

**LA AUTOMATIZACIÓN Y LOS SERVICIOS DE LAS
BIBLIOTECAS DE ACCESO PÚBLICO DE LA CIUDAD
AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES Y SUS ALREDEDORES EN
EL MARCO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

[PUBLIC LIBRARIES AUTOMATION AND SERVICES IN BUENOS AIRES AND
SURROUNDING AREAS IN THE INFORMATION SOCIETY FRAMEWORK]

ELSA BARBER, NICOLÁS TRIPALDI, SILVIA PISANO,
SOFÍA D'ALESSANDRO, SANDRA ROMAGNOLI, VERÓNICA PARSIALE,
GABRIELA DE PEDRO Y CAROLINA GREGUI

Resumen: Se estudia la relación existente entre el nivel de automatización alcanzado y el uso de las nuevas tecnologías para brindar servicios de alto valor agregado, en el ámbito de las bibliotecas de acceso público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y sus alrededores. Se presenta un diagnóstico de la situación actual, con el objetivo de determinar si estas unidades están preparadas para responder a las necesidades de la comunidad a la cual sirven en la sociedad de la información. Se aplica una encuesta, con preguntas cerradas, estructurada sobre la base de las siguientes categorías: información general, recursos, automatización, control bibliográfico, integración en redes, servicios y financiamiento. La investigación se realiza sobre la base de 73 respuestas proporcionadas por las bibliotecas relevadas. Se verifica la falta de adopción de estándares con miras al intercambio y el procesamiento distribuido de la información, la ausencia del control de calidad de la información, el aprovechamiento limitado de las tecnologías de información y comunicación.

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires. Puán 480, 4º Piso, oficina 8 (C1406CQJ) - Buenos Aires, Argentina. Correo electrónico: elsabarber@ciudad.com.ar

Artículo recibido: 11-02-04. Aceptado: 22-10-04.

INFORMACIÓN, CULTURA Y SOCIEDAD. No. 11 (2004) p. 9-56

©Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (INIBI), ISSN: 1514-8327.

Palabras clave: Bibliotecas públicas; Automatización; Servicios de información; Tecnología de la información; Argentina.

Abstract: The existing relationship between the achieved automation level and the use of new technologies to provide high value-added services, in the context of public libraries in the Ciudad Autónoma de Buenos Aires and surrounding areas is studied. It presents a diagnosis of the current situation, aiming to determine whether these information units are prepared to respond to the needs of the community they serve within the information society. A survey with closed questions is applied based on the following categories: general information, resources, library automation, bibliographic control, networks integration, services, and financing sources. Research is made upon 73 responses provided by the libraries surveyed. The analysis verifies the lack of use of standards looking towards information exchange and the distributed processing of information, the absence of information quality control, the limited exploitation of new information and communication technologies.

Keywords: Public libraries; Automation; Information services; Information technology; Argentina.

Introducción

En el marco de la convocatoria a presentación de proyectos de investigación y desarrollo realizada dentro de la programación científica de la Secretaría de Ciencia y Técnica de la Universidad de Buenos Aires, fueron aprobados y subsidiados, previa evaluación interna y externa, tres proyectos vinculados con la temática de la informatización de diferentes tipos de bibliotecas en Argentina. El primero de ellos, FI013, denominado “Procesos de automatización de las bibliotecas universitarias argentinas” (Programación Científica 1995-1997), permitió elaborar un diagnóstico general, válido para Capital Federal y Gran Buenos Aires (Barber et al., 1999). Con posterioridad, mediante TF06, titulado “La automatización de las bibliotecas universitarias argentinas frente al nuevo milenio” (Programación Científica 1998-2000), el trabajo se extendió a las bibliotecas universitarias públicas y privadas de todo el país, para dar a conocer el estado de situación correspondiente a la totalidad del territorio nacional (Barber, Tripaldi y Pisano, 2003).

En el presente, el proyecto F040, “Bibliotecas, sociedad de la información y tecnología: una perspectiva desde la automatización y los servicios de las

bibliotecas de acceso público en Argentina” (Programación Científica, 2001-2003), se propone volcar los conocimientos adquiridos, a través de las investigaciones citadas, al ámbito de las bibliotecas públicas. Dada la magnitud de los desafíos que enfrentan estas bibliotecas en la sociedad de la información, el trabajo actual intenta poner en evidencia la relación existente entre el nivel de automatización alcanzado y el uso de las nuevas tecnologías para brindar servicios de alto valor agregado. Dicha propuesta se justifica a partir de la convicción de que las bibliotecas públicas constituyen una alternativa legítima de democratización en la sociedad contemporánea, para posibilitar el acceso igualitario a los recursos y los servicios de información a toda la comunidad.

Marco teórico conceptual

La información ha penetrado en todos los intersticios de la sociedad, en lo público y en lo privado, y lo ha hecho a través de la tecnología. Este fenómeno es, de alguna manera, innegable. El empleo de las nuevas técnicas organizacionales y de la automatización es una característica de nuestros días. En este contexto se perfila la denominada “Sociedad de la Información” (Ponjuan Dante, 1998). Esta puede ser considerada o bien como un proceso de informatización de las relaciones existentes o como un nuevo sistema social. Lo cierto es que las sociedades futuras utilizarán las tecnologías de la información (TI) para alcanzar sus objetivos, difundir sus valores, expandir las oportunidades de los ciudadanos, las comunidades y las organizaciones.

Algunos de los rasgos de la información en este nuevo contexto son: crecimiento explosivo y movilidad, globalización e instantaneidad, especialización e interdisciplinariedad, valor económico, factor de división social (Gazpio y Alvarez, 1998). Agustín Vivas Moreno (1999) destaca dos características sobresalientes de la nueva sociedad: la transformación radical del ámbito doméstico por la telepresencia de lo público, marcando una forma de cosmopolitismo, denominado “cosmopolitismo doméstico”, caracterizado por la utilización de las tecnologías de la interacción social a distancia, y el cambio de estatuto del saber (el hombre sabe que el saber, cuando se convierte en mercancía es una fuente de ganancias, un medio para decidir y controlar). La necesidad de adquisición de habilidades informativas y del aprendizaje a lo largo de toda la vida en un entorno diferente ha dado lugar al concepto de competencia informativa o “information literacy” (Schuyler, 1998a; Grassian y Clark, 1999).

Este nuevo orden social genera posiciones encontradas acerca del papel de la información. Por un lado, las posturas optimistas argumentan que el objetivo primordial de la sociedad de la información es proporcionar acceso a cualquier tipo de información, a cualquier persona, en cualquier momento y en cualquier lugar. La globalización promete apertura de mercado e igualdad de condiciones para todos. Sin embargo, ¿es esto así?. En su artículo “O lado perverso

da globalização na sociedade da informação”, María Elza Miranda Ataíde (1997), presenta las posiciones antitéticas de Yoneji Masuda y Peter Drahos en cuanto a las consecuencias posibles de esta sociedad. Para el primero predominará el principio de uso sobre el de propiedad, y el principio de sinergia sobre el de competición, de manera tal que los individuos tendrán un objetivo social común. En cambio, para Drahos, se convertirá en un espacio de mayor desigualdad, donde prevalecerán los intereses de los más ricos en perjuicio de los más pobres. Esto afecta fundamentalmente a dos áreas: las telecomunicaciones y la propiedad intelectual. Las compañías pueden obtener el monopolio de la información y generar barreras financieras para la población. El punto neurálgico en este entorno es el concepto de “libertad de información”. Si bien, ahora se lo enarbola en el ámbito de la bibliotecología, el mismo no es nuevo para las bibliotecas de acceso público.

Este hecho se pone en evidencia en un estudio de Tomas Lidman (1998) quien realizó un análisis histórico comparativo de los manifiestos de la UNESCO para las bibliotecas publicados en los años 1949, 1972 y 1994. El autor resalta como a pesar de los diferentes enfoques que fueron incorporando los tres documentos la base ideológica es la misma: la biblioteca pública debe tener sustento legal, financiamiento público y sus servicios deben ser gratuitos. En una palabra, perdura el idéntico factor de democratización de los orígenes de las bibliotecas públicas.

Sin embargo, las condiciones cambiantes de la sociedad de la información exigen de las bibliotecas estrategias para consolidarse como un elemento clave en este contexto: dar acceso a documentos en cualquier soporte (Carey y McKechnie, 1998; Schuyler, 1998b; Scally, 1999), dar acceso a redes, brindar apoyo a la navegación en red, facilitar la localización de la información (Dowlin, 1999; Foster, 1999), suministrar puestos de trabajo para usuarios —funcionar como un centro local de TI— (Taylor, 1998), proporcionar servicios de acceso a los documentos en línea (Heller y Lorenzen, 1999), ofrecer acceso a catálogos colectivos (Rochas, 1998), formar parte de una red de bibliotecas a nivel internacional (Liu, 1998; Vavrek, 1999; Backman-Pettersson, 1999), funcionar como proveedor de información para la comunidad (Woodhouse, 1998), prestar servicios especiales a diversos grupos de usuarios, organizaciones, minorías étnicas, personas con discapacidad (Zumalt y Pasicznyuk, 1998; McDermott, 1998; Janes y McClure, 1999), etc.

Un interesante estudio realizado en el marco de las bibliotecas públicas europeas puso en evidencia algunos obstáculos existentes en el tránsito de la biblioteca tradicional a la moderna: la insuficiente conciencia política, la financiación deficiente, la falta de formación profesional y la rigidez de posturas (Community Research and Development Information Service, 1997).

En resumen, la denominada sociedad de la información exige una relación diferente entre las bibliotecas y la comunidad. No obstante, muchas de

ellas responden a funciones tradicionales pero en un medio diferente. Todo lo expuesto hasta aquí desemboca, indefectiblemente, en una pregunta inquietante ¿están preparadas las bibliotecas de acceso público en Argentina para tender un puente social y cultural sobre la inmensa brecha informativa de esta nueva sociedad?, ¿podrán hacerlo si ellas mismas no funcionan en un entorno automatizado?.

Consideraciones metodológicas

Características y límites de la población

Se delimitó, en esta oportunidad, una muestra aleatoria simple constituida por 207 bibliotecas de acceso público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y sus alrededores, listadas en directorios específicos. Se recepcionó información suministrada por 73 unidades (24 correspondientes a la primer área y 49 a la segunda). De estas, el 64,40% es una asociación civil sin fines de lucro y el 26,00% forma parte de una sociedad de fomento u otra organización social. El 11,00% afirma depender de un organismo estatal, provincial o nacional y específicamente el 9,60%, de un municipio:

Bibliotecas de Acceso Público	Porcentaje
Asociación civil sin fines de lucro	64,40 %
Forma parte de una institución educativa	6,80 %
Forma parte de una sociedad de fomento	26,00 %
Depende de organismo estatal, nacional o provincial	11,00 %
Depende del municipio	9,60 %
Depende de otro organismo	1,40 %

Tabla Nro. 1: Porcentaje de unidades según el marco institucional

Recolección y análisis de los datos

Sobre la base del instrumento recolector aplicado en el proyecto de investigación UBACYT TF06 (Barber, Tripaldi y Pisano, 2003), se confeccionó un nuevo cuestionario. Se relevaron, además, informes locales e internacionales referidos a la posición de las bibliotecas públicas con el fin de identificar e incorporar variables acordes con las necesidades de la temática. Se efectuó un trabajo de campo exploratorio para determinar las categorías de análisis más convenientes. Se rediseñó el formulario, con preguntas cerradas, de acuerdo con las siguientes categorías: información general, recursos, automatización,

control bibliográfico, integración en redes, servicios y financiamiento (véase Anexo). Se aplicó la encuesta, primero en forma indirecta vía correo postal y luego en forma directa.

Para efectuar la tabulación y el análisis de las contestaciones recibidas, se generó una matriz de datos, se controló la consistencia de las respuestas y se evaluó la credibilidad de la información. Se elaboraron tablas de frecuencias de cada indicador y se realizaron cruces en los casos pertinentes. Dado el carácter exploratorio de esta investigación no se procedió a la aplicación de pruebas estadísticas de dependencia de variables.

Primeras consecuencias observables

A partir de las respuestas recibidas, se dan a conocer las características generales de las unidades de información relevadas en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y sus alrededores. Para ello, se estructura la presentación de los datos obtenidos, según las categorías enunciadas en la encuesta.

Información general

En primer lugar, se solicitó la información institucional que posibilitara identificar el marco en el que funciona cada unidad, el número de habitantes de la localidad donde se halla situada, el horario de atención al público, la cantidad de consultas anuales y los servicios prestados.

De acuerdo con los datos obtenidos, la mayor concentración, 52,10%, se da en localidades que no sobrepasan los 100.000 residentes. Solo el 13,70% se asienta en localidades con más de 500.000 y el 34,20%, se ubica en lugares que poseen desde 100.001 hasta 500.000 habitantes:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido hasta 50.000	20	27,4	27,4	27,4
desde 50.001 hasta 100.000	18	24,7	24,7	52,1
desde 100.001 hasta 500.000	25	34,2	34,2	86,3
más de 500.000	10	13,7	13,7	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Tabla Nro. 2: Categorías según habitantes

Dentro de esta distribución general, predominan las bibliotecas constituidas como asociaciones civiles sin fines de lucro, ubicadas en localidades de hasta 50.000 habitantes (80,00%), seguidas por aquellas unidades de iguales características situadas en poblaciones de 100.001 a 500.000. Aproximadamente el 40,00% forma parte de una sociedad de fomento u otra organización social y presta servicios en sitios con 50.001 hasta 100.000 residentes. Sobresale el bajo porcentaje de aquellas que dependen del municipio:

Bibliotecas de Acceso Público (Marco institucional)	Hasta 50.000	Desde 50.001 hasta 100.000	Desde 100.001 hasta 500.000	Más de 500.000
Asociación civil sin fines de lucro	80,00%	61,11%	68,00%	30,00%
Forma parte de una institución educativa	----	5,55%	8,00%	20,00%
Forma parte de una sociedad de fomento	20,00%	38,88%	20,00%	30,00%
Depende de organismo estatal, nacional o provincial	10,00%	11,11%	4,00%	30,00%
Depende del municipio	5,00%	5,55%	20,00%	----

Tabla Nro. 3: Marco institucional de las bibliotecas según cantidad de habitantes

Con respecto a la cantidad de horas de atención que las bibliotecas encuestadas brindan a la comunidad, la mayoría (53,40%) se ubica en una franja intermedia y proporciona entre 30 y 50 horas de servicio al público por semana. El 26,00% dedica a esta actividad hasta 29 horas y el 19,20% más de 50 horas:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido hasta 29	19	26,0	26,4	26,4
desde 30 hasta 50	39	53,4	54,2	80,6
más de 50	14	19,2	19,4	100,0
Total	72	98,6	100,0	
No resp. System	1	1,4		
Total	73	100,0		

Tabla Nro. 4: Categorías según horas semanales de servicio al público

Si se relaciona la cantidad de horas que las unidades prestan servicios con el marco en el que funcionan, prevalecen las asociaciones civiles sin fines de lucro que destinan hasta 29 horas o de 30 a 50 horas para la atención al público. El 42,10% de las bibliotecas que forman parte de una sociedad de fomento, asigna hasta 29 horas para atención de usuarios. Finalmente, el 35,71% de las que dependen del municipio dedica más de 50 horas para tal fin:

Bibliotecas de Acceso Público (Marco institucional)	Hasta 29 hs.	Desde 30 hasta 50 hs.	Más de 50 hs.
Asociación civil sin fines de lucro	78,94%	66,66%	42,85%
Forma parte de una institución educativa	10,52%	2,56%	14,28%
Forma parte de una sociedad de fomento	42,10%	25,64%	----
Depende de organismo estatal, nacional o provincial	5,26%	10,25%	21,42%
Depende del municipio	----	5,12%	35,71%

Tabla Nro. 5: Marco institucional de las bibliotecas según horas semanales de servicio

La mayoría de las bibliotecas encuestadas (72,60%) responde anualmente hasta 25.000 consultas, solo el 19,10% supera esta cifra, según se observa en la siguiente tabla:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido hasta 5.000	29	39,7	43,3	43,3
desde 5.001 hasta 25.000	24	32,9	35,8	79,1
desde 25.001 hasta 50.000	9	12,3	13,4	92,5
desde 50.001 hasta 100.000	3	4,1	4,5	97,0
más de 100.000	2	2,7	3,0	100,0
Total	67	91,8	100,0	
No resp. System	6	8,2		
Total	73	100,0		

Tabla Nro. 6: Categorías según cantidad anual de consultas

Al efectuar el cruce entre la cantidad anual de consultas registradas y el marco institucional en el que se desenvuelven las bibliotecas, surgen algunas cifras significativas: en el caso de las unidades que son asociaciones civiles sin fines de lucro, el 65,51% responde hasta 5.000 consultas anuales y el 38,33% de 5.001 hasta 25.000.

Por otra parte, la mayoría de las bibliotecas informantes ofrecen los servicios básicos de referencia/consulta y circulación/préstamo. Los servicios de hemeroteca, reprografía y atención a investigadores ocupan un lugar destacado entre las prestaciones. Un 16,40% realiza actividades de extensión. Es altamente llamativo el bajo porcentaje de unidades que brindan servicios para discapacitados, poseen sala infantil, videoteca y ponen computadoras a disposición de los usuarios:

Servicios	Porcentaje
Referencia	94,50%
Circulación y préstamo	93,20%
Hemeroteca	39,70%
Reprografía	37,00%
Sala para investigadores	28,80%
Extensión	16,40%
Para discapacitados	2,70%
Uso de PC	5,50%
Videoteca	4,10%
Sala infantil	2,70%

Tabla Nro. 7: Servicios que prestan las bibliotecas

Se han presentado así, las características generales de las bibliotecas de acceso público, delineadas sobre la base de los indicadores contemplados bajo esta categoría. Se darán a conocer, a continuación, cuáles son los recursos humanos y materiales con los que cuentan estas bibliotecas para satisfacer las necesidades de la comunidad a la que sirven.

Recursos

En esta instancia, se recabó información sobre la situación del plantel que se desempeña en las bibliotecas encuestadas, con la finalidad de conocer la cantidad de personal remunerado que poseen, así como también de establecer en qué medida el personal voluntario efectúa su aporte a las mismas. Además, se obtuvieron datos mínimos acerca de la colección en cuanto a tipo y cantidad de materiales que la conforman.

Es necesario señalar, ante todo, que para desarrollar las actividades propias de los servicios listados en la Tabla Nro. 7, las bibliotecas no cuentan con una planta de personal estable numerosa. Tal como se indica a continuación, el 67,10% solo posee hasta 4 personas remuneradas:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido hasta 4	49	67,1	81,7	81,7
desde 5 hasta 10	7	9,6	11,7	93,3
más de 10	4	5,5	6,7	100,0
Total	60	82,2	100,0	
No resp. Svsstem	13	17,8		
Total	73	100,0		

Tabla Nro. 8: Categorías según personal remunerado

Luego de vincular los distintos servicios que prestan las unidades con las categorías de personal remunerado definidas, no se observa un aumento en la cantidad de personal afectado, excepto en lo que atañe a los servicios de circulación/préstamo y de reprografía. Para estos últimos, las bibliotecas emplean desde 5 hasta 10 personas, en el primer caso, en un porcentaje del 10,29% y en el segundo, del 11,11%.

El 57,50% asigna un rol prominente al personal voluntario, aunque solo el 13,60% cuenta con la colaboración de más de 4 personas:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido hasta 4	32	43,8	76,2	76,2
desde 5 hasta 10	5	6,8	11,9	88,1
más de 10	5	6,8	11,9	100,0
Total	42	57,5	100,0	
No resp. System	31	42,5		
Total	73	100,0		

Tabla Nro. 9: Categorías según personal voluntario

Al reiterar la vinculación de los servicios, ahora, con las categorías de personal voluntario, resalta el hecho de que funciones tan trascendentes como referencia y hemeroteca estén a cargo de personal presumiblemente no profesional. Así, para estas actividades, el 46,37% y el 48,27% utilizan hasta 4 voluntarios. Se advierte además, que el 55,55% de las bibliotecas presta servicio de reprografía con la misma cantidad de voluntarios.

En la conformación de la colección sobresalen los libros. El 39,70% cuenta con un fondo de 5.001 a 15.000 volúmenes, mientras que el resto se distribuye de manera relativamente equilibrada dentro de las otras categorías:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido hasta 5.000	13	17,8	18,3	18,3
desde 5.001 hasta 15.000	29	39,7	40,8	59,2
desde 15.001 hasta 25.000	12	16,4	16,9	76,1
desde 25.001 hasta 50.000	11	15,1	15,5	91,5
más de 50.000	6	8,2	8,5	100,0
Total	71	97,3	100,0	
No resp. System	2	2,7		
Total	73	100,0		

Tabla Nro. 10: Categorías según libros

Se investiga, a continuación, la cantidad de consultas que registran las bibliotecas por año en función del número de libros que poseen. De las que reciben hasta 5.000 consultas, el 34,48% cuenta con hasta 5.000 libros. Se infiere, entonces, que la colección se utiliza adecuadamente. Lo mismo sucede con el 51,72% que reconoce igual demanda con un acervo que oscila entre los 5.001 y 15.000 libros. En cambio, un 10,33% gestiona idéntica cifra de solicitudes, aunque tiene entre 15.001 y 50.000 libros. Por lo tanto, subutiliza los fondos de los que dispone. De las unidades que incorporaron 5.001 a 15.000 libros, un 33,33% recibe entre 5.001 y 25.000 pedidos anuales y otro 33,33% entre 25.001 y 50.000.

El segundo material en orden de importancia existente en las bibliotecas, son los videos (91,80%), con colecciones que fluctúan entre 50 y 500 títulos:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido hasta 50	19	26,0	28,4	28,4
desde 51 hasta 100	13	17,8	19,4	47,8
desde 101 hasta 200	21	28,8	31,3	79,1
desde 201 hasta 500	11	15,1	16,4	95,5
más de 500	3	4,1	4,5	100,0
Total	67	91,8	100,0	
No resp. System	6	8,2		
Total	73	100,0		

Tabla Nro. 11: Categorías según videos

El cruce entre la cantidad de consultas recibidas por las bibliotecas anualmente con el número de videos en su haber, permite detectar que quienes receptionan entre 5.001 y 50.000 solicitudes cuentan con 101 a 200 videos, son pocas las que poseen más de 500. Es significativo el porcentaje de unidades que tramitan hasta 5.000 pedidos con hasta 50 videos:

Consultas anuales	Cantidad de videos	Porcentaje
Hasta 5.000	Hasta 50	34,48%
De 5.001 a 25.000	101 a 200	37,50%
De 25.001 a 50.000	101 a 200	33,33%
De 5.001 a 25.000	Más de 500	4,16%
De 25.001 a 50.000	Más de 500	11,11%

Tabla Nro. 12: Cantidad anual de consultas en relación con el número de videos

Con respecto a otros materiales no librarios, solo el 46,60% de las bibliotecas incluye compact disc y de éstas, el 30,10% responde poseer hasta 30 CDs. Por consiguiente, es baja la representatividad de este material:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	hasta 30	22	30,1	64,7	64,7
	desde 31 hasta 60	11	15,1	32,4	97,1
	más de 60	1	1,4	2,9	100,0
	Total	34	46,6	100,0	
No resp.	System	39	53,4		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 13: Categorías según CD

Asimismo, es mínimo el porcentaje de unidades que dispone de un número mayor a 30 CDs:

Consultas anuales	Cantidad de CDs	Porcentaje
De 5.001 a 25.000	De 31 a 60	4,16%
De 5.001 a 25.000	Más de 60	4,16%
De 25.001 a 50.000	De 31 a 60	11,11%

Tabla Nro. 14: Cantidad anual de consultas en relación con el número de CDs

Los CD-ROMs se hallan presentes en la colección del 72,60% de las bibliotecas, si bien el 46,50% no cuenta con más de 30 ítem de este tipo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	hasta 10	22	30,1	41,5	41,5
	desde 11 hasta 30	12	16,4	22,6	64,2
	desde 31 hasta 100	14	19,2	26,4	90,6
	más de 100	5	6,8	9,4	100,0
	Total	53	72,6	100,0	
No resp.	System	20	27,4		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 15: Categorías según CD-ROMs

Al establecer una relación entre la cantidad de consultas registradas por año y el número de CD-ROMs que tienen las bibliotecas, se observa un porcentaje similar entre las unidades que responden hasta 5.000 y de 5.001 a 25.000 consultas anuales con una existencia de hasta 10 CD-ROMs. Aquellas que evacuan entre 5.001 y 50.000 solicitudes por año destinan para hacerlo entre 31 y

100 CD-ROMs. Pocas unidades resuelven las demandas con más de 100 CD-ROMs:

Consultas anuales	Cantidad de CD-ROMs	Porcentaje
Hasta 5.000	Hasta 10	31,03%
De 5.001 a 25.000	Hasta 10	37,50%
De 5.001 a 25.000	De 31 a 100	20,83%
De 25.001 a 50.000	De 31 a 100	33,333%
Hasta 5.000	Más de 100	3,44%
De 5.001 a 25.000	Más de 100	8,33%
De 25.001 a 50.000	Más de 100	11,11%

Tabla Nro. 16: Cantidad anual de consultas en relación con el número de CD-ROMs

La colección de casetes se halla presente en menos de la mitad de las unidades relevadas (42,50%). Solo 9 del total representado, supera los 21 ítem:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido hasta 20	22	30,1	71,0	71,0
desde 21 hasta 100	6	8,2	19,4	90,3
más de 100	3	4,1	9,7	100,0
Total	31	42,5	100,0	
No resp. System	42	57,5		
Total	73	100,0		

Tabla Nro. 17: Categorías según casetes

Estos datos se confirman al vincular la cantidad de consultas por año con el número de casetes disponibles en las bibliotecas:

Consultas anuales	Cantidad de casetes	Porcentaje
Hasta 5.000	Hasta 20	27,58%
De 5.001 a 25.000	Hasta 20	25,00%
De 25.001 a 50.000	Hasta 20	44,44%

Tabla Nro. 18: Cantidad anual de consultas en relación con el número de casetes

En síntesis, se advierte que, la planta de personal remunerado es mínima e importantes funciones son realizadas por personal voluntario. En cuanto al desarrollo de la colección, se verifica que hay un alto predominio del soporte impreso en lugar de los recursos electrónicos y audiovisuales. Evidentemente, estas cuestiones deberán reconsiderarse para poder brindar los servicios que la comunidad demanda de las bibliotecas de acceso público en la tan mentada sociedad de la información.

Automatización

Un aspecto directamente vinculado con la prestación de servicios de alto valor agregado por medio de las nuevas tecnologías de la información, es el nivel de informatización de las unidades estudiadas.

De la lectura de los datos se deduce que las bibliotecas al iniciar el proceso de automatización han priorizado la catalogación de la colección; luego, en nivel similar se encuentran las funciones de adquisición y consulta. Llama la atención el bajo porcentaje de automatización de funciones tales como circulación y catálogo en línea de acceso público (OPAC). Así también, es mínima la cantidad de bibliotecas que proporcionan información sobre actividades de la comunidad (9 unidades) y las que suministran mensajes de ayuda (10 unidades) por medio del OPAC:

Funciones automatizadas	Porcentaje
Adquisición	31,50%
Catalogación	65,80%
Publicaciones seriadas	21,90%
Circulación / Préstamo	28,80%
Consulta	34,20%
OPACs	26,00%

Tabla Nro. 19: Funciones automatizadas

Para automatizar las funciones, del 79,50% de las unidades que respondieron, el 49,30% utiliza el programa distribuido por la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares denominado Sistema de Gestión Bibliotecaria (SIGEBI):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Microlsis	11	15,1	19,0	19,0
	SIGEBI	36	49,3	62,1	81,0
	BACR	1	1,4	1,7	82,8
	Pérgamo	1	1,4	1,7	84,5
	Otros	9	12,3	15,5	100,0
	Total	58	79,5	100,0	
No resp.	System	15	20,5		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 20: Software utilizados

A pesar de que la mayoría de las bibliotecas no emplea un sistema integrado, el 63,00% no piensa emigrar de software:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	si	10	13,7	17,9	17,9
	no	46	63,0	82,1	100,0
	Total	56	76,7	100,0	
No resp.	System	17	23,3		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 21: Unidades que piensan emigrar de software

Por otra parte, en coincidencia con el porcentaje de las unidades que consideró relevante que el software funcione en red, únicamente el 26,00% posee una LAN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	si	19	26,0	30,2	30,2
	no	44	60,3	69,8	100,0
	Total	63	86,3	100,0	
No resp.	System	10	13,7		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 22: Unidades que cuentan con una red local

Como se considera que uno de los temas más preocupantes en la automatización de las bibliotecas de acceso público, se refiere al soporte lógico utilizado, se investiga acerca de cuáles han sido los criterios de evaluación que se privilegiaron al momento de seleccionar el programa a implantar. A partir de las respuestas proporcionadas se pusieron en evidencia las siguientes prioridades:

- Que la biblioteca pueda afrontar el costo (42,50%)
- Que permita automatizar todas las funciones de la biblioteca (41,10%)
- Que haya sido utilizado en otras bibliotecas (31,50%)
- Que funcione en red (26,00%)
- Que la empresa proveedora demuestre seriedad y solidez (12,30%)
- Que opere con estándares internacionales (11,00%)

Cuando se relacionan estos criterios con el software adoptado por las bibliotecas, se verifica que el 72,72% de las unidades para las cuales el costo es relevante, optó por Microisis y el 41,66% por SIGEBI. El 27,27% de aquellas que consideraron preeminente que admitiera automatizar todas las funciones, eligió Microisis, mientras que el 58,33% prefirió SIGEBI. Además, el 54,54% de las que contemplaron el hecho de que haya sido utilizado en otras bibliotecas, escogió Microisis y el 41,66%, SIGEBI. El 45,45% que dio importancia al funcionamiento en red del soporte lógico, decidió usar Microisis y el 33,33%,

SIGEBI. El criterio de que la empresa proveedora demuestre seriedad y solidez, fue relevante para el 45,45% de las unidades que adoptaron Microsis y solo para el 2,77% que implementó SIGEBI. Por último, resulta llamativa la mínima valoración que se ha asignado a la circunstancia de que opere con estándares internacionales: 18,18% de las que utilizan Microsis y 13,88% de las que emplean SIGEBI.

Al formular preguntas vinculadas con los problemas que se plantearon durante el proceso de automatización, el porcentaje de unidades que manifestaron dificultades de incompatibilidad entre hardware y software resultó parecido en relación con cada una de las funciones, según puede apreciarse en la Tabla Nro. 23. En cambio, al indagar sobre los inconvenientes que se habían presentado con el software utilizado, los guarismos indicaron distintos niveles de conflicto; aunque, en todos los casos, acusaron un grado mayor de complicaciones con respecto a los otros problemas enunciados. En contraste, informaron porcentajes bajísimos de incompatibilidad con los estándares internacionales:

Funciones automatizadas	Incompatibilidad hard-software	Inconveniente con el software	Incompatibilidad estándares internacionales
Adquisición	13,04%	34,78%	8,69%
Catalogación	12,05%	25,00%	6,25%
Publicaciones seriadas	-----	12,50%	6,25%
Circulación/Préstamo	9,52%	23,80%	9,52%
Consulta	8,00%	36,00%	4,00%
OPACs	5,26%	21,05%	-----

Tabla Nro. 23: Problemas planteados durante la automatización (Parte I)

Por otro lado, las funciones de adquisición (17,39%), consulta (24,00%) y OPAC (31,57%) fueron las más afectadas en cuanto a los inconvenientes con el servicio de soporte técnico. La carencia de dicho soporte influyó en la mayoría de las operaciones. Un mínimo porcentaje de bibliotecas sostuvo que era bajo el nivel de consulta del OPAC:

Funciones automatizadas	Inconvenientes con servicio soporte técnico	Falta de soporte técnico	Bajo nivel de consulta del OPAC
Adquisición	17,39%	8,69%	-----
Catalogación	14,58%	25,00%	-----
Publicaciones seriadas	6,25%	31,25%	-----
Circulación/Préstamo	9,52%	19,04%	-----
Consulta	24,00%	32,00%	-----
OPACs	31,57%	31,57%	10,52%

Tabla Nro. 24: Problemas planteados durante la automatización (Parte II)

Tal como ocurrió en otros estudios realizados (Barber et al., 1999; Barber, Tripaldi y Pisano, 2003), predomina la automatización de la catalogación, como así también el uso de gestores de bases de datos. Cabe examinar, entonces, el impacto que esta situación tiene en la organización de la información.

Control bibliográfico

En correspondencia con el bajo nivel de automatización al que se hizo referencia en el apartado anterior, solo el 16,40% pone a disposición de los usuarios más de 10.000 registros por medio del OPAC:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	hasta 5.000	5	6,8	23,8	23,8
	desde 5.001 hasta 10.000	4	5,5	19,0	42,9
	desde 10.001 hasta 20.000	7	9,6	33,3	76,2
	más de 20.000	5	6,8	23,8	100,0
	Total	21	28,8	100,0	
No resp.	System	52	71,2		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 25: Categorías según número de registros en el catálogo en línea

Con respecto a la descripción bibliográfica, llama la atención que de 73 unidades, 21 no hayan brindado información acerca de las normas adoptadas y que el 2,70% haya respondido que utiliza otros códigos para efectuar dicha tarea. No obstante, el 65,80% informa que utiliza AACR2:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	AACR2	48	65,8	92,3	92,3
	ISBD	2	2,7	3,8	96,2
	Otras	2	2,7	3,8	100,0
	Total	52	71,2	100,0	
No resp.	System	21	28,8		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 26: Normas de catalogación utilizadas

Muy pocas unidades realizan el control de autoridades (26,00%) y solo el 6,80% lo hace a partir de otros registros. Además, si se observa que el 38,40% no proporciona información sobre este tema, evidentemente es posible inferir

que no es una actividad relevante para las bibliotecas encuestadas. Confirma lo expuesto el porcentaje de unidades que dice no realizar control de autoridades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	si - a partir de registros propios	14	19,2	31,1	31,1
	si - a partir de otros registros	5	6,8	11,1	42,2
	no	26	35,6	57,8	100,0
	Total	45	61,6	100,0	
No resp.	System	28	38,4		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 27: Control de autoridades

Para la organización física predomina el uso de la Clasificación Decimal Universal, mientras que para la organización del contenido prevalece la aplicación de listas de encabezamientos de materia (43,90%):

Análisis temático	Porcentaje
CDU	46,60%
LEMB	28,80%
CDD	27,40%
Lenguaje natural	16,40%
Sears	15,10%
Tesauros	11,00%

Tabla Nro. 28: Análisis temático

Entre los formatos empleados es notable, el uso de desarrollos propios (6,80%), CEPAL (5,50%), y especialmente la adopción de otros formatos (60,30%), en desmedro de MARC21 (1,40%):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	CEPAL	4	5,5	7,4	7,4
	MARC21	1	1,4	1,9	9,3
	Formato Propio	5	6,8	9,3	18,5
	Otros	44	60,3	81,5	100,0
	Total	54	74,0	100,0	
No resp.	System	19	26,0		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 29: Formatos usados

Al efectuar el cruce entre las bibliotecas que respondieron tener problemas con el uso de estándares internacionales durante el proceso de automatización y los formatos adoptados, el 25,00% manifestó utilizar un formato propio, mientras que el 75,00% otros formatos. Es útil examinar, ahora, cuál es la incidencia que la falta de normalización tiene en la conformación de redes globales.

Integración en redes

A pesar de que en la actualidad el trabajo cooperativo es la base fundamental para sustentar el control bibliográfico con miras a ofrecer, luego, servicios para los usuarios, el 71,20% de las unidades encuestadas no forma parte de una red de bibliotecas:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido si	16	21,9	23,5	23,5
no	52	71,2	76,5	100,0
Total	68	93,2	100,0	
No resp. System	5	6,8		
Total	73	100,0		

Tabla Nro. 30: Participación en redes

Esta situación resulta más evidente aún, al comprobar el bajo porcentaje de unidades que participa de un consorcio, apenas el 5,50%:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido si	4	5,5	8,0	8,0
no	46	63,0	92,0	100,0
Total	50	68,5	100,0	
No resp. System	23	31,5		
Total	73	100,0		

Tabla Nro. 31: Participación en consorcios

Por lo tanto, es irrelevante el número de bibliotecas que comparten sus fondos con los integrantes del consorcio, aunque la tendencia a nivel internacional sea adherir al trabajo cooperativo en todas sus instancias con el fin de optimizar el aprovechamiento de los recursos tanto humanos como materiales. Esto es altamente significativo en el caso de los recursos electrónicos, debido a que por causa de los altos costos y de su creciente difusión, las bibliotecas apelan a esta práctica cada vez con mayor frecuencia:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido si	1	1,4	2,2	2,2
no	45	61,6	97,8	100,0
Total	46	63,0	100,0	
No resp. System	27	37,0		
Total	73	100,0		

Tabla Nro. 32: Unidades que comparten sus fondos con las bibliotecas participantes del consorcio

En contraste con estas tendencias, el 63,00% de las bibliotecas encuestadas informa que no adquiere recursos electrónicos por este medio:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido no	46	63,0	100,0	100,0
No resp. System	27	37,0		
Total	73	100,0		

Tabla Nro. 33: Unidades que adquieren recursos electrónicos en forma cooperativa

Así, un mínimo porcentaje de usuarios se beneficia con los servicios y recursos que aportan las redes:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido si	7	9,6	14,0	14,0
no	43	58,9	86,0	100,0
Total	50	68,5	100,0	
No resp. System	23	31,5		
Total	73	100,0		

Tabla Nro. 34: Usuarios que acceden a los servicios y recursos de la red

Finalmente, la falta de adopción de protocolos para el intercambio de información en red, dificulta la integración y cooperación para la prestación de servicios por medio de las nuevas tecnologías de la información:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	si	1	1,4	2,7	2,7
	no	36	49,3	97,3	100,0
	Total	37	50,7	100,0	
No resp.	System	36	49,3		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 35: Unidades que operan con Z39.50

El ambiente en el que funcionan las bibliotecas, tal como se ha descrito, condiciona los modos de comunicación y los modelos de transferencia de la información. Asimismo, influyen en el desarrollo de programas de orientación y formación de los usuarios.

Servicios

En concordancia con los objetivos propuestos para el trabajo, y, teniendo en cuenta los distintos aspectos que es posible contemplar bajo la variable “servicios”, el equipo de investigación focalizó su atención en una cantidad acotada de indicadores. Se circunscribió a aquellos que permitieran relevar los datos correspondientes al uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la prestación de servicios en entornos automatizados. Desde este punto de vista, y en relación con el apartado anterior, la primera observación que surge, es la mínima participación de las bibliotecas en redes de información, a pesar de que el 47,90% posee conexión a Internet:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	si	35	47,9	52,2	52,2
	no	32	43,8	47,8	100,0
	Total	67	91,8	100,0	
No resp.	System	6	8,2		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 36: Bibliotecas que tienen conexión a Internet

Dicha desarticulación permite inferir que un alto porcentaje de las unidades de información encuestadas no utilizan la conexión para planificar y organizar servicios. Como se verá, las cifras obtenidas confirman este diagnóstico. En la mayoría de los casos las bibliotecas acceden a Internet a través del discado telefónico, carecen, por lo tanto, de conexiones rápidas, directas o dedicadas, fundamentales para responder a las necesidades que plantea la introducción de un servicio que utilice la red:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Menos de 56 kbps	3	4,1	10,0	10,0
	56 kbps discado	21	28,8	70,0	80,0
	56 kbps conexión directa	2	2,7	6,7	86,7
	Dedicado 64 a 128 kbps	2	2,7	6,7	93,3
	Dedicado 128 kbps a 1.5 mbps	2	2,7	6,7	100,0
	Total	30	41,1	100,0	
No resp.	System	43	58,9		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 37: Máxima velocidad de acceso a Internet

En tales condiciones, solo el 20,00% de las unidades con acceso a Internet forma parte de una red de bibliotecas y de estas, el 8,57% afirma que aporta sus registros al catálogo colectivo de la misma. Además, el 21,90% actúa como proveedor de servicio de Internet para sus usuarios y el 23,30% les proporciona acceso a Internet a través de un número reducido de puestos de trabajo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	hasta 2	10	13,7	58,8	58,8
	desde 3 hasta 5	4	5,5	23,5	82,4
	más de 5	3	4,1	17,6	100,0
	Total	17	23,3	100,0	
No resp.	Svstem	56	76,7		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 38: Categorías según cantidad de puestos de trabajo con acceso a Internet

Si se examina cuál es la cantidad de PCs disponibles para la consulta, el 52,10% no ofrece información y el 30,10% tiene hasta 2 PCs afectadas a esta función:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	hasta 2	22	30,1	62,9	62,9
	desde 3 a 5	9	12,3	25,7	88,6
	más de 5	4	5,5	11,4	100,0
	Total	35	47,9	100,0	
No resp.	System	38	52,1		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 39: Categorías según cantidad de PCs disponibles para la consulta de los usuarios

Únicamente el 28,57% de las bibliotecas que tienen conexión a Internet posee sitio web, solo el 15,10% del total. Si bien el 27,40% de las unidades que respondieron utiliza el correo electrónico para brindar servicio de referencia, el porcentaje disminuye drásticamente al indagar cuál es la frecuencia de uso del sitio para prestar ese servicio:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	si	5	6,8	9,8
	no	46	63,0	90,2
	Total	51	69,9	100,0
No resp.	System	22	30,1	
Total		73	100,0	

Tabla Nro. 40: Bibliotecas que ofrecen servicio de referencia a través del sitio web

Una consecuencia de lo expuesto, se evidencia al examinar el nivel de acceso que tienen los usuarios al OPAC y a otros catálogos o bases de datos. Aunque, en general, dicho nivel es bajo, las limitaciones se acentúan con respecto a la consulta del OPAC a través de Internet. Hay que tener en cuenta que el 34,28% de quienes tienen acceso a Internet no ofrece acceso a catálogos y bases de datos en línea. La Tabla Nro. 41 muestra claramente, que un porcentaje de los usuarios poseen acceso al catálogo en línea de la biblioteca in situ, mientras que en menor medida al OPAC a través de Internet:

Recursos a los que acceden los usuarios	Porcentaje
Catálogo en línea de la biblioteca in situ	32,90%
Catálogo en línea de la biblioteca a través de Internet	11,00%
Otros catálogos y bases de datos en CD-ROM	17,80%
Otros catálogos y bases de datos en línea	17,80%

Tabla Nro. 41: Recursos a los que acceden los usuarios

Al indagar en las bibliotecas populares/públicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y sus alrededores, cuál es el acceso que tienen los usuarios de diferentes edades a los recursos electrónicos, las cifras indican que este se reparte de manera equilibrada entre los diferentes grupos:

Acceso a recursos electrónicos según grupos etarios	Porcentaje
Niños	37,00%
Jóvenes	41,10%
Adultos	38,40%
Tercera edad	34,20%

Tabla Nro. 42: Acceso a recursos electrónicos según grupos etarios

Se comprueba, además, que las bibliotecas con conexión a Internet, así como las que proporcionan acceso al catálogo en línea, se hallan en mejores condiciones para facilitar la consulta a los recursos electrónicos, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Acceso a recursos electrónicos según grupos etarios	Conexión a Internet	Acceso al OPAC
Niños	62,85%	64,28%
Jóvenes	74,28%	64,28%
Adultos	71,42%	64,28%
Tercera edad	62,85%	57,14%

Tabla Nro. 43: Acceso a recursos electrónicos según grupos etarios en relación con acceso a Internet y a OPAC

Al relevar cuál es el grado de atención por medio de las nuevas tecnologías de la información a personas con un amplio rango de destrezas, habilidades y situaciones sociales, es llamativo el escaso porcentaje de unidades que responden a estas necesidades. Y, tal como ocurre con los servicios para los diferentes grupos de edad, las bibliotecas con conexión a Internet satisfacen en mayor medida los requerimientos de estos individuos:

Prestación de servicios por medio de las TIC	Total de bibliotecas	Bibliotecas con conexión a Internet
Inmigrantes	17,80%	34,28%
Discapacitados	15,10%	28,57%
Grupos en riesgo	12,30%	20,00%

Tabla Nro. 44: Prestación de servicios por medio de las TIC

A pesar de la importancia de la biblioteca en la difusión del acervo cultural local a través de Internet, es sugestivo el escaso número que brinda acceso a estos recursos:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	si	13	17,8	22,4	22,4
	no	45	61,6	77,6	100,0
	Total	58	79,5	100,0	
No resp.	System	15	20,5		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 45: Acceso al acervo cultural local a través de Internet

De las 35 bibliotecas que tienen acceso a Internet, el 54,28% afirma no brindar información por esta vía sobre el acervo cultural local. Del mismo modo, el 54,54% de las que poseen sitio web, desaprovecha esa posibilidad para difundir el patrimonio cultural propio.

La capacitación de los usuarios, efectivos o virtuales, para que puedan descubrir las fuentes pertinentes de información, buscar dichas fuentes y organizar la información para utilizarla es prioritaria en el entorno de las nuevas tecnologías. En cuanto al comportamiento de las unidades relevadas, se observa un déficit importante con respecto a esta tarea:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	si	30	41,1	50,0	50,0
	no	30	41,1	50,0	100,0
	Total	60	82,2	100,0	
No resp.	System	13	17,8		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 46: Servicio de instrucción al usuario

Las bibliotecas asisten de manera informal a los diferentes grupos etarios. En cuanto a la instrucción formal los bajos porcentajes indican que no hay un programa elaborado para tal fin:

Instrucción	Niños	Jóvenes	Adultos	Tercera Edad
Formal	5.5%	2.7%	----	----
En grupo	6.8%	6.8%	2.7%	2.7%
Individual	1.4%	2.7%	4.1%	2.7%
Electrónica	1.4%	----	1.4%	1.4%
Informal	11%	13%	16.4%	12.3%

Tabla Nro. 47: Instrucción según modalidades y grupos etarios

La cantidad de personal afectado a la tarea confirma las apreciaciones efectuadas:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	hasta 2	17	23,3	77,3	77,3
	desde 3 hasta 10	4	5,5	18,2	95,5
	más de 10	1	1,4	4,5	100,0
	Total	22	30,1	100,0	
No resp.	Svstem	51	69,9		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 48: Categorías según cantidad de personal dedicado a la instrucción

La investigación realizada pone en evidencia el bajo uso de las TIC para brindar servicios, desde los más simples hasta los más sofisticados, con una amplia gama de complejidad. Lo expuesto es el resultado de diversos factores, entre los cuales es fundamental el costo de implementación de dichas prestaciones.

Financiamiento

Es innegable que las bibliotecas no cuentan con el apoyo financiero indispensable y que deben afrontar esta situación con fondos propios. Aunque, se registran aportes para estaciones de trabajo y software por parte del gobierno nacional, la ayuda respecto a infraestructura tecnológica es prácticamente inexistente a nivel de los gobiernos locales. Por otra parte, las cooperadoras efectúan aportes mínimos. A pesar de que, de acuerdo con la bibliografía, las empresas, fundaciones y asociaciones de amigos ocupan un lugar preponderante en el sostenimiento de estas unidades, en nuestro país se detecta lo contrario. Como consecuencia de esta situación, el 46,60% manifiesta problemas durante la automatización debido a la carencia de recursos:

Fondos	Espacio	Cableado	Serv. de acceso a redes	Estaciones de trabajo	Software	Servidor	Mobiliario
Propios	41.10%	19.20%	16.40%	15.10%	17.80%	16.40%	37.00%
Del gob. Local	13.70%		1.40%		2.70%	1.40%	6.80%
Del gob. Nac.	6.80%	5.50%	6.80%	13.70%	21.90%	9.60%	8.20%
Fundaciones	2.70%			2.70%	1.40%		1.40%
Asoc. Amigos							
Empresas		1.40%				1.40%	
Donaciones	1.40%		2.70%	8.20%	1.40%	2.70%	11.00%
Cooperadora	4.10%	4.10%	2.70%	2.70%	1.40%	1.40%	2.70%
Otros							

Tabla Nro. 49: Fuentes de financiamiento

La mayoría no proporciona datos sobre la inversión realizada en soporte lógico para la automatización y el 30,10% dice haber invertido menos de U\$S 1.000:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Menos de u\$S 1000	22	30,1	75,9	75,9
	u\$S 1000-5000	7	9,6	24,1	100,0
	Total	29	39,7	100,0	
No resp.	Svstem	44	60,3		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 50: Inversión realizada en software

Al examinar qué software adoptaron, el 54,54% de quienes dicen haber invertido menos de U\$S 1.000 usa SIGEBI; el 22,72%, otros y el 18,18%, Microsis. De las 7 unidades que invirtieron de U\$S 1.000 a 5000, el 57,14% utiliza SIGEBI y las restantes usan en la misma proporción, 14,28%, Microsis y otros.

Si se establece cuál ha sido la participación del gobierno nacional, se percibe que su aporte ha sido mínimo y que las bibliotecas han debido recurrir a su propio capital:

Inversión realizada en software	Con fondos del gobierno nacional	Con fondos propios
Menos de U\$S 1.000	40,90%	27,27%
U\$S 1.000 a 5.000	28,57%	57,14%
U\$S 5.001 a 10.000	----	----

Tabla Nro. 51: Fuentes de financiamiento del software

Con respecto al hardware se observa una situación similar, aunque un 4,10% ha afectado cifras mayores (entre U\$S 5.001 y 10.000) para la adquisición de equipos informáticos:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	menos de u\$S 1000	18	24,7	52,9	52,9
	u\$S 1000-5000	13	17,8	38,2	91,2
	u\$S 5001-10000	3	4,1	8,8	100,0
	Total	34	46,6	100,0	
No resp.	System	39	53,4		
Total		73	100,0		

Tabla Nro. 52: Inversión realizada en hardware

En este caso, la contribución del gobierno nacional para estaciones de trabajo es menor que la efectuada para la compra de software. En cambio, las unidades han asignado un alto porcentaje de sus fondos para esos fines:

Inversión realizada en hardware para automatización	Fondos gobierno nacional para estaciones de trabajo	Fondos propios para estaciones de trabajo
Menos de U\$S 1.000	22,22%	11,11%
U\$S 1.000 a 5.000	23,07%	38,46%
U\$S 5.001 a 10.000	----	66,66%

Tabla Nro. 53: Fuentes de financiamiento del hardware

El análisis de los datos muestra la baja inversión presupuestaria, tanto en lo referido a hardware como a software. Esta situación se corresponde con las cifras resultantes bajo las categorías contempladas en la encuesta.

Breves reflexiones sobre la situación descripta

En los últimos años se debate acerca del nuevo modelo de biblioteca pública, cuyas funciones van más allá de aquellas, como el préstamo y la lectura, que identificaban a la biblioteca tradicional. En este escenario, las bibliotecas de acceso público argentinas deben involucrarse e integrarse en la vida de la comunidad a la que asisten para potenciar su carácter dinamizador como elemento de desarrollo social. No es posible, para ellas, afrontar dicho desafío con éxito sin un adecuado nivel de automatización y acceso a las nuevas tecnologías en la prestación de servicios.

En contraposición con esas tendencias, las bibliotecas estudiadas llevan adelante sus actividades con escasos recursos humanos y de información. Emplean una cantidad mínima de personal remunerado y dan intervención al personal voluntario, supuestamente no profesional, en actividades como referencia y hemeroteca. En sus colecciones, predominan los libros impresos, con baja representación de recursos electrónicos y audiovisuales.

La mayoría no utiliza un sistema integrado de gestión bibliotecaria y tampoco posee una red local, no ha tenido en cuenta en el momento de seleccionar el software su funcionamiento bajo estándares internacionales y ha dado preeminencia al costo sobre otros criterios de evaluación. Cabe señalar el bajo porcentaje de automatización de funciones estrechamente relacionadas con la prestación de servicios como la circulación y el OPAC. Más aún, gran parte de las unidades encuestadas no integran una red de bibliotecas ni participan en un consorcio.

Al mismo tiempo, se verifican problemas vinculados con el control bibliográfico: un número considerable de bibliotecas no brinda información acer-

ca de las normas de catalogación utilizadas, adopta diversos formatos en lugar del formato MARC, no realiza el control de autoridades.

Como consecuencia, la prestación de servicios se halla afectada por una escasa infraestructura tecnológica. Es deficiente la atención por medio de las nuevas tecnologías a diferentes grupos etarios, como así también, a personas con capacidades especiales o en situación social de riesgo. Son pocas las bibliotecas que difunden el acervo cultural local a través de Internet y que ofrecen un programa consistente de formación de usuarios. La falta de financiación constituye el corolario de este panorama.

Conclusión

En síntesis, se verifica el incipiente nivel de automatización y de prestación de servicios por medio de las nuevas tecnologías de la información de las bibliotecas de acceso público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y sus alrededores. Se corrobora que se hallan inmersas en el contexto general bajo el cual intentan desarrollarse otras unidades de información en el país. Así, en esta oportunidad, se vislumbran carencias semejantes a las detectadas en las bibliotecas universitarias: falta de adopción de estándares con miras al intercambio y el procesamiento distribuido de la información (arquitectura cliente-servidor, sistemas operativos abiertos, formato MARC, salida a web, protocolo Z39.50, etc.); elección de gestores de bases de datos en detrimento de sistemas integrados de gestión bibliotecaria; ausencia del control de calidad de la información; aprovechamiento limitado de las tecnologías de información y comunicación aplicadas a la prestación de servicios (Barber et al., 1999; Barber, Tripaldi y Pisano, 2003).

La ausencia de criterios con respecto a la adopción de normas internacionales implica la inexistencia de una política de información clara en el ámbito nacional. Consecuentemente, el escaso nivel de inversión potencia las dificultades señaladas.

En contraste, los conceptos vertidos en la Declaración de Principios de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, realizada en Ginebra en Diciembre de 2003, en relación con el acceso a la información y al conocimiento aluden a:

“Un dominio público rico es un factor capital del crecimiento de la sociedad de la información, ya que genera ventajas tales como un público informado, nuevos empleos, innovación, oportunidades comerciales y el avance de las ciencias. El acceso sin dificultad a la información del dominio público es esencial en la sociedad de la información, como lo es la protección de dicha información contra toda

apropiación indebida. Habría que fortalecer las entidades públicas tales como bibliotecas y archivos, museos, colecciones culturales y otros puntos de acceso comunitario para promover la preservación de los registros de documentos y el acceso libre y equitativo a la información”.

Para finalizar, es necesario manifestar que esta investigación ha tenido como propósito realizar un diagnóstico de situación sobre un tipo específico de bibliotecas, con el objetivo de proporcionar a las autoridades información para la toma de decisiones. En otros países, los aportes de estas características, realizados por las universidades, son de suma utilidad para los gobiernos al momento de definir e implementar políticas de desarrollo económico y social. Es de esperar, entonces, que los trabajos de esta naturaleza se revaloricen en el futuro.

Referencias bibliográficas

- Ataíde, María Elza Miranda. 1997. O lado perverso da globalização na sociedade da informação. En *Ciência da Informação*. Vol. 26, no. 3, 268-270.
- Backman-Pettersson, Gerd. 1999. Blanka - a bridge over Baltic waters . En *Scandinavian Public Library Quarterly*. Vol. 32, no. 1, 4-6.
- Barber, Elsa; Nicolás Tripaldi y Silvia Pisano. 2003. Los tiempos y los contra-tiempos de la automatización bibliotecaria en las universidades argentinas: clave de investigación. Buenos Aires: GREBYD. 125 p.
- Barber, Elsa; Nicolás Tripaldi; Silvia Pisano y Valeria Werner. 1999. Los procesos de automatización de las bibliotecas universitarias argentinas: Capital Federal y Gran Buenos Aires. Buenos Aires: GREBYD. 96 p.
- Carey, Robert F. y Lynne McKechnie. 1998. Self-service circulation: an exploratory study. En *Public Libraries*. Vol. 37, no. 2, 118-123.
- Community Research and Development Information Service. 1997. Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información: un estudio. <<http://www.cordis.lu/libraries/es/plis/study.html>> [Consulta: 5 marzo 2002].
- Declaración de Principios: Construir la sociedad de la información: un desafío mundial para el nuevo milenio. 2003. En Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2003: Ginebra). <http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!MSW-S.doc> [Consulta 30 diciembre 2003].
- Dowlin, Kenneth E. 1999. The Internet and the library. En *Public Libraries*. Vol. 38, no. 1, 22-23.
- Foster, Janet B. 1999. Web reference: a virtual reality. En *Public Libraries*. Vol. 38, no. 2, 94-95.
- Gazpio, Dora y Marcela Alvarez. 1998. Soportes en la biblioteca de hoy: desarrollo de las habilidades de información. Buenos Aires: CICCUS. 176 p.
- Grassian, Esther y Susan E. Clark. 1999. Information literacy sites : background and ideas for program planning and development. En *College & Research Libraries News*. Vol. 60, no. 2, 78-81.
- Heller, Anne y Elizabeth A. Lorenzen. 1999. Online ordering: making its mark. En *Library Journal*. Vol. 124, no. 14, 153-158.
- Janes, Joseph y Charles R. McClure. 1999. The Web as a reference tool:

- comparisons with traditional sources. En *Public Libraries*. Vol. 38, no. 1, 30-33, 36-39.
- Lidman, Tomas. 1998. El manifiesto bibliotecario: reflexiones sobre su historia y esencia. <http://www.kb.se/Sekr/Spanska_Mani.htm> [Consulta: 5 marzo 2002].
- Liu, Wei-ying. 1998. The automation and network of public library in China. En *Journal of Information, Communication and Library Science*. Vol. 5, no. 1, 62-71.
- McDermott, Irene E. 1998. Virtual reference for a real public. En *Searcher*. Vol. 6, no. 4, 25-31.
- Ponjuan Dante, Gloria. 1998. Gestión de Información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile: Centro de Capacitación en Información, Universidad de Chile. xxii, 222 p. (Serie gestión de información).
- Rochas, Joelle. 1998. La Bibliotheque du Haut-Meylan et le projet de cederom. En *Bulletin des bibliothèques de France*. Vol. 43, no. 4, 53-54.
- Scally, Patricia H. 1999. Digital technology projects: already thriving in public libraries. En *Public Libraries*. Vol. 38, no. 1, 48-50.
- Schuyler, Michael. 1998a. CATTs, computer assistants, and other training tactics. En *Computers in Libraries*. Vol. 18, no. 1, 33-35.
- Schuyler, Michael. 1998b. ILL automation and the balance of trade deficit. En *Computers in Libraries*. Vol. 18, no. 5, 32-34.
- Taylor, Lynn. 1998. Denver Public Library's adaptation of messaging technologies. En *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery and Information Supply*. Vol. 8, no. 4, 49-58.
- Vavrek, Bernard F. 1999. Your public library has a Web page: so what? En *American Libraries*. Vol. 30, no. 1, 50.
- Vivas Moreno, A. 1999. El saber y el ámbito doméstico en la nueva sociedad de la información. En *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. Vol. 56. <<http://www.aab.es/51n56a3.htm>> [Consulta: 5 marzo 2002].
- Woodhouse, Susi. 1998. The power to light up communities. En *Library Association Record*. Vol. 100, no. 2, 92.
- Zumalt, Joseph R. y Robert W. Pasicznyuk. 1998. The Internet and reference

services: a real-world test of Internet utility. En *Reference and User Services Quarterly* . Vol. 38, no. 2, 165-172.

Bibliografía consultada

Access and Services for people with Physical, Sensory and Learning Difficulties. <[http://www.pulmanweb.org/DGMs/section1/ Access Services Print.htm](http://www.pulmanweb.org/DGMs/section1/AccessServicesPrint.htm)> [Consulta: 4 septiembre 2003].

Algunas características de las Bibliotecas existentes en la zona noroeste del Conurbano Bonaerense. 2002. Buenos Aires: Unidad de Biblioteca y Documentación, Universidad Nacional de General Sarmiento. MS. 9 p.

Amaral, Sueli Angelica Do. 2002. Missões do Manifesto da Unesco para as bibliotecas públicas: situação na América Latina e Caribe. En *Infodiversidad*. Vol. 4, 63-117.

Ayuso García, María Dolores y María José Ayuso Sánchez. 2001. De la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento: retos de los sistemas de información e innovación electrónica desde la perspectiva de la Unión Europea. En *Revista interamericana de Bibliotecología*. Vol. 24, no. 1, 27-44.

Barber, Elsa. 2002. Encrucijadas en la modernización de las bibliotecas. <<http://www.goethe.de/hs/bue/spibarbe.htm>> [Consulta: 4 septiembre 2003].

Barber, Elsa, et al. 2001a. Bibliotecas, sociedad de la información y tecnología: una propuesta de investigación desde la automatización y los servicios de las bibliotecas públicas argentinas. En Seminario em Ciências da Informação, Arquivologia e Biblioteconomia: Paradoxos e Desafios frente à Sociedade da Informação. (2001: Londrina). Trabajos presentados. Londrina, Brasil: Universidade Estadual de Londrina. [CD-ROM].

Barber, Elsa, et al. 2001b. Bibliotecas públicas, sociedad de la información y tecnología: una comunicación sobre los aspectos teórico-metodológicos de una investigación en curso. En *Encontros Bibli: revista eletrônica del Departamento de Ciencia de la Informação*. No. 12. <<http://www.encontros-bibli.ufsc.br>> [Consulta: 4 septiembre 2003].

Barber, Elsa, et al. 2002. Los servicios de las bibliotecas de acceso público argentinas en entorno automatizado: aspectos teórico-metodológicos del Proyecto UBACYT F040. En *Información, cultura y sociedad*. No. 6, 84-92.

- Batt, Chris. 1998. The cutting edge: what goes around comes around. En *Public Library Journal*. Vol. 13, no. 3, 38-40.
- Baylon Albizu, Anahí. 1999. Las Bibliotecas Públicas de Piura: experiencia y perspectivas. Lima : Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento de Humanidades.
- Bertot, John Carlo y Charles R. McClure. 2000. Public libraries and the Internet 2000: summary findings and data tables. Washington, DC: National Commission on Libraries and Information Science. <<http://www.nclis.gov/statsurv/2000plo.pdf>> [Consulta: 18 agosto 2001].
- Bertot, John Carlo; Charles R. McClure y Joe Ryan. 2001. Recommended Statistics: chapter 2. En su *Statistics and Performance Measures for Public library Networked Services*. Chicago: National Commission on Libraries and Information Science. <http://www.ala.org/editions/samplers/sampler_pdfs/bertot.pdf> [Consulta 18 agosto 2001].
- Betancur Betancur, Adriana María y Didier Alvarez Zapata. 2001. Servicios de información ciudadanos y comunitarios: nuevos sentidos para las bibliotecas públicas. En *Revista interamericana de Bibliotecología*. Vol. 24, no. 2, 13-24.
- Bibliotecas Populares Argentinas. 1995. Buenos Aires: Manrique Zago. 205 p.
- Buildings, Books, and Bytes: Libraries and Communities in the Digital Age. 1996. Washington, DC : Benton Foundation. <<http://www.benton.org/publibrary/kellogg/buildings.html>> [Consulta: 4 septiembre 2003].
- Bunch, Allan James. 2001. Antecedentes históricos de los servicios de información a la comunidad. En *Revista interamericana de Bibliotecología*. Vol. 24, no. 2, 25-44.
- Burwell, Lisa A. Too old to surf? No way! an Internet course for Seniors. En *American Libraries*. Vol. 32, no. 10, 40-42.
- Celano, Donna y Susan B. Neuman. 2001. The Role of Public Libraries in Children's Literacy Development: An Evaluation Report. Harrisburg, PA: Pennsylvania Library Association. 57 p.
- Chepesiuk, Ron. 2001. Dial 211: libraries get involved with a new social service initiative. En *American Libraries*. Vol. 32, no. 11, 44-46.
- Davies, Rachel S. 1999. Library services for the Elderly. <<http://www.pages.drexel.edu/~rsd22/>> [Consulta: 1 julio 2003].

- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. 2001. <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>> [Consulta: 4 septiembre 2003].
- Edwards, Frank. 1998. Acquiring an acquisitions module: Croydon Libraries' solution. En *Program*. Vol. 32, no. 2, 95-105.
- Eggett, Colleen B. 2002. Assistive technology needs in public libraries: a survey. En *Journal of Visual Impairment and Blindness*. Vol. 96, no. 8, 549-557.
- Fielding, Elisabeth. 2000. The role of public libraries in a networked environment: a review o literature. En *Australian Library Journal*. Vol, 49, no. 4, 327-356.
- Flagg, Gordon. 2000. Hooking up the homeless. En *American Libraries*. Vol. 31, no. 5, 38-40.
- Gill, Philip, ed. 2001. The Public Library Service: IFLA/UNESCO guidelines for development . München : Saur. <<http://www.ifla.org/III/misc/ifla-un.htm>> [Consulta 18 agosto 2001].
- Gorman, Michelle. 2002. Wiring teens to the library. En *Library Journal*. Vol. 127, no. 12, 18- 20.
- Grace, Patrick. 2000. No place to go (except the public library). En *American Libraries*. Vol. 31, no. 5, 53-55.
- Gross, Melissa; Charles R. McClure y R. David Lankes. 2001. Assessing quality in digital reference services : overview of key literature on digital reference. <http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research_Office/VRDphase1.LitReview.doc> [Consulta: 5 marzo 2002].
- Grosvenor, M. 1999. Rethinking library information services for the digital era. En *Australasian Public Libraries and Information Services*. Vol. 12, no. 3, 114-122.
- Harbo, Ole. 2001. The development of public libraries in Denmark since 1964. En *Advances in Librarianship*. Vol. 25, 209-219.
- Jaramillo, Orlanda y Mónica Montoya Ríos. 2000. Revisión conceptual de la biblioteca pública. En *Revista interamericana de Bibliotecología*. Vol. 23, no. 1-2, 13-56.
- Kyriolidou, Martha y Mark Young, eds. 2000. ARL Supplementary Statistics: 1999-2000. Washington, DC : Association of Research Libraries. <<http://www.arl.org/stats/sup/sup00.pdf>> [Consulta: 18 agosto 2001].

- Macedo, Neusa Dias de. 1999. Bibliotecas Públicas Paulistas: Análise de um Survey. En *Revista brasileira de Biblioteconomia e Documentação, Nova serie*. Vol. 1, no. 1, 104-118.
- Más y Mejores Bibliotecas Populares: Programa y Acciones de la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares 1991-1999. 1999. Buenos Aires: CONABIP.
- McIntyre, Karen. 1999. The second time around: lessons in migrating a K-12 library automation program. En *Texas Library Journal*. Vol. 75, no. 1, 28-31.
- McLean, M. 1999. Expanding library service beyond the walls. En *Australasian Public Libraries and Information Services*. Vol. 12, no. 3, 97-104.
- Miranda, A. I. A. 1996. Las Bibliotecas Públicas Municipales de la Ciudad de Buenos Aires : una Historia con Profundo Contenido Cultural. Buenos Aires: Dirección General de Bibliotecas.
- Montoya Ríos, Mónica. 2001. Incidencia de la biblioteca pública en los jóvenes. En *Investigación bibliotecológica*. Vol. 15, no. 30, 9-28.
- O'Neill, Nancy. 1999. E-mail reference service in the public library: a virtual necessity. En *Public Libraries*. Vol. 38, no. 5, 302-305.
- Plan de Acción. 2003. En Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2003: Ginebra). <http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0005!!MSW-S.doc> [Consulta 30 diciembre 2003].
- Pors, Niels Ole. 2001. Internet access in public libraries. <<http://www.emeraldinsight.com/librarylink/technology/0600.htm>> [Consulta 2 junio 2003].
- Pregunte, las bibliotecas responden: presentación. <<http://pregunte.carm.es/pregunte/pub06.html>> [Consulta: 4 septiembre 2003].
- Public Libraries, Projects and Services. 2000. <<http://www.cordis.lu/libraries/en/publib.html>> [Consulta 20 agosto 2001].
- Revesz, Bruno. 2001. Políticas de información, bibliotecas públicas y desarrollo local y regional. En *Revista interamericana de Bibliotecología*. Vol. 24, no. 2, 45-63.
- Robertson, Deb. 2002. Oprah and out: libraries keep book clubs flourishing. En *American Libraries*. Vol. 33, no. 8, 52-53.
- Rodger, Eleanor Jo; George D'Elia y Corinne Jorgensen. 2001. The public

- library and the Internet : is peaceful coexistence possible? En *American Libraries*. Vol. 32, no. 5, 58-61.
- Rodríguez Parada, Concepción. 2002. La biblioteca pública: un servicio ligado a un proyecto de ciudad. En *Anales de Documentación*. No. 5, 303-308.
- Sabelli, Martha. 1999. Bibliotecas públicas municipales de Montevideo: diagnóstico y propuestas. Montevideo: Ediciones de la Banda Oriental. 117 p.
- Sánchez Rubio, Amparo. 1999. Biblioteca Pública de Valladolid: nuevas tecnologías, nuevos soportes, nuevos servicios. En *Educación y biblioteca*. Vol. 11, no. 101, 51-54.
- Silva, M. Balbino de. 1997. Unidades de Informação como Catalizadoras do Processo de Integração Utilizando a Internet. En Reunión Nacional de Bibliotecarios (31a: 1997: Buenos Aires). Trabajos Presentados. Buenos Aires: ABGRA. [Diskete].
- Suaiden, Emir José. 1980. Biblioteca Pública Brasileira: desempenho e perspectivas. Sao Paulo: Livros Irradiantes S.A.; [Brasilia]: Instituto Nacional do Livro. xii, 82 p.
- Suaiden, Emir José. 2000. A Biblioteca Pública no Contexto da Sociedade da Informação. En *Ciência da Informação*. Vol. 29, no. 2, 52-60.
- Suaiden, Emir José. 2002. El impacto de las bibliotecas públicas. En *Anales de Documentación*. No. 5, 333-344.
- Terré, Teresa Maña y Carme Mayol Fernández. 2001. Les bibliothèques publiques en Espagne. En *Bulletin des bibliothèques de France*. Vol. 46, no. 6, 73-79.
- Thorhauge, J., et al., eds. 1997. Publics libraries and the information society. Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities. <<http://www.cordis.lu/libraries/en/plis/study.html>> [Consulta: 20 agosto 2001].
- Williamson, Kirsty; Louise Jenkins; Steve Wright; Larry Stillman y Don Schauder. 2001. Assisting people with disabilities to use the Internet : the role of the public library. En *APLIS*. Vol.14, no.1,13-24.
- Wilson, Marion. 2000. Understanding the needs of tomorrow's library user : rethinking library services for the new age. En *APLIS*. Vol. 13, no. 2. <<http://library.au.edu/jpollitz/reserves/libraryforthenewage.htm>> [Consulta: 4 septiembre 2003].

ANEXO


UBACYT F 040
Universidad de Buenos Aires
Argentina

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Nombre de la biblioteca:

2. Nombre de la institución a la que pertenece:

3. Dirección de la sede de la biblioteca:

Calle: Nro:

Localidad: Partido: CP:

Teléfono/Fax: e-mail:

4. Persona para contactarse:

Nombre:

Teléfono/Fax: e-mail:

5. La biblioteca:

5.1 Es una asociación civil sin fines de lucro

5.2 Forma parte de una institución educativa de cualquier nivel

5.3 Forma parte de una sociedad de fomento u otra organización social

5.4 Depende del Municipio, es una biblioteca municipal

5.5 Depende de otro organismo estatal, nacional o provincial

5.6 Otra (especificar)

.....

6. Cantidad de habitantes de la localidad donde está ubicada la biblioteca:

7. Número de horas semanales de servicio al público:

8. Cantidad anual de consultas registradas durante el año 2001 (Para hacer el cálculo anual puede considerar la cantidad correspondiente a una semana o un mes tipo):

9. Servicios que presta en forma permanente:

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| 9.1 Servicio de referencia/consulta: | <input type="checkbox"/> |
| 9.2 Circulación/préstamo: | <input type="checkbox"/> |
| 9.3 Hemeroteca: | <input type="checkbox"/> |
| 9.4 Servicios reprográficos: | <input type="checkbox"/> |
| 9.5 Sala para investigadores: | <input type="checkbox"/> |
| 9.6 Otros (especificar): | <input type="checkbox"/> |

.....

II. RECURSOS

RECURSOS HUMANOS

10. ¿Cuántas personas trabajan en la biblioteca incluyendo al responsable? Desglose en remuneradas y voluntarias

Cantidad de personas:

10.1 Remuneradas:

10.2 Voluntarias:

11. ¿El personal efectúa cursos de capacitación a cargo de la institución?

11.1 Sí

11.2 No

RECURSOS DE INFORMACIÓN

12. Cantidad de Recursos que posee la biblioteca:

- 12.1 Libros:
- 12.2 Revistas:
- 12.3 CDs (grabaciones sonoras):
- 12.4 CD-ROMs
- 12.5 DVDs:
- 12.6 Videos:
- 12.7 Casetes:
- 12.8 En línea:
- 12.9 Otros:

13. Número de bases de datos a las que se tiene acceso por Internet:

14. Proyectos de digitalización de los fondos bibliográficos

- 14.1 Sí
- 14.2 No

Cantidad :

Tipo de material digitalizado:

III. AUTOMATIZACIÓN

15. ¿Qué funciones se han automatizado?

- 15.1. Adquisiciones Sí No
- 15.2. Catalogación Sí No
- 15.3. Control de publicaciones periódicas Sí No
- 15.4. Circulación (Préstamo) Sí No
- 15.5. Servicio de consulta e información Sí No
- 15.6. Catálogo en línea de acceso público Sí No
- Proporciona:
- 15.6.1. Información sobre las actividades de la comunidad Sí No
- 15.6.2. Mensajes de ayuda Sí No

16. ¿Qué software utiliza?	
16.1. Microisis	<input type="checkbox"/>
16.2. SIGEBI	<input type="checkbox"/>
16.3. BACR	<input type="checkbox"/>
16.4. Innopac	<input type="checkbox"/>
16.5. VTLS	<input type="checkbox"/>
16.6. Pérgamo	<input type="checkbox"/>
16.7. Horizon	<input type="checkbox"/>
16.8. Aleph	<input type="checkbox"/>
16.9 Otros (especificar)	<input type="checkbox"/>
.....	

17. ¿Cuáles han sido los criterios de evaluación del software utilizado?	
17.1. Que permita automatizar todas las funciones de la biblioteca	<input type="checkbox"/>
17.2. Que haya sido utilizado en otras bibliotecas	<input type="checkbox"/>
17.3. Que opere con estándares internacionales	<input type="checkbox"/>
17.4. Que funcione en red	<input type="checkbox"/>
17.5. Que la empresa proveedora demuestre seriedad y solidez	<input type="checkbox"/>
17.6. Que la biblioteca pueda afrontar el costo	<input type="checkbox"/>

18. ¿Piensa emigrar de software?	
18.1 Sí	<input type="checkbox"/>
18.2 No	<input type="checkbox"/>

19. ¿Tiene la biblioteca una red local (LAN)?	
19.1 Sí	<input type="checkbox"/>
19.2 No	<input type="checkbox"/>

20. ¿Se han presentado algunos de los siguientes problemas durante el proceso de automatización?

- | | |
|--|--------------------------|
| 20.1. Falta de capacitación del personal | <input type="checkbox"/> |
| 20.2. Incompatibilidad entre hardware y software | <input type="checkbox"/> |
| 20.3. Inconvenientes con el software utilizado | <input type="checkbox"/> |
| 20.4. Inconvenientes con el servicio de soporte técnico | <input type="checkbox"/> |
| 20.5. Falta de soporte técnico | <input type="checkbox"/> |
| 20.6. Incompatibilidad con los estándares internacionales | <input type="checkbox"/> |
| 20.7. Bajo nivel de consulta del catálogo en línea de acceso público | <input type="checkbox"/> |
| 20.8. Falta de recursos | <input type="checkbox"/> |

IV. CONTROL BIBLIOGRAFICO

21. Número de registros en el catálogo en línea de acceso público:

22. Cantidad de registros representados en el catálogo en línea de acceso público de:

- | | |
|---------------------------------|-------|
| 22.1. Libros | |
| 22.2. Revistas | |
| 22.3. CDs (grabaciones sonoras) | |
| 22.4. CD-ROMs | |
| 22.5. DVDs | |
| 22.6. Videos | |
| 22.7. Casetes | |
| 22.8. En línea | |
| 22.9. Otros | |

23. ¿Qué normas de catalogación utiliza?

- | | |
|-------------|--------------------------|
| 23.1. AACR2 | <input type="checkbox"/> |
| 23.2. ISBD | <input type="checkbox"/> |
| 23.3. Otras | <input type="checkbox"/> |

24. ¿Realiza control de autoridades?

24.1. Sí

24.2. No

A partir de registros propios

A partir de otros registros

Especifique las fuentes

25. ¿Qué utiliza para efectuar el análisis temático?

25.1. Lista de Encabezamientos de Materia para Bibliotecas (Rovira y Aguayo)

25.2. Sears: Lista de Encabezamientos de Materia

25.3. Clasificación Decimal de Dewey

25.4. Clasificación Decimal Universal

25.5. Lenguaje natural

25.6. Otros (especificar)

.....

26. ¿Qué formatos utiliza?

26.1. CEPAL

26.2. MARC21

26.3. Formato Propio

26.4. Otro formato (especificar)

.....

V. INTEGRACION EN REDES

27. ¿Forma parte de una red de bibliotecas?

27.1. Sí

27.2. No

28. ¿Aporta sus registros al catálogo colectivo de la red?

28.1. Sí

28.2. No

29. Mencione la red en la que participa:

.....

30. ¿Accede el usuario final a los servicios y recursos de la red en la que coopera la biblioteca?

30.1. Sí

30.2. No

31. Utiliza:				
31.1. ILL (Protocolo para préstamo interbibliotecario)	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
31.2. Z39.50	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>

32. ¿La unidad participa de un consorcio de bibliotecas?		
32.1.	Sí	<input type="checkbox"/>
32.2.	No	<input type="checkbox"/>
33. ¿La unidad comparte sus fondos con las bibliotecas participantes del consorcio?		
33.1.	Sí	<input type="checkbox"/>
33.2.	No	<input type="checkbox"/>
34. ¿La unidad adquiere recursos electrónicos en forma cooperativa al integrar el consorcio?		
34.1.	Sí	<input type="checkbox"/>
34.2.	No	<input type="checkbox"/>
Cuántos.....		
Cuáles		

35. ¿Accede el usuario final a los recursos adquiridos a través del consorcio?		
35.1.	Sí	<input type="checkbox"/>
35.2.	No	<input type="checkbox"/>

VI. SERVICIOS

36. ¿La biblioteca tiene conexión a Internet en la actualidad?		
36.1.	Sí	<input type="checkbox"/>
36.2.	No	<input type="checkbox"/>
37. Máxima velocidad de acceso a Internet:		
37.1. Menos de 56kbps		<input type="checkbox"/>
37.2. 56kbps por medio de discado telefónico		<input type="checkbox"/>
37.3. 56kbps por conexión directa		<input type="checkbox"/>
(cable dedicado, videocable, cable telefónico [ADSL], wireless.)		<input type="checkbox"/>
37.4. 64kbps – 128kbps		<input type="checkbox"/>
37.5. Más de 128kbps pero menos de 1.5mbps		<input type="checkbox"/>
37.6. 1.5mbps		<input type="checkbox"/>
37.7. Más de 1.5mbps		<input type="checkbox"/>

38. ¿Actúa como proveedor de servicios de Internet para sus usuarios?

38.1. Sí

38.2. No

39. Número de PCs disponibles para la consulta de los usuarios

40. ¿Se tomaron medidas para proteger a la biblioteca con respecto a su responsabilidad legal acerca de los derechos de acceso a los materiales?

40.1. Sí

40.2. No

41. ¿La biblioteca posee sitio Web?

41.1. Sí

41.2. No

42. Número de visitas realizadas al sitio web de la Biblioteca:

43. Ofrece servicio de referencia a través de:

Correo electrónico	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Sitio Web	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

44. Número de preguntas/respuestas recibidas/enviadas por el personal a través de Internet por semana:

	Mañana	Tarde	Noche
Personal de sistemas			
Profesional
Paraprofesional
Voluntario
Personal de servicio al público			
Profesional
Paraprofesional
Voluntario

45. Indique si los usuarios tienen:				
Acceso al catálogo en línea de la biblioteca:	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
En sala:	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Cantidad de horas por día:			
Cantidad de días por semana:			
A través de Internet:	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Cantidad de horas por día:			
Cantidad de días por semana:			
Acceso a catálogos y bases de datos en CD-ROM:	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Acceso a catálogos y bases de datos en línea:	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Acceso a Internet:	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Cantidad de puestos de trabajo con acceso a internet:			

46. Proporciona acceso a recursos electrónicos para:		
46.1. Niños		<input type="checkbox"/>
46.2. Adultos		<input type="checkbox"/>
46.3. Jóvenes		<input type="checkbox"/>
46.4. Tercera edad		<input type="checkbox"/>

47. Proporciona servicios por medio de las nuevas tecnologías de información a:		
47.1. Inmigrantes		<input type="checkbox"/>
47.2. Discapacitados		<input type="checkbox"/>
47.3. Grupos en riesgo (v.g. minorías étnicas. etc.)		<input type="checkbox"/>

48. ¿Proporciona acceso al acervo cultural local a través de Internet?		
48.1.	Sí	<input type="checkbox"/>
48.2.	No	<input type="checkbox"/>

INSTRUCCIÓN AL USUARIO

49. ¿Proporciona la biblioteca instrucción al usuario?		
49.1.	Si	<input type="checkbox"/>
49.2.	No	<input type="checkbox"/>
50.	Número de usuarios instruidos:	

51. Número de horas dedicadas a instrucción:

Instrucción	Niños	Jóvenes	Adultos	Tercera edad
Formal
En grupo
Individual
Electrónica
Informal

52. Cantidad de personal afectado a la instrucción:

53. Número de horas que dedica el personal a la instrucción:

VII. FINANCIAMIENTO

54. Provisión de fondos para (marque con una X según corresponda):

Fondos	Espacio	Cableado	Serv. de acceso a redes	Estaciones de trabajo	Software	Servidor	Mobiliario
Propios							
Del gob. Local							
Del gob. Nac.							
Fundaciones							
Asoc. Amigos							
Empresas							
Donaciones							
Cooperadora							
Otros							

55. Indique la inversión realizada en software para automatización:

55.1. Menos de 1.000 dólares

55.2. Entre 1.000 y 5.000 dólares

55.3. Entre 5.001 y 10.000 dólares

55.4. Más de 10.000 dólares

56. Indique la inversión realizada en hardware para automatización:

- 56.1. Menos de 1.000 dólares
- 56.2. Entre 1.000 y 5.000 dólares
- 56.3. Entre 5.001 y 10.000 dólares
- 56.4. Más de 10.000 dólares

57. OBSERVACIONES (agregue cualquier otro comentario que crea conveniente)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....