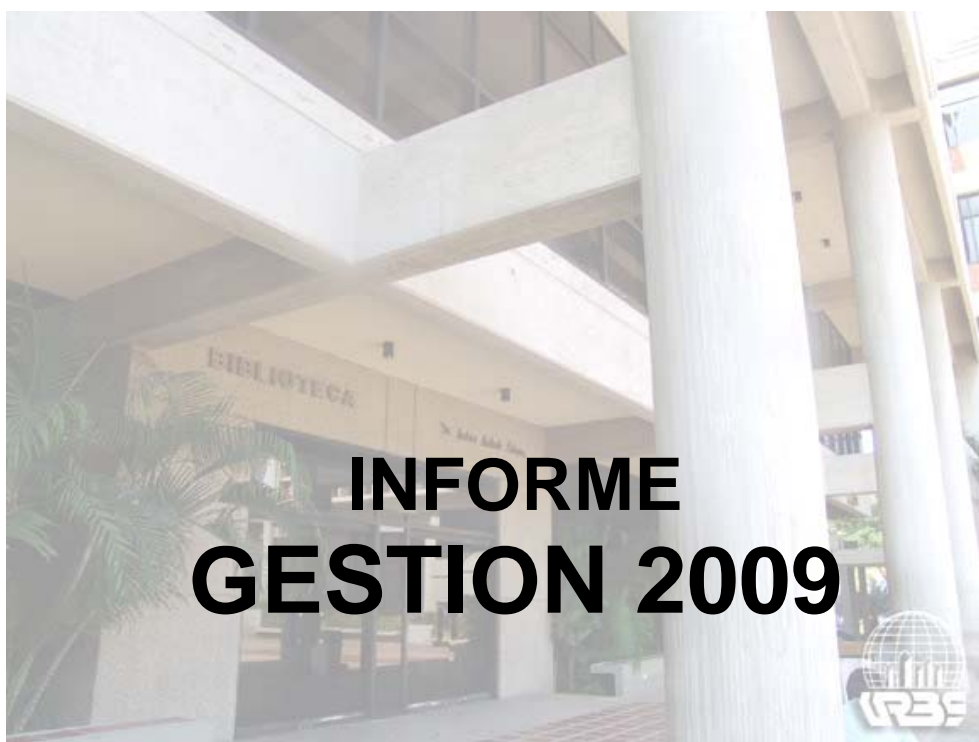




**UNIVERSIDAD**  
**Rafael Beloso Chacín**  
**Dirección de Biblioteca**



**INTRODUCCION: 10 años de gestión 1999-2009**  
**ACCIONES RELEVANTES DEL AÑO**  
**SINTESIS DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS**  
**PERSPECTIVAS PARA EL AÑO 2010**  
**RESUMEN DE LOS INDICADORES DE GESTION**

MARACAIBO, 7 de Diciembre 2009

# 1. INTRODUCCION

La gestión del año 2009 ha sido importante en términos de iniciativas, logros, y aprendizajes, producto de la experiencia acumulada en diez años de gestión continua (1999-2009), durante los cuales, se introdujeron cambios sustantivos en la organización, la infraestructura, los servicios, el marco normativo, la capacitación del personal y en la formación de los usuarios con resultados determinantes en la capacidad de respuesta adquirida, para responder como servicios de información y conocimiento, a los requerimientos derivados de las nuevas formas de enseñar y de aprender.

El proceso cumplido por la nueva gerencia para la transformación integral de la Biblioteca, se centró estratégicamente en la atención al usuario, en el contexto programático y tecnológico de la Universidad y en las habilidades desarrolladas por el personal de la Biblioteca, destacándose por su impacto, los siguientes factores:

**A) La incorporación de las tecnologías de información y comunicación especializada para bibliotecas** como el winisis y el wwwisis, que permitió:

1) ampliar la capacidad de atención al usuario al pasar de modo terminal a modo web, para la prestación de servicios y recursos de información a través de los 13 módulos del catálogo en línea y del Portal que actúa a la vez como motor de búsqueda.

2) diseñar y desarrollar seis (6) bases de datos sobre las colecciones de la Biblioteca, iniciándose con la de Producción Intelectual para revalorizar el conocimiento generado en la Universidad, con la indización de las tesis, los trabajos de grado (postgrado), y los trabajos especiales de grado.(pregrado)

3) El establecimiento progresivo de la Sala de Consulta Virtual para la consulta a texto completo de la Colección de Producción Intelectual URBE, así como de las revistas y artículos a texto completo de las bases de datos internacionales suscritas, entre las cuales: Emerald, (inglesa); Infotrac One File, (americana) y ; Dialnet, (española)

4) realizar los procesos técnicos bibliotecarios en línea y el mejoramiento sustantivos del sistema de préstamo y devolución de libros.

5) La consulta, en el Servicio de Referencia, de las bases de datos propia como la de Publicaciones periódicas, Artículos Técnicos, Gaceta Oficial al Día, como la de Microjuris (nacional) y Multilegis (latinoamericana) suscritas .

En el cuadro siguiente, se muestra el crecimiento anual de los registros de cada una de las bases de datos desarrolladas desde el año 1999.

BD	99	%	00	%	01	%	02	%	03	%	04	%	05	%	06	%	07	%	08(1)	%	2009(2)
Tesis	550	81.	2895	23.	3785	21.	4814	10.	5356	34.	8170	14.	9585	9.	10591	14.	12400	12.	14125	13.	16247
Libros	0	100.	7000	7.	7535	7.7	8164	1.2	8265	2.9	8513	4.	8935	6.	9524	4.	9942	9.	10988	4.	11481
Pupe	0	100.	187	49.	367	30.	525	13.	605	21.	772	-664.	101	42.	176	30.	255	17.	308	12.	350
Artec	0	100.	99	12.	113	22.	146	0.	146	27.	202	59.	494	89.	4781	52.	10035	18.	12285	28.	17200
Legal	0	0.	0	0.	0	100.	25	0.	25	92.	349	0.	349	-5.	332	-14.	289	-1.	286	0.	286
Video	0	0	0	0.	0	0.	0	0.	0	0.	0	100	193	13.	223	34.	342	2.	349	-11.	312
Correo	0	0.	0	0.	0	0.	0	0.	0	0.	0	0.	0	100.	4305	39.	7140	5.	7570	6.	8110
Gaceta	0	0.	0	0.	0	0.	0	0.	0	0.	0	100.	17	95	413	55.	937	27.	1300	41.	2227
Total			10181		11800		13674		14397		18006		19674		30345		41340		47211		56213

1 - Hasta el 10/10/ 2008

2.- Proyeccion hasta 12/12/09

Cuadro 1. Crecimiento de las Bases de Datos de Biblioteca 1999 - 2009

B) **El reordenamiento de espacios y colecciones de la biblioteca** para el uso eficiente y ordenado de los mismos, previa observación de los hábitos de ingreso , circulación y uso del personal y de los usuarios, lográndose:

- 1) redefinir las áreas de circulación para mayor control y el movimiento de personas;
- 2) la reorganización del Servicio de Referencia en estantería abierta para fomentar la autonomía del usuario para el desarrollo de los hábitos de localización y auto servicio de la obra requerida, así como la auto devolución en el sitio indicado, para impulsar la cultura del respeto normativo.
- 3) el reordenamiento técnico de la Colección General y de la Producción Intelectual URBE.
- 4) la reorganización de los puestos lectores de la Sala General de Lectura para redistribuir las corrientes de ruido generado por los usuarios y de la combinación de materiales de construcción como son el vidrio, el granito y las escaleras de acceso.

C) **La capacitación del personal bajo la estrategia de “aprender haciendo”** para nivelar los conocimientos básicos del hacer bibliotecario, despertar las habilidades propias y favorecer la incorporación voluntaria en las mismas, como paso previo al trabajo en equipo, al desarrollo del **liderazgo compartido y comprometido** en todos los niveles de

la Biblioteca, en base a valores, la comunicación oportuna sobre cambios, nuevos retos; la instrucción de tareas con información y criterios sustantivos, la asignación de responsabilidades con facultades para decidir, el reconocimiento de logros, la solución inmediata de “síntomas de problemas” detectadas en los procesos de control técnico de los servicios y actitudes inusuales del personal y de los usuarios; el análisis de los errores y su impacto en la cotidianidad del servicio.

D) **El modelaje de una cultura del usuario** en el uso de recursos compartidos mediante el desarrollo normativo alcanzado (sistema de políticas, estrategias, normas y procedimientos) para garantizar al usuario en sus demandas de información y al personal de la Biblioteca en el ejercicio de sus funciones. Así también, en los hábitos de busca y recuperación de información mediante las actividades de capacitación, la orientación del personal y, los tutoriales y guías que disponen de forma permanente.

E) **El posicionamiento por resultados de la Biblioteca**, como un servicio académico de la Universidad el cual se traduce en el ambiente de confianza y de apoyo permanente en su funcionamiento por parte de las autoridades, los usuarios; la vinculación creciente con el cuerpo académico-docente, los centros de investigación, con las actividades y programas de Extensión y del quehacer editorial de la Universidad.

## 2. ACCIONES RELEVANTES DEL 2009

2.1 De las 7 metas programadas se cumplieron en su totalidad 5, entre las cuales, la principal de ellas sobre la **recuperación del 95% de la data total de la Biblioteca existente para el 10 de octubre del 2008**, así como la desincorporación de la colección impresa de los trabajos y tesis de grados por varias vías, siendo una de ella, por la devolución a sus autores, previa comunicación vía correo electrónico y avisos en las carteleras de la Biblioteca. En estos resultados coadyuvaron :

- a) la aplicación de criterios en la definición y la planificación ordenada de los procesos y de los controles previstos para preservar la colección en el formato digital;
- b) la dotación rápida de cuatro (4) scanner de alta velocidad y tecnología avanzada;
- c) la contratación de 5 auxiliares de biblioteca adicionales,
- d) la experticia acumulada y el espíritu de colaboración del personal en general que favoreció el día a día, el avance de las actividades sin afectar el día a día de los servicios en cuanto a la

atención al usuario, el procesamiento técnico de los recursos bibliográficos ingresados ni el crecimiento cotidiano de nuestras bases de datos, entre otras.

En el cuadro siguiente se muestran los resultados de la acción iniciada el 11/10/2008 y concluída el 30 de Octubre del presente, indicándose en la columna final la cantidad total de títulos de las bases de datos desarrolladas por la Biblioteca para facilitar a los usuarios, su conocimiento y uso. Es de observar que el total de títulos irre recuperados señalado en el cuadro, representan el 3.49% de la data total.

Producto	Antes Perdida	Después Perdida	Cantidad Perdida	% Perdida	Ingreso 2009	Total BD.
<b>Tesis</b>	14064	13778	286	2.03	2183	<b>16247</b>
<b>Libros</b>	10536	10473	63	0.60	945	<b>11481</b>
<b>Pupe</b>	308	300	8	2.60	42	<b>350</b>
<b>Artec</b>	12285	11285	1000	8.14	4915	<b>17200</b>
<b>Videos (*)</b>	349	347	2	0.57	-37 <sup>1</sup>	<b>312</b>
<b>Gacetas</b>	1300	1300	0	0.00	794	<b>2094</b>
Correo					540	
<b>Totales</b>	<b>38842</b>	<b>37483</b>	<b>1359</b>		<b>10.049</b>	<b>47684</b>

Cuadro 2. Recuperacion y enriquecimiento de Datos en Biblioteca 2008 - 2009

**2.2 La formación de los usuarios y el entrenamiento del personal tomaron nuevos rumbos.** En el caso de los usuarios, la acción se centró en el personal docente, en los integrantes de los centros de investigación y los participantes de los programas de postgrado, con resultados altamente satisfactorio, al punto que se vislumbran como actividad regular en lo sucesivo.

Respecto al personal de la Biblioteca se actualizó el entrenamiento en WINISIS Y WWWISI , como en el de Búsqueda y recuperación de información en las bases de datos de Libros y de Videos en URBE DIGITAL, para asegurar la continuidad en la atención al usuario y favorecer la rápida adaptación del personal al nuevo software.

**2.3 La promoción de un Auxiliar de Biblioteca** como Coordinador Técnico de los Servicios al Público de la propia Biblioteca, constituyó un hecho relevante y motivacional para quienes se esfuerzan en mantener, un alto nivel de desempeño laboral y el mejoramiento sustantivo en su formación académica- profesional.

<sup>1</sup> Títulos descartados

**2.4 El avance del Proyecto del Sistema de Búsqueda y Recuperación de información de la Biblioteca en el Sistema URBE DIGITAL** que desarrolla la Dirección de Tecnología de Información, en sustitución del winisis y www isis que se aplica en la Biblioteca desde el año 2000, previéndose el inicio del período de pruebas con los usuarios con las bases de datos de Colección general y la de Video, en lo sucesivo denominado Videoteca por la integración de los fondos de la Biblioteca con los de la Dirección de Educación a Distancia, antes de finalizar el año y entre en operaciones de manera definitiva en Enero 2010 . Procedimiento similar se cumplirá en el 2010 con las demás bases de datos como la de Producción Intelectual , Publicaciones Periódicas, Artículos Técnicos y Gaceta Oficial al día.

**2.5 Institucionalmente, destacó el 20 Aniversario de la creación de la Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE)** , con actos significativos como el otorgamiento del Doctorado Honoris Causae al Rector, Doctor Oscar Belloso Medina por las autoridades y la comunidad académica de la Universidad del Zulia; como por la realización de actividades internas privilegiándose los eventos académicos como conferencias, seminarios, y conversatorios en diferentes áreas de conocimiento, como los de carácter administrativo, resultando de alta significación, la entrega de botones de antigüedad al personal con 5, 10, 15 y 20 años de servicios en la Universidad, entre los cuales a 27 trabajadores de la Biblioteca.

### **3. SINTESIS DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS**

#### **3.1 ATENCION DE USUARIOS**

Durante el año 2009 **ingresaron** a la Biblioteca Dr. Nectario Andrade Labarca **un total de 1.201.920** usuarios, de los cuales **18.978 accedieron en calidad de visitantes** provenientes de otras instituciones de educación superior de la región y del país. Estos datos ofrecen una atención promedio de 4510 usuarios por día en los términos siguientes: el 30% hacen uso de los servicios de colecciones ( el 76% en Colección General, el 13,83% en sala virtual, el , 5,05% en salas de estudio y un 4,07% en Referencia) y un 70%, para la realización, por grupos , de trabajos o tareas académica en la Sala General de Lectura y las áreas libres de la Biblioteca.

La concentración de usuarios presenciales se produce en el turno de 3 a 10:30 pm, en un 62% frente a un 38% de estos, entre las 7 am y las 3 pm.

El Portal de la Biblioteca registró 192.000 ingresos desde el mes de Mayo del presente año, cuando Servicios Web de URBE instaló la herramienta tecnológica correspondiente, en respuesta a nuestra solicitud.

### **3.2 CONSULTAS DE OBRAS**

En el año, los usuarios realizaron **2.017.764 consultas de obra**, en un 90% por préstamo externo de libros. El dato de consulta registra una reducción de un 28%, respecto al año anterior.

No obstante, la colección bibliográfica mantiene el mismo porcentaje de movilización respecto a años anteriores, fijado este en un 61% ,lo cual demuestra una vez mas, la pertinencia de los títulos disponibles, debidamente seleccionados y evaluados por el personal académico de la Universidad, con el apoyo de la Biblioteca y de la Oficina de Compras de la Universidad.

### **3.3 CAPACITACION DEL PERSONAL Y FORMACIÓN DE USUARIOS**

La capacitación del personal y la alfabetización de los usuarios es tratado de forma prioritaria, manteniendo al inicio de cada periodo académico la realización de una actividad denominada “Tour del conocimiento” para una primera información, a los nuevos alumnos y docentes sobre los recursos impresos y electrónicos disponibles y, el recorrido por los diferentes servicios de la Biblioteca, iniciándose en los módulos del Catálogo en Línea ubicados a la entrada y en la planta alta de la Biblioteca.

La Biblioteca dictó entre los meses de marzo y julio, 12 talleres para el uso de los recursos electrónicos al cuerpo docente de la universidad de pre y de postgrado; y por solicitud de algunos de ellos, se programaron y ejecutaron 28 talleres adicionales , capacitándose un total de 543 participantes de los programas de maestría y de doctorado.

En esta actividad, además de potenciar el uso de los recursos electrónicos, se les dio a conocer la cantidad de recursos y servicios adicionales que presta la Biblioteca a la comunidad universitaria en general, así como las formas más eficientes de utilizarlos.

**El entrenamiento en servicio del personal es una constante. En este año 2009 se realizaron 3 jornadas de capacitación y refrescamiento a los 33 auxiliares en manejos de las bases de datos propias y suscritas además de los 11 auxiliares para el procesamiento técnico y digitalización al final de cada periodo académico.**

Y en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información se dictaron 2 jornadas de capacitación y refrescamiento en el uso del subsistema de Urbe Digital para biblioteca, (módulo administrativo de préstamo y devolución de libros), para favorecer el uso eficiente de la herramienta por parte de los auxiliares y personal de la Dirección.

### 3.4 CRECIMIENTO Y ACTUALIZACION DE LAS COLECCIONES

En el crecimiento y actualización de las colecciones impresas con la incorporación de 216 títulos en 374.ejemplares, de los cuales 46 títulos por compra, 126 por donación y 44 por multas, datos que representan una disminución de un 176% respecto a los ingresos por donación y multa y del 400% en compras respecto al año anterior.

En cuanto a la renovación de los recursos electrónicos, se registra un incremento del orden del 46% respecto a la suscripciones del año 2008, por el incremento de mas de 120 títulos de revistas electrónica, arbitradas y a texto completo; así como a las legislaciones de Colombia, México, Argentina, Chile y Peru en la Base de datos Multilegis.

Igualmente destaca, la restauración de páginas y portadas de 947 libros de la Colección General de la Biblioteca.

### 3.5 CRECIMIENTO EN TITULOS DE LAS BASES DE DATOS PROPIAS

El total de títulos nuevos en las diferentes bases de datos de la Biblioteca fue de 10.049, con la incorporación durante el año de todos los títulos ingresados este año en las colecciones de la Biblioteca.

Este resultado es satisfactorio si consideramos el esfuerzo realizado para recuperar este año, el 70% restante de la data borrada accidentalmente el 10 de octubre del 2008 en la Dirección de Tecnologías de Información de la Universidad.

El cuadro siguiente indica el nivel de crecimiento en el 2009 y su incremento respecto a la producción del 2008; así como el total de títulos que contienen nuestras bases de datos, a la fecha.



Producto	Ingresos		Diferencia %	Totales BD
	2008	2009		
Tesis	1725	2813	21.00	16247
Libros	1046	945	9.00	11481
Pupe	53	42	13.73	350
Artec	2250	4915	40.00	17200
Videos (*)	7	0	0.00	312
Gacetas	363	794	61.00	2034
Correo <sup>2</sup>	430	540	7.0	8110
<b>Totales</b>	<b>5874</b>	<b>10049</b>		<b>55.734</b>

\* Base de datos en proceso de revisión por la integración entre las colecciones de Biblioteca y de Educación a Distancia

Cuadro 3. Enriquecimiento de títulos en las Bases de Datos propias en el 2009.

### 3.6 INGRESOS GENERADOS POR LA BIBLIOTECA:

Concepto	2008	2009	%
Multas <sup>3</sup>	234.010,00	307.078,00	31,22
Resúmenes <sup>4</sup>	5.312,00	4.344,00	-19
Constancias <sup>5</sup>	991,00	1.194,00	20,00
Totales	240.313,00	312.616,00	30,00

Cuadro 4. Ingresos generados

### 3.7 PASANTIAS ATENDIDAS

Durante el año se atendieron 18 pasantes, de los cuales 15 bachilleres en Administración, mención Procesamiento de Datos del Liceo Martín Tovar Ponte de Maracaibo; y 3 de la Escuela de Diseño Gráfico de la Facultad de Ciencias de la Informática en coordinación con la Dirección de Pasantías de la URBE.

<sup>2</sup> Base de datos de correspondencia interna

<sup>3</sup>

	2008	2009	%
Pagadas	98.850,00	97.524,00	-1,34
Exoneradas	92.200,00	179.700,00	94,90
Pendientes	49.920,00	29.854,00	-40,20

<sup>4</sup> Valor unitario 1.5 Bs. y 2.896 resúmenes vendidos

<sup>5</sup> Constancia adicional del cumplimiento de entrega del CD de tesis en la biblioteca 796

En esta actividad, se organiza una carpeta por cada pasantes para el registro y seguimiento de las actividades cumplidas, la conducta mostrada, la asistencia y puntualidad, así como la evaluación de las funciones cumplida y los trabajos ejecutados.

### 3.8 PARTICIPACION EN ACTIVIDADES RELACIONADAS

Por iniciativa del Vicerrector Académico, la directora de la Biblioteca forma parte de la Comisión ad hoc, conjuntamente con el editor jefe de los textos didácticos y la editora de la Revista Telos para el análisis la situación de las publicaciones académica e institucionales, impresas y electrónica, con miras a consolidar el hacer editorial que se viene realizando en la Universidad desde el año de 1996 hasta el presente, para difundir el pensamiento académico, científico y cultural, que se genera en la Universidad en las distintas áreas del conocimiento, para su visualización nacional, regional e internacional.

Se presentó el Informe con las observaciones y propuestas que fue comunicado y analizado en reunión del Vicerrector Académico con todos los editores de las publicaciones de URBE, y la Comisión ad hoc, acordándose la realización de una rueda de reuniones de la Comisión con cada uno de los editores de las revistas y proponer el lapso para corregir las debilidades y concluir las gestiones de registro en los organismos nacionales e internacionales correspondiente, una vez cumplida la totalidad de los requisitos exigidos.

Concluídas las reuniones se presentó al Vicerrector Académico el Informe Final, con las recomendaciones y propuestas para la siguiente etapa del proceso, producto del consenso con los investigadores y editores de las revistas científicas electrónica publicadas en la página Web de la Universidad y en el Portal de la Biblioteca

Por las funciones que viene desempeñando la Biblioteca en el registro de la memoria institucional como en la organización y actualización de de las colecciones a la cual puedan acceder, de manera confiable, sencilla y amigable la comunidad urbe y académica nacional, de manera presencial y remota, se designaron a la Directora de la Biblioteca y al Editor Jefe de Textos Didácticos de URBE como Co-Editores de la Revista TELOS de la Universidad.

## **4. PERSPECTIVAS PARA EL 2010**

4.1 La instalación definitiva del Sistema de Información y Recuperación de la Biblioteca en URBE DIGITAL, que desarrolla la Dirección de Tecnología de Información con la aprobación de las autoridades de la Universidad, en sustitución del winisis y w.w.w isis que aplica la Biblioteca desde el año 2000.

4.2 Consolidar la experiencia de los Talleres de Manejo de los Recursos Electrónicos de la Biblioteca dictados este año, al personal docente y participantes de los programas de postgrado, como actividad regular conjunta con los decanos, directores, coordinadores de maestría, doctorado y postdoctorado, de los centros de investigación y de los editores de revistas electrónicas. Y en general, reforzar la formación del usuario para el mejor manejo de las herramientas que le permite acceder rápidamente a la información requerida, como en el uso adecuado de los espacios, colecciones, equipos y mobiliarios puestos a su disposición.

4.3 Asegurar el día a día del hacer técnico, de la generación de información y conocimientos y, en la atención al usuario presencial y virtual de la Biblioteca.

4.4 Programar y ejecutar la campaña sobre el Programa Autorizatorio de Autores, para la consulta a texto completo de los trabajos y tesis de grado a través del Portal de la Biblioteca. Hasta la fecha solo 100 autores han dado su autorización por escrito.

4.5 Activar la consulta en línea de los recursos de información y conocimiento en las aulas de clase de la Universidad, incluida la Base de Datos de Video, así como la reserva en línea de préstamo de libros.

GVF/ 0712/2009

## Indicadores de gestión

- Usuarios atendidos: 1.201.920 de los cuales, 18.978 visitantes de otras instituciones de educación superior de la región y del país
- Consultas de obras 2.017.764 consultas realizadas.
- Accesos mediante el portal: 192.000 Accesos anuales.
- Porcentaje por tipo de préstamo: 90% por préstamo externo y 10 préstamos internos.
- Movilidad de las colecciones impresas: 61%
- Incremento de las colecciones: 216 títulos en 374 ejemplares en papel y 120 revistas electrónicas a texto completo
- Tiempo consulta promedio en Sala Virtual: 2 horas/usuarios
- Enriquecimiento de las bases de datos propias: en 10.049 títulos y rescate de 37.483 registros que representan el 96.51% de la data existente al 10/10/08:
- Tiempo servicios al público: 340 días del año, 16 horas diarias y 8 los domingos y feriados.
- Capacitación del personal en servicio: 33 auxiliares en manejos de las bases de datos suscritas y 8 auxiliares, en el manejo de procesamiento en el sistema en proceso de ensayo y experimentación.
- Capacitación de docentes y participantes de postgrado: 518 participantes en 28 talleres dictados para el manejo de bases de datos propias y suscritas.
- Restauración de 947 libros.
- Ingresos generados: a) resúmenes de tesis: Bs. 4.344.00; b) por constancias adicionales de entrega de tesis en cd: Bs. 1.194.00 y c) por multa: 210.598 Bs.F de los cuales, 82.160,00 Bs.F. han sido canceladas en efectivo, 99.168 Bs.F. han sido pagados con libros que ingresaron a las colecciones de la Biblioteca y, 29.270,00 Bs.F quedan pendientes de pago.

