniones semestrales

donde se maneje una comunicación horizontal y bidireccional, a fin de generar entendimientos y éxito de las bibliotecas UPS.

- Implementar un sistema que permita al usuario acceder bajo pedido a los libros que no se encuentran en su sede Así se hablaría de un servicio intersedes o de bibliotecas UPS integradas.

CONCLUSIONES

Del diagnóstico realizado en las bibliotecas UPS de Cuenca, Quito y Guayaquil, podemos concluir que no existe un manejo adecuado de la comunicación organizacional, lo que ha determinado una insuficiente socialización de los servicios bibliotecarios, así como también una incorrecta forma de manejar la imagen bibliotecaria.

Si bien los espacios físicos existentes en la actualidad en las diferentes bibliotecas que se encuentran operativas en la UPS presentan condiciones de atención, estas deben mejorar en su ambiente y espacios físicos, transformándolos en centros de atracción para los estudiantes

Precisado esto, cabe mencionar que uno de los problemas identificados fue la insatisfacción del programa de búsqueda (ALEPH), al que los estudiantes denominan como “incomprensible y de difícil acceso”. Además las bibliotecas como tal no cuentan con una comunicación directa con las direcciones de carrera, lo que imposibilita a los docentes conocer el fondo documental que resulte de su interés y por ende de ayuda para su cátedra.

Libros, tesis, publicaciones periódicas, obras de referencia, fondo especializado Abya Yala ,bases de datos , biblioteca virtual, documentos electrónicos, archivos digitales y folletos; son parte del material informativo de las bibliotecas de la universidad. No obstante, de todo este bagaje documental se conoce un porcentaje mínimo y gran parte de ellos quedan inutilizados en las estanterías; por lo que si no se aplican las estrategias aquí presentadas se estaría desperdiciando tanto recursos como la posibilidad de que los estudiantes y docentes accedan al conocimiento.

Hay que entender por tanto, que la universidad hace parte de la sociedad del conocimiento que ha traído consigo todo un cambio de paradigma respecto a la generación y uso de la información. Las actividades académicas desarrolladas en las universidades deben potenciar la investigación autónoma de la comunidad universitaria. Y la biblioteca al ser una fuente de investigación y un laboratorio de aprendizaje es una herramienta fundamental en la generación del conocimiento. Así la comunicación entre docentes, estudiantes y bibliotecarios debe ser el eje transversal que encamine el trabajo investigativo de la UPS.

De ahí, que es sustancial la aplicación de esta estrategia de comunicación que permitirá socializar los servicios que prestan las bibliotecas de la UPS, no solo para dar cumplimiento a sus objetivos institucionales, sino también para que la comunidad académica pueda hacer uso adecuado de las instalaciones, normativas y repositorios de las bibliotecas; encaminándolos a la excelencia educativa e investigativa, que hoy por hoy es parte fundamental de los requerimientos del CEAACES.

LISTA DE REFERENCIAS

- Contreras, Adalid. (2003). Estrategias de comunicación, desarrollo y radiodifusión. En E. Jaramillo, *Desafío de la radio en el nuevo milenio* (págs. 59-73). Quito-Ecuador: Quipus.
- (1995). De la planificación normativa a la planificación estratégica. En E. Ander Egg, *Introducción a la planificación* (pág. 55). Buenos Aires: Lumen.
- (1995). De la planificación normativa a la planificación estratégica. En E. ANDER EGG, *Introducción a la planificación* (pág. 55). Buenos Aires: Lumen.
- Bibliotemario. (n.d.). El libro y la edición en el siglo XX. En *Bibliotemario, Historia del libro y las bibliotecas* (pág. 2).
- (1965). La biblioteca Municipal: antecedentes históricos y su legislación municipal moderna. En J. c. Bognoli, *Grandeza del libro* (págs. 11-15). Quito: Municipal.
- Calzada, F. (2010). *Repositorios, bibliotecas digitales y CRAI*. Buenos Aires: Alfagrama .
- Camisaza, E., Guerrero, M., & de Dios, R. (n.d.). Diagnóstico. En E. Camisaza, M. Guerrero, & R. de Dios, *Planificación Estratégica: Metodología y plan estratégico de las organizaciones comunitarias*. (pág. 16).
- Fernández, F. (2006). Evolución histórica de la función social de las bibliotecas públicas. *Revista General de Información y Documentación*, 110.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Unicef. (2006). ¿Cómo planificar la comunicación? En UNICEF, *Elaborando proyectos de comunicación para el desarrollo* (pág. 50). Buenos Aires: UNICEF.
- Freire, P. (1991). *¿Extensión o comunicación?* Colombia: Siglo veintiuno.
- García, M. (2004). Uso de las nuevas tecnologías de la información (NTIs) en el servicio de referencia de la biblioteca central de Piura (UDEP). Piura: Universidad de Piura.
- Gavilán, C. M. (2008). *Bibliotecas Universitarias: concepto y función Los CRAI*.
- Gavilán, C. M. (2008). *Bibliotecas universitarias: concepto y función*.
- León, L., Salas, S., Salaza, S., & Cruz, J. (2006). *Manual para el diseño participativo de estrategias de comunicación*. Costa Rica: Centro de comunicación nuestras voces.

- Massoni, S. (2007). Estrategias: los desafíos de la comunicación en un mundo fluido. Santa Fe - Argentina: Homosapiens.
- Orera, L. (2002). Reflexiones sobre el concepto de Biblioteca. En L. Orera, Reflexiones sobre el concepto de Biblioteca (pág. 664). Zaragoza.
- Orlanda, J., Didier, Á., & Daniel, M. (2005). Políticas públicas para bibliotecas públicas: una propuesta de soluciones locales a problemas globales. Scielo.
- Pérez Rodríguez, M. (2011). Breve historia de los bibliotecarios romanos. Furry Librarian.
- Pérez, R. (2001). Estrategias de Comunicación: el esquema director. En R. Pérez. Barceona: Ariel S.A.
- Salvador, D. (2006). Temario de Biblioteconomía.
- Sánchez, M. J. (2005). La formación de la maestra. Un recorrido histórico a través de la legislación educativa española (siglos XIII y XIX). Revista electrónica de estudios filológicos.