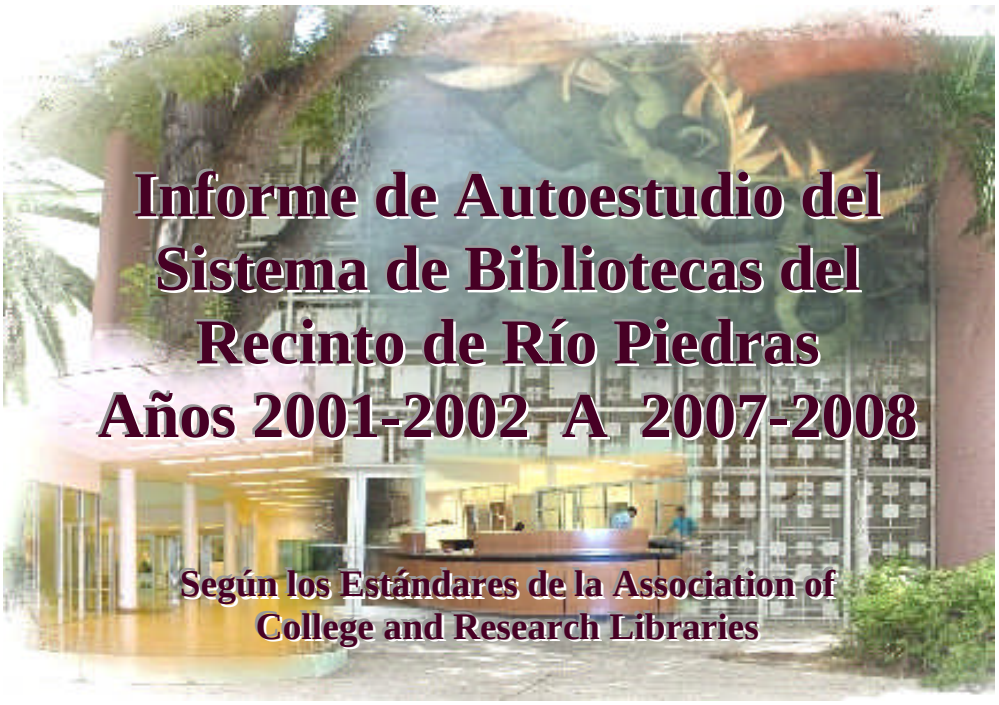
UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
RECINTO DE RÍO PIEDRAS
SISTEMA DE BIBLIOTECAS



Informe de Autoestudio del Sistema de Bibliotecas del Recinto de Río Piedras Años 2001-2002 A 2007-2008

Según los Estándares de la Association of College and Research Libraries

SOMETIDO POR:
Dra. Snejanka Penkova
Directora

COMITÉ TIMÓN DE AUTOESTUDIO
Prof. Myra Torres Álamo, Coordinadora
Prof. Soraya Torres Villanueva, Co-Coordinadora
Prof. Ana R. Cordero Agosto
Prof. Jorge Ortiz Malavé
Prof. Amílcar Tirado Avilés
Dr. Carlos Torres Berríos

Noviembre 2008

TABLA DE CONTENIDO

Páginas

INTRODUCCIÓN 1
ESTÁNDAR 1: PLANIFICACIÓN 28
RESUMEN 37
RECOMENDACIONES 38
ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 1: PLANIFICACIÓN 39
ESTÁNDAR 2: AVALÚO 41
RESUMEN 44
RECOMENDACIONES 45
ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 2: AVALÚO 49
ESTÁNDAR 3: AVALÚO DE LOS RESULTADOS 50
RESUMEN 64
RECOMENDACIONES 65
ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 3: AVALÚO DE RESULTADOS 67
ESTANDAR 4: SERVICIOS 70
RESUMEN 107
RECOMENDACIONES 111
ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 4: SERVICIOS 112
ESTÁNDAR 5: ENSEÑANZA 116
RESUMEN 144
RECOMENDACIONES 147
ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 5: ENSEÑANZA..... 148
ESTÁNDAR 6: RECURSOS 151
RESUMEN 174
RECOMENDACIONES 176
ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 6: RECURSOS 178
ESTÁNDAR 7: ACCESO 180
RESUMEN 215
RECOMENDACIONES 219

ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 7: ACCESO 223
ESTÁNDAR 8: RECURSOS HUMANOS 226
RESUMEN 267
RECOMENDACIONES 271
ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 8: RECURSOS HUMANOS..... 272
ESTÁNDAR 9: INSTALACIONES FÍSICAS.....274
RESUMEN 293
RECOMENDACIONES 295
ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 9: INSTALACIONES FÍSICAS 297
ESTÁNDAR 10: COMUNICACIÓN Y COOPERACIÓN 300
RESUMEN 316
RECOMENDACIONES 317
ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 10: COMUNICACIÓN Y COOPERACIÓN..... 318
ESTÁNDAR 11: ADMINISTRACIÓN 322
RESUMEN 335
RECOMENDACIONES 337
ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 11: ADMINISTRACIÓN 339
ESTÁNDAR 12: PRESUPUESTO.....340
RESUMEN 370
RECOMENDACIONES 373
ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 12: PRESUPUESTO 374
REFERENCIAS.....376

TABLAS

1.1 Relación entre la Misión del Sistema de Bibliotecas y la Misión del Recinto de Río Piedras

1.2 Instancias de Participación del personal del Sistema de Bibliotecas en los procesos de Planeamiento Institucional

4.1 Servicios por tipos de usuarios

4.2 Nivel de Satisfacción según el Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas

4.3 Resumen de categorías con nivel de satisfacción favorable entre estudiantes, profesores e investigadores

4.4 Frecuencia de comentarios de los usuarios sobre servicios

4.5 Administración de Empresas – Fortalezas y Debilidades

4.6 Ciencias Sociales – Fortalezas y Debilidades

4.7 Comunicación – Fortaleza y Debilidades

4.8 Ciencias Naturales – Fortalezas y Debilidades

4.9 Educación – Fortalezas y Debilidades

4.10 Escuela Graduada de Planificación – Fortalezas y Debilidades

4.11 Estudios Generales – Fortalezas y Debilidades

4.12 Bibliotecas y Colecciones en Lázaro – Fortalezas y Debilidades

4.13 Colecciones y Bibliotecas en Lázaro – Fortalezas y Debilidades

4.14 Promedio del nivel de satisfacción de los profesores con los servicios y recursos

4.15 Satisfacción General sobre la Biblioteca Más Frecuentada

4.16 Préstamos Interbibliotecarios Internacionales: Préstamos Recibidos

4.17 Préstamos Interbibliotecarios Internacionales: Recursos Prestados

4.18 Préstamos Interbibliotecarios Internacionales: Recursos Recibidos

4.19 Cantidad de horas de servicio diarias, semanales y mensuales en las unidades del Sistema de Bibliotecas

5.1 Actividades de instrucción, cantidad y por ciento de estudiantes atendidos

5.2 Instalaciones físicas y equipos utilizados en las actividades instruccionales

6.1 Estadísticas de Recomendaciones, Años 2001-2006

6.2 Presupuesto para Recursos Informativos

6.3 Datos sobre las colecciones de las Bibliotecas para 2006

6.4 Presupuesto 2005-2006 para la compra de Recursos Informativos

6.5 Préstamos Interbibliotecarios

7.1 Cuestionario de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Bibliotecas (CSUSB) Satisfacción con Variables Relacionadas con el Acceso a los Recursos Informativos

7.2 Opinión de los Usuarios sobre el Centro Computacional del Edificio José M. Lázaro (OUCC), Valoración de los Servicios

7.3 Estadísticas Programa de Automatización

7.4 Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas (CCRR) Preferencias de los Usuarios en cuanto al Formato de los Recursos Informativos

7.5 Perfil de las Bibliotecas Universitarias de Puerto Rico (PEBUPR) Horas de Apertura Semanal del Sistema de Bibliotecas (Semana típica)

7.6 Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG) Opinión de la Facultad sobre los Recursos y Servicios del Sistema de Bibliotecas

7.7 Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG) Fortalezas y Debilidades del SB

7.8 Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas (CCRR) Satisfacción con Variables Relacionadas con el Acceso a los Recursos Informativos

7.9 Opinión de los Usuarios sobre el Centro Computacional del Edificio José M. Lázaro (OUCC). Naturaleza de los Mayores Problemas que tienen los Usuarios en el Centro Computacional

7.10 Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas (CCRR) Nivel de Importancia Adjudicado a Variables Relacionadas con el Acceso a los Recursos Informativos

7.11 Tipo de Acceso a los Anaqueles

7.12 Tipos de préstamos

7.13 Conversión Retrospectiva y Backlog según informado por las Bibliotecas y Colecciones

7.14 Porcentaje de Recursos Monográficos del SB Publicados entre 2000 y 2006 Incluidos en el Catálogo en Línea

7.15 Cantidad de Computadoras para los Usuarios en el SB

7.16 Unidades que Disponen de Programas de Computadoras Especiales para los Usuarios con Impedimentos Visuales

7.17 Préstamos Interbibliotecarios Internacionales: Recursos Recibidos

7.18 Préstamos Interbibliotecarios Internacionales: Recursos Prestados

7.19 Préstamos Interbibliotecarios: Gastos

8. 1 Número total de personal empleado por el Sistema de Bibliotecas

8.2 Distribución de los Bibliotecarios Docentes por Grado e Institución donde obtuvo el grado más avanzado, 2007-2008

8.3 Distribución de Bibliotecarios Auxiliares por Grado e Institución donde obtuvo el grado más avanzado, 2007-2008

8.4 Satisfacción de usuarios con los bibliotecarios

8.5 Nivel de satisfacción de los profesores con el Servicio al Usuario

8.6 Nivel de satisfacción de los profesores con los servicios de consulta

8.7 Nivel de satisfacción de los profesores con los talleres (instrucción bibliotecaria)

8.8 Personal Bibliotecario del Sistema de Bibliotecas con relación a la cantidad de estudiantes y facultad

8.9 Relación de matrícula, programas y personal bibliotecario en las bibliotecas de las Facultades 2007-2008

8.10 Presupuesto Asignado de Gastos de Viaje y Representación

9.1 Desglose de Pies Cuadrados de las Instalaciones del Sistema de Bibliotecas

9.2 Registro de Equipo Ergonómico Adquirido y Distribuido al Personal

10.1 Sistema de Bibliotecas – Reuniones Ordinarias y Extraordinarias del Personal Docente

10.2 Programa de Promoción Cultural Actividades coordinadas por año

12.1 Comparación presupuestaria y Programas Académicos que respalda el Sistema de Bibliotecas

12.2 Comparación Presupuestaria: Partida de Suscripciones

12.3 Gasto en suscripciones en el Sistema de Bibliotecas

12.4 Cantidad de Recursos Fiscales Asignados Inicialmente versus los Fondos Solicitados: Suscripciones

12.5 Cantidad de Recursos Fiscales Asignados Inicialmente versus los Fondos Solicitados: Monográficos y Recursos Audiovisuales

12.6 Cantidad de Programas y Matrícula Respaldada por el Sistema de Bibliotecas

12.7 Número total de personal empleado por el Sistema de Bibliotecas

GRÁFICAS

4.1 Satisfacción General de los Usuarios con los Préstamos Interbibliotecarios Locales

4.2 Satisfacción General de los Usuarios con los Préstamos Interbibliotecarios Internacionales

7.1 Sondeo sobre el servicio de préstamos interbibliotecarios del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP (SSPISB) Satisfacción General de los Usuarios con los Préstamos Interbibliotecarios Locales

7.2 Sondeo sobre el servicio de préstamos interbibliotecarios del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP (SSPISB) Satisfacción General de los Usuarios con los Préstamos Interbibliotecarios Internacionales

12.1 Tendencia Presupuestaria en el Sistema de Bibliotecas: años fiscales 2001/02 - 2007/08

12.2 Comparación presupuestaria entre el Recinto de Río Piedras y el Sistema de Bibliotecas

12.3 Distribución de Gastos en el Sistema de Bibliotecas

12.4 Comparación presupuestaria: partida de suscripciones

12.5 Gasto presupuestario por tipo de recurso años fiscales 2001/2002-2007/1008

12.6. Comparación de gastos en suscripciones Biblioteca Néstor M. Rodríguez Rivera versus todas las demás bibliotecas y colecciones del Sistema 2005-2007

12.7 Gasto en recursos electrónicos: Sistema de Bibliotecas

12.8 Presupuesto gastado por tipos de recursos

APÉNDICES

1.1 Borrador de Plan Estratégico

1.2 Plan Estratégico 1995-2005

1.3 Proyección del Sistema de Bibliotecas para los próximos cinco anos

1.4 Lista de Comités del Sistema de Bibliotecas - Informes de Comités

3.1 Estudios de la Oficina de Planificación Académica

3.2 Cuestionario de satisfacción de usuarios del Sistema del Bibliotecas, 2007

3.3 Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings, 2008

4.1 Análisis de los cuestionarios con la opción de Neutral

4.2 Categorización de los comentarios de los estudiantes encuestados mediante el Cuestionario de satisfacción a usuarios del Sistema de Bibliotecas, administrado de marzo a mayo de 2007

5.1 Boletín Informativo del PIU, julio de 2008

5.2 Instrucción Bibliotecaria ofrecida por las Bibliotecas y Colecciones y el PIU

5.3 Informes del Proyecto de Referencia Virtual

5.4 Informe anual del Centro de Excelencia Académica, 2006-2007

5.5 Documentos Relacionados con el Proyecto de Integración de Competencias de Información al Currículo (PICIC)

6.1 Documentos sobre Colaboración de la Facultad en el Desarrollo de Colecciones

6.2 Acuerdo de Plan de Aprobación

6.3 Acuerdo [perfil] de compra para la Colección Puertorriqueña

6.4 Lista de continuaciones que adquiere el Sistema de Bibliotecas

6.5 Instituciones con las que el Sistema de Bibliotecas tiene acuerdos de canje

6.6 Donativos más significativos recibidos en el Sistema de Bibliotecas

6.7 Bases de datos suscritas por el Sistema de Bibliotecas

6.8 Informe final del Comité de Evaluación de Recursos Electrónicos

6.9 Gestiones del Oficial de Desarrollo de Colecciones del Sistema de Bibliotecas, 2001-2005

6.10 Resultados de la Verificación de Prontuarios de las Facultades de Ciencias Sociales y Humanidades, 2007

6.11 Utilización de fondos recurrentes para recursos bibliográficos asignados en la creación o revisión de un programa, 12 de marzo de 2007

6.12 Bases de datos y suscripciones electrónicas por biblioteca/colección/contrato/licencia

6.13 Recursos informativos comprados mediante consorcio con SOLINET

6.14 Carta del 7 de septiembre de 2007, Vice-Presidente de Asuntos Académicos y de Investigación y Tecnología

6.15 Informe del Comité Ejecutivo Sistémico, 2007

7.1 Manual de Catalogación del Sistema de Bibliotecas

8.1 Tabla de Personal por unidad

8.2 Documentos del Comité

8.3 Necesidades de personal expresadas por los jefes y coordinadores de unidades

8.4 Memorando de la Prof. Carmen D. Alequín sobre necesidades de personal del PIU

8.5 Tabla por Tipo de Personal y Nombramiento

8.6 Preparación Académica del Personal del Sistema de Bibliotecas

8.7 Población del Recinto de Río Piedras Servida, PIU

8.8 Expediente del Comité de Calidad de Vida

9.1 Perfil del Sistema de Bibliotecas

9.2 Acta del Senado Académico del 27 de marzo de 2008

9.3 Reglamento de Seguridad y Directorio de Números de Emergencia

9.4 Informe OSHA y documentos relacionados

10.1 Informes anuales del Programa de Automatización

11.1 Organigramas

11.2 Documentos Propuesta para un Decanato de Bibliotecas

11.3 Documentos Junta Asesora Institucional

11.4 Deberes y Tareas Director Sistema de Bibliotecas con fecha de revisión de febrero 2003

11.5 Informe Final del Comité de Consulta del Personal Docente para el nombramiento del (de la) Director (a) del Sistema de Bibliotecas, marzo, 2005

11.6 Acta reunión extraordinaria de la Facultad del Sistema de Bibliotecas, celebrada el 10 de noviembre de 2006

11.7 Documentos relacionados con las políticas y procedimientos del Sistema de Bibliotecas: consulta para nombramientos y reclutamiento, política de servicios a particulares, aceptación de donativos

INTRODUCCIÓN

TRASFONDO HISTÓRICO DE LA UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO

El 12 de marzo de 1903, bajo la administración del Comisionado de Instrucción, Samuel McCune Lindsay, la Segunda Asamblea Legislativa aprobó la ley que creaba la Universidad de Puerto Rico en Río Piedras, disponiendo el traspaso de todos los fondos de la Escuela Normal Insular. La Escuela Normal Insular se constituyó en el primer Departamento de la Universidad, el origen de la actual Facultad de Educación y el núcleo de la Universidad de Puerto Rico.

En la década del 1940 se establece la estructura actual de facultades bajo el amparo de una nueva Ley Universitaria (1942), marcando así la segunda etapa en el desarrollo organizativo de la Universidad. Se añadieron las facultades de Humanidades, Ciencias Naturales, Ciencias Sociales, fruto de la segregación del Departamento de Artes Liberales y de la creación del Departamento de Estudios Generales, que luego se convirtió en Facultad de Estudios Generales. Con la nueva ley la Universidad alcanza una mayor autonomía y define su misión acercándose más a los intereses del país: constituirse en un centro de enseñanza e investigación.

La tercera etapa en el desarrollo organizativo de la Universidad comienza en 1966 con otra nueva Ley Universitaria en la que se crea un sistema compuesto por los Recintos de Río Piedras, Mayagüez, Ciencias Médicas y la Administración de Colegios Regionales. Actualmente, el sistema se compone de once unidades autónomas localizadas

en diferentes puntos de la Isla, las cuales tienen una matrícula de cerca de 70,000 estudiantes.

La administración de la Universidad de Puerto Rico está encabezado por un Presidente, quien es el ejecutivo principal y un Rector por cada recinto. Estos componen la Junta Universitaria junto al Director de Finanzas y tres funcionarios adicionales nominados por el Presidente con la aprobación de la Junta de Síndicos, un representante claustral de cada Senado Académico y un estudiante por unidad institucional. La Junta asesora al Presidente con relación a aspectos administrativos, académicos y financieros de todas las unidades que componen el sistema universitario. Además, establece el Reglamento General de Estudiantes así como el Plan de Desarrollo y Presupuesto Integral, y lo somete a la Junta de Síndicos.

La Universidad es gobernada por la Junta de Síndicos que fue creada por la Ley de la Universidad, enmendada en 1993. Consiste de trece miembros, diez de los cuales son nombrados por el Gobernador(a) de Puerto Rico; dos representantes claustrales y un represente estudiantil, elegidos por sus pares en la Junta Universitaria. Este organismo establece las guías que gobiernan el desarrollo y la orientación general de la Universidad.

Recinto de Río Piedras

El Recinto de Río Piedras es la unidad más grande y más antigua del Sistema Universitario. Para el año 2007-2008 el Recinto contó con una matrícula de 18,800 estudiantes, de los cuales 15,122 son sub-graduados y 3,678 graduados. El Recinto ofrece un total de 76 concentraciones de bachillerato, 4 certificados post-bachilleratos, 72 a

nivel de maestría y de doctorado, cuatro certificados post maestría y un *Juris Doctor* para un total de 157 programas. Muchos de estos programas son únicos en la Isla y en el Caribe. La cantidad de ofrecimientos graduados a nivel doctoral y de egresados de esos programas le hacen acreedor de la clasificación de Institución Doctoral de Investigación Intensiva por parte de la *Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching*. El Recinto recibió su primera acreditación de la *Middle States Association of Colleges and Schools* en 1946 y, a partir de ese momento, la ha reafirmado ininterrumpidamente. El Recinto posee también la licencia del Consejo de Educación Superior de Puerto Rico.

El Recinto cumplió su primer centenario de labores, celebración que ha permitido marcar nuestra trayectoria como primer centro docente del país. Este, nuestro centro, ha sido el hogar de figuras prominentes de la sociedad y cultura puertorriqueñas, aquí se ha incubado la intelectualidad que ha guiado las riendas de nuestra sociedad en todos sus aspectos. No puede pensarse a Puerto Rico sin el Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico.

Visión del Recinto

Una comunidad universitaria, de marcado carácter doctoral y dotada de recursos de primer orden, dedicada a la investigación, la creación y la diseminación del conocimiento; comprometida con la formación integral del estudiante y su aprendizaje de por vida; y reconocida por la excelencia de su contribución al desarrollo y al enriquecimiento intelectual de la sociedad puertorriqueña, caribeña y mundial.

Misión del Recinto

La Misión del Recinto, fue aprobada por el Senado Académico el 15 de marzo de 1990 (*Certificación 67, 1989-90*) y lee como sigue:

- *Propiciar la formación integral de los estudiantes mediante programas de estudio que promuevan: la curiosidad intelectual, la capacidad crítica, el aprendizaje continuo, la comunicación efectiva, el aprecio y el cultivo de valores éticos y estéticos, la participación en los procesos del Recinto, así como la reflexión y la responsabilidad social.*
- *Proveer educación graduada de la más alta calidad cuyos elemento medulares sean la investigación y la creación, y que ayude a fortalecer la educación subgraduada. Además, proveer programas post-bachillerato para la capacitación de profesionales del más alto calibre, comprometidos con los ideales y valores de la sociedad puertorriqueña.*
- *Proveer educación subgraduada de excelencia que ofrezca una visión integral del conocimiento. Éste debe armonizar la educación general y la formación especializada, y desarrollar las capacidades para el estudio independiente y la investigación.*
- *Desarrollar la docencia, la investigación y el servicio e integración a la comunidad de acuerdo con la realidad histórico-social de Puerto Rico, en armonía con su ámbito caribeño y latinoamericano, y proyectándose a la comunidad internacional. Se enriquecerá y fortalecerá el acervo de conocimientos pertinentes a la consolidación de la nacionalidad*

puertorriqueña, su historia, idioma y cultura. También se propiciará el desarrollo y la divulgación del conocimiento a nivel internacional.

- *Desarrollar programas innovadores y pertinentes, de investigación, de servicio a la comunidad y de educación continua, que respondan y contribuyan al quehacer académico y profesional del Recinto. Estos deben contribuir, además, a la transformación y progreso continuo de la sociedad puertorriqueña, al análisis y a la formulación de soluciones para los problemas socioeconómicos y políticos del país, y al mejoramiento de la calidad de vida.*

Trasfondo histórico del Sistema de Bibliotecas

Desde la fundación de la Universidad de Puerto Rico el 12 de marzo de 1903, se dispuso por ley el depósito en la Biblioteca de los documentos del Gobierno de Puerto Rico y se comenzó a adquirir recursos para la misma[1]. En 1953 se trasladó la Biblioteca General al edificio que ocupa hoy día, diseñado por el arquitecto Henry Klumb el cual es considerado como uno de los edificios importantes de la arquitectura moderna en Puerto Rico. La estructura original consta de dos niveles y exhibe en su vestíbulo principal la obra *Prometeo* del insigne muralista mexicano, Rufino Tamayo.

La Biblioteca General consistía de las colecciones de Referencia, Circulación, Revistas y Periódicos, Colección Puertorriqueña, Documentos y Mapas, y la Sala Zenobia y Juan Ramón Jiménez. En las diferentes épocas, se adquirieron valiosas

[1] Candelas, Nellie. (1973) Reseña histórica de la Biblioteca José M. Lázaro de la Universidad de Puerto Rico, *Boletín de la Sociedad de Bibliotecarios de Puerto Rico* (marzo)

colecciones bibliográficas de distinguidas personalidades del país que enriquecieron el acervo documental. Entre ellas se destaca, la biblioteca del poeta español y Premio Nobel de Literatura, Juan Ramón Jiménez. Se crearon también, nuevas bibliotecas en las facultades y escuelas profesionales.

La Biblioteca General, que recibió el nombre de Biblioteca José M. Lázaro, estaba organizada en tres departamentos: Servicio al Público, Servicios Técnicos y Bibliotecas Adscritas. Formaron parte del Departamento de Bibliotecas Adscritas, las bibliotecas de Ciencias Naturales, Planificación, Trabajo Social, Bibliotecología, Administración Pública, Comunicación Pública y Música. Su director respondía administrativamente al Rector del Recinto. Las bibliotecas de Educación, Administración de Empresas Graduada, Estudios Generales, Arquitectura y Derecho estaban adscritas a sus respectivas facultades y no estaban vinculadas administrativamente a la Biblioteca General. En el 1975, se transfiere en fideicomiso la Biblioteca Regional del Caribe en la Biblioteca General de la UPR.

En el 1981, con el objetivo primordial de propiciar el mejor desarrollo de los servicios bibliotecarios se centralizaron los servicios bibliotecarios bajo el organismo denominado Sistema de Bibliotecas, adscrito al Decanato de Asuntos Académicos[2]. Este nuevo Sistema de Bibliotecas quedó constituido por la Biblioteca General y las bibliotecas de Ciencias Naturales, Comunicación Pública, Planificación, Administración Pública, Trabajo Social, Regional del Caribe, Educación, Bibliotecología, Estudios Generales, Administración de Empresas Graduado y las salas de Reserva de Comercio y

[2] Universidad de Puerto Rico. Recinto de Río Piedras. Oficina del Rector. Circular Núm. 81-53, 5 de junio de 1981.

Ciencias Sociales. Esta centralización excluye las bibliotecas de Arquitectura y Derecho, así también como los seminarios, centros de investigación y salas de estudio en las facultades.

Descripción del Sistema de Bibliotecas

El Sistema de Bibliotecas es el organismo que ofrece los servicios bibliotecarios a través de sus 21 bibliotecas y colecciones al Recinto de Río Piedras.[3] Es una entidad académica con unidades bibliotecarias de documentación e información para compartir la gestión de enseñanza, aprendizaje, investigación y servicio a la comunidad universitaria. Además, extiende sus servicios a la comunidad en general, cumpliendo así con su responsabilidad social.

La estructura administrativa se compone de un Director, un Director Asociado y cuatro (4) directores auxiliares para los departamentos de Servicios Técnicos, Bibliotecas, Colecciones y Programas Especiales. Los departamentos de Bibliotecas y Colecciones están constituidos por 11 bibliotecas y 10 colecciones, de las cuales cinco (5) se clasifican en colecciones generales y dieciséis (16) en colecciones especializadas o de investigación.

En el Departamento de Bibliotecas se coordinan los servicios y ofrecimientos educativos de las bibliotecas, ubicadas en facultades y escuelas especializadas. Estas son las siguientes: Biblioteca de Administración de Empresas, Biblioteca de Administración Pública, Biblioteca Ángel Quintero Alfaro (Facultad de Estudios Generales), Biblioteca

[3] Para fines de éste informe se incluye a la Biblioteca de Ciencias Naturales que respondía administrativamente al Sistema de Bibliotecas durante el período que incluye este auto estudio hasta el 22 de febrero de 2008.

Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos, Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática, Biblioteca de Comunicación, Biblioteca Gerardo Sellés Solá (Facultad de Educación), Biblioteca de Música, Biblioteca Monserrate Santana de Palés (Escuela de Trabajo Social y Consejería en Rehabilitación) y Biblioteca de Planificación. La Biblioteca Néstor M. Rodríguez Rivera (Facultad de Ciencias Naturales) se desvinculó administrativamente del Sistema de Bibliotecas a partir del 22 de febrero de 2008.

El Departamento de Colecciones tiene a su cargo las funciones y servicios de las colecciones ubicadas en el Edificio José M. Lázaro y una en la Facultad de Ciencias Sociales. Se compone de las siguientes colecciones: Referencia y Revistas, Circulación y Reserva, Colección Puertorriqueña, Documentos y Mapas, Zenobia-Juan Ramón Jiménez, Artes, Colección Josefina del Toro Fulladosa (Libros Raros), Ciencias Sociales-Reserva y Filmoteca.

El Departamento de Servicios Técnicos tiene la función de centralizar las actividades encaminadas a seleccionar, adquirir y procesar los materiales informativos, así como las dedicadas a la conservación, preservación y cambio de formatos (cuando así se requiera por razones de preservación). Está compuesto por las secciones de Adquisiciones, Catalogación y Conservación y Preservación. Bajo esta última están organizados el Taller de Encuadernación, Laboratorio Fotográfico y el Centro de Microfilmación.

El Departamento de Programas Especiales integra una diversidad de programas tales como: Instrucción al Usuario, Educación Continua, Promoción Cultural, Taller de Artes Gráficas y Servicios Bibliotecarios para Personas con Impedimentos.

Tres unidades responden directamente a la Oficina del Director del Sistema de Bibliotecas: Programa de Automatización, Proyecto de Digitalización de Fotos del Periódico El Mundo y recientemente el Proyecto de Referencia Virtual.

Es importante destacar que nuestro acervo bibliográfico se ha enriquecido con la integración de valiosas colecciones privadas obtenidas mediante compra o donativos. Entre las principales bibliotecas privadas integradas a las colecciones del Sistema de Bibliotecas[4] figuran:

- Colección Vicente Rodríguez Rivera

  Abogado, juez, poeta y ensayista puertorriqueño, su colección fue comprada en 1932; consistía en 1,600 volúmenes de material sobre Puerto Rico, siendo ésta la primera biblioteca privada en incorporarse a la entonces Biblioteca General.

- Colección Robert A. Junghanns

  Coleccionista extranjero de origen nipón-danés, radicado en Bayamón desde principios del Siglo XIX; su biblioteca contenía mayoritariamente material histórico impreso e inédito y fotografías sobre Puerto Rico.

- Colección Antonio S. Pedreira Pizarro

  Literato, poeta, profesor universitario y periodista puertorriqueño, cuya biblioteca compuesta de libros, periódicos y revistas reflejaba su interés por el estudio de la cultura puertorriqueña.

---

[4] Muñoz Solá, H. (1992) Biblioteca Nacional de Puerto Rico. Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Mueseólogos y Documentalistas. Julio – Diciembre: 3-4

- Colección Emilio J. Pasarell

  Empleado de Aduanas, prosista, periodista, siendo su mayor contribución la labor investigativa en el área de los anales del teatro nativo y sus serias búsquedas históricas en torno a las letras puertorriqueñas; donó su biblioteca personal compuesta de manuscritos, fotografías, libros y periódicos, la cual reflejaba su interés en las letras y la historia puertorriqueña.

- Colección José Padín Rodríguez

  Literato, ensayista, educador, comisionado de instrucción pública, su obra ensayística enfoca los temas de crítica literaria sobre autores norteamericanos e hispanoamericanos y lo social-educativo, temas reflejados en su biblioteca personal.

- Colección Julio Ortiz

  Doctor en filosofía, profesor y Decano de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de Puerto Rico; su colección incluía los temas de su especialidad, así como temas de educación.

- Colección Enrique T. Blanco

  Ingeniero, taxidermista, pintor, historiógrafo, quien cultivó las vertientes de biografía, genealogía y heráldica, los cuales eran los temas representados en su colección.

- Colección Juan B. Soto González

  Abogado, profesor de filosofía, rector del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico, autor de numerosas obras de carácter

histórico y jurídico, cuya donación consistió en libros y revistas mayoritariamente sobre temas legales y político-sociales.

- Colección Genaro Cautiño Bruno

  Abogado y bibliófilo puertorriqueño, cuya colección se distinguía por su riqueza en obras raras y antiguas de Europa y Puerto Rico.

- Colección Ramón Lavandero

  Médico, articulista y ensayista, quien desplegó una intensa actividad dirigida al fortalecimiento de los estudios hispánicos en Puerto Rico y al estímulo de la creación literaria y artística en el medio insular; su biblioteca consistía en obras humanísticas con énfasis en el área de la literatura.

- Colección Lidio Cruz Monclova

  Abogado, catedrático, investigador e historiador de Puerto Rico; su biblioteca, adquirida mediante compra, reflejaba su interés por la investigación de la historia de Puerto Rico.

- Colección Modesto Rivera Rivera

  Ensayista, profesor de lengua y literatura española, pedagogo, cuya colección personal abarcaba su interés por las áreas de la literatura y la educación.

- Colección Ángeles Pastor

  Poetisa, ensayista, recopiladora de literatura folklórica infantil, traductora, profesora de grados primarios hasta universitarios; donó su biblioteca,

cuya colección giraba en torno a temas educativos, folklóricos y lingüísticos.

- Colección Marshall B. Winkler, S. J.

  Sacerdote jesuita, profesor de ciencias políticas en la Universidad de Puerto Rico; donó su biblioteca personal de libros y revistas relacionados con su especialidad y sobre estudios latinoamericanos.

- Colección Comisión Organizadora Permanente de la Feria Nacional del Libro de la Presidencia de la República Dominicana

  Exposición de 1,200 títulos del acervo bibliográfico dominicano, los cuales fueron donados al Sistema de Bibliotecas.

- Colección Consulado General de España y los Ministerios Españoles de Asuntos Exteriores, de Educación y Ciencia y de la Cultura

  Exposición de una extensa colección de libros y revistas técnicos y científicos publicados por editoriales españolas, de los cuales donaron 2,500 ejemplares del Sistema de Bibliotecas.

- Colección de la Biblioteca del periódico El Mundo

  Colección de libros, revistas, periódicos, microformas, caricaturas, fotografías, negativos de fotografías y documentos de la Biblioteca del periódico El Mundo, publicado desde 1919 por espacio de 71 años; adquirida mediante subasta pública.

- Colección Alfred Nemours

  Oficial del ejército haitiano, diplomático e historiador, quien escribió extensamente sobre Toussaint Louverture, el genial militar haitiano; su colección adquirida pro compra en 1962 consistía en libros de historia

haitiana, algunos de ellos del Siglo XVII, documentos, periódicos, planos, folletos, pinturas, grabados y manuscritos de los años de la Revolución Francesa con sus repercusiones en Haití.

Todas las unidades del Sistema de Bibliotecas laboran en diversos aspectos que aportan a lograr las metas y objetivos del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico. Éstas comparten la responsabilidad y compromiso con la comunidad académica de proporcionar, proveer y desarrollar las herramientas y recursos necesarios que aporten al proceso de enseñanza aprendizaje e investigación con calidad y excelencia. Una de las aportaciones es por medio de los procesos de adquirir, preservar y facilitar el acceso a los recursos informativos en diversos formatos. También, se contribuye a la diseminación de la información por medio de los instrumentos de control bibliográfico que permiten la identificación y localización de fuentes de información. Además, se participa activamente en el desarrollo de las destrezas de información, las cuales permiten acceder, manejar, evaluar y analizar criticamente la información.

PROYECTO DE EVALUACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UPR

En el año 2004 la Vicepresidencia de Asuntos Académicos de la Administración Central de la Universidad de Puerto Rico inicia el proyecto *Reafirmación de la Excelencia en la Universidad de Puerto Rico.* Esta iniciativa está enmarcada en el documento *Diez para la Década: Agenda para la Planificación en la Universidad de Puerto Rico (2005-2015,* presentado por el Presidente de la Universidad de Puerto Rico y acogido por la Junta de Síndicos de la Universidad de Puerto Rico. Esta agenda "representa la puesta en escena de una Universidad atenida a una cultura de evaluación y

de avalúo de su articulación organizativa, de sus operaciones y actividades académicas, administrativas y gerenciales para potenciar los mejores desempeños institucionales; promover dinámicas informadas y deliberadas de renovación y prácticas de responsabilidad sistematizadas con respecto a la comunidad interna y externa para poder calibrar el cumplimiento de los propósitos de la Universidad de Puerto Rico."[5]

En junio de 2004, la Vicepresidencia de Asuntos Académicos discutió con los miembros de la Junta de Directores de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico el *Plan para el Fortalecimiento de las Bibliotecas del Sistema de la Universidad de Puerto Rico*. El propósito principal de este Plan fue insertar las bibliotecas en la cultura de evaluación que se está incorporando en todos los ámbitos de la estructura institucional. La Junta de Directores de Bibliotecas del Sistema de la UPR acordó que para el proceso de evaluación se utilizarían los estándares de la Association for College and Research Libraries (ACRL)[6] de la American Library Association. Cabe mencionar que las bibliotecas del Sistema de la Universidad de Puerto Rico han participado consecuentemente en los procesos de evaluación para la acreditación general de la Institución por la *Middle States Association of College & Universities* y el Consejo de Educación Superior de Puerto Rico. En el Recinto de Río Piedras, el Sistema de Bibliotecas ha participado en los procesos para acreditaciones y re-acreditaciones de programas tales como la National Council for Accreditation of Teacher Education

---

[5] Certificación Núm. 123, (2005-2006) de la Junta de Síndicos de la Universidad de Puerto Rico.

[6] La ACRL (http://ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/index.cfm) es una organización nacional de bibliotecas académicas y de investigación, y de bibliotecarios, cuya misión es "aumentar la efectividad de los bibliotecarios académicos y de investigación para promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación en la educación superior."

(NCATE), el Committe on Accreditation - American Library Association (COA-ALA) y Council on Social Work Education, entre otros. No obstante, las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico nunca se habían sometido a evaluación utilizando estándares propios para bibliotecas. Este proyecto ha representado una oportunidad singular de efectuar un autoestudio basado en criterios de evaluación para bibliotecas académicas y de contar expertos en el campo para efectuar la evaluación externa.

Como parte de ese proceso se estableció el Proyecto Institucional de Evaluación de Bibliotecas, a tenor con la Certificación Número 138 (2003-2004) de la Junta de Síndicos. Esta certificación consigna como política institucional que la Universidad de Puerto Rico debe "mantener la acreditación de los programas académicos ya acreditados y promover la acreditación meritoria de aquellos programas académicos y servicios que son susceptibles a ello." En el caso de las bibliotecas, se procura la obtener una certificación de que éstas se han evaluado utilizando los estándares de la ACRL.

El proyecto de evaluación de las bibliotecas persigue los siguientes objetivos:

- Mejorar la calidad de los servicios de las bibliotecas
- Determinar el grado de armonía entre los servicios y el funcionamiento organizacional con la misión, las metas y los objetivos
- Documentar el progreso de las bibliotecas durante los últimos cinco años
- Consolidar fortalezas, corregir debilidades y proponer acciones y procesos de mejoramiento.

A los efectos de implantar el proyecto se nombró a la Dra. Haydée Muñoz Solá como Coordinadora Institucional. En el verano de 2005 la doctora Muñoz Solá fue sucedida por la Dra. Julia Vélez. La Coordinadora Institucional sirve como facilitadora del proceso

para la visita y eventual certificación de los evaluadores externos y de enlace entre la Vicepresidencia de Asuntos Académicos y las catorce bibliotecas del Sistema de la Universidad de Puerto Rico.

Como parte de la preparación y capacitación para el proceso de autoestudio, el Proyecto Institucional auspició conferencias, talleres y seminarios, y condujo reuniones informativas a nivel sistémico y por recinto. Entre las actividades de capacitación figuran, el taller *ACRL Standards: Practical Application for Libraries in Higher Education*, ofrecido por la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información; el seminario-retiro *Rompiendo paradigmas en la planificación, implantación y evaluación profesional de la biblioteca académica*, el taller de *Planificación Estratégica* y el taller *Redacción de Informes de Evaluación/Acreditación*.

El diseño para el autoestudio fue desarrollado por la Coordinadora Institucional, quien en marzo de 2006 suministró la *Guía de Evaluación de las Bibliotecas del Sistema de la Universidad de Puerto Rico*. Este documento, aún en su versión preliminar se utilizaría para llevar a cabo los trabajos de evaluación en todas las bibliotecas del Sistema de la UPR.

PROCESO DE AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS

En noviembre de 2005, la Prof. Evangelina Pérez Puigdollers, Directora Interina del Sistema de Bibliotecas crea el Comité Timón de Evaluación del Sistema de Bibliotecas. Este fue coordinado por la Dra. Ada M. Felicié Soto del 14 de noviembre de 2005 hasta el 18 de mayo de 2006, cuando renunció al mismo. La Prof. Carmen A. González Prats

fue la Secretaria del Comité hasta mayo de 2006. En junio de 2006 se reorganizó el mismo para facilitar sus trabajos y se constituyó como sigue:

- Myra Torres Álamo, Coordinadora
- Soraya Torres Villanueva, Co-coordinadora
- Jorge Ortiz Malavé, Secretario de Actas
- Lilliam Cordero Braña
- Ena Huyke Carlo
- Miguel Santiago Rivera
- Amílcar Tirado Avilés
- Evangelina Pérez Puigdollers, Ex-officio

Posteriormente hubo cambios en los integrantes del Comité debido al traslado de uno de los miembros a otro recinto y dos jubilaciones, incluyendo la de la Directora Interina. Actualmente los miembros del Comité son los siguientes:

- Myra Torres Álamo, Coordinadora
- Soraya Torres Villanueva, Co-Coordinadora
- Jorge Ortiz Malavé, Secretario
- Snejanka Penkova, Ex-officio
- Carlos Torres Berríos
- Ana R. Cordero Agosto
- Amílcar Tirado Avilés

Se constituyó un Comité de Auto-estudio (Auto-evaluación) el cual se compone de un coordinador por estándar[7] y sus respectivos miembros, que incluyen bibliotecarios, bibliotecarios auxiliares y otro personal.

Estándar 1: Planificación

- Amílcar Tirado Avilés, *Coordinador*, Bibliotecario II- Director Asociado
- Miguel A. Vega Rivera, Bibliotecario III- Colección Puertorriqueña
- Aracelis Sosa Arzuaga, Bibliotecaria II- Departamento de Bibliotecas

Estándar 2: Avalúo

- Sylvia Solá Fernández, *Coordinadora*, Bibliotecaria IV- Colección de Referencia y Revistas
- José A. Millán Díaz, Técnico de Microfilmación- Centro de Microfilmación
- Manuel Martínez Nazario-Ad Hoc, Bibliotecario Auxiliar III- Préstamos Interbibliotecarios
- Haydée Muñoz Solá, Bibliotecaria IV- Colección Puertorriqueña
- Aracelis Sosa Arzuaga, Bibliotecaria II- Departamento de Bibliotecas

Estándar 3: Avalúo de los Resultados

- Carlos Torres Berríos, *Coordinador*- Bibliotecario IV- Biblioteca de Comunicación Pública
- Javier Almeyda Loucil, Bibliotecario II- Proyecto de Referencia Virtual
- Raúl Matos Díaz, Bibliotecario Auxiliar III- Biblioteca Gerardo Sellés Solá

[7] Los doce (12) estándares de ACRL son: Planificación, Avalúo, Avalúo de los Resultados, Servicios, Recursos, Acceso, Instrucción, Recursos Humanos, Instalaciones Físicas, Comunicación y Cooperación, Administración y Presupuesto.

- Ramón Arroyo Carrión, Bibliotecario IV- Sección de Catalogación
- Miguel Santiago Rivera (hasta diciembre 2006), Bibliotecario I- Biblioteca de Administración de Empresas

Estándar 4: Servicios

- Rafael Encarnación Navarro, *Coordinador*- Bibliotecario III- Colección de Referencia y Revistas
- Nancy Abreu Báez, Bibliotecaria III- Colección de Circulación
- Ana R. Cordero Agosto, Bibliotecaria III- Departamento de Servicios Técnicos
- Ena Huyke Carlo (Coordinadora hasta diciembre 200?) Bibliotecaria IV- Biblioteca de Planificación
- Zulma Quiles Miranda, Bibliotecaria II- Biblioteca Gerardo Sellés Solá
- Doris Rivera Marrero, Bibliotecaria III- Biblioteca de Música
- Áurea Cordero Guillama, Bibliotecaria Auxiliar III- Biblioteca Néstor Rodríguez Rivera

Estándar 5: Instrucción

- Marisol Gutiérrez Rodríguez, *Coordinadora*, Bibliotecaria IV- Biblioteca Gerardo Sellés Solá
- Carmen D. Alequín González, Bibliotecaria IV- Programa de Instrucción al Usuario
- Norma Santiago Quiñones, Bibliotecaria Auxiliar III- Colección de Referencia y Revistas

Estándar 6: Recursos

- Ileana Rosa Sotomayor, *Coordinadora*, Bibliotecaria IV- Sección de Catalogación
- Ramón Arroyo Carrión, Bibliotecario IV- Sección de Catalogación

- Jeannette Prieto Massini, Bibliotecaria Auxiliar III- Sección de Catalogación
- Jorge Ortiz Malavé, Bibliotecario III- Sección de Adquisiciones
- Victor F. Torres Ortiz, Bibliotecario IV- Colección Puertorriqueña
- Natividad Torres Rivera, Bibliotecaria IV- Sección de Catalogación

Estándar 7: Acceso[8]

- Marilyn Montalvo Montalvo, *Coordinadora*, Bibliotecaria IV- Programa de Automatización

Estándar 8: Recursos humanos

- Myra Torres Álamo, *Coordinadora*, Bibliotecaria IV- Biblioteca Digital Puertorriqueña
- Carmen D. Alequín González, Bibliotecaria IV- Programa de Instrucción al Usuario
- Pedro Amill Quiles (hasta noviembre 2006), Bibliotecario Auxiliar III- Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática
- Myrna Nieves Ortiz, Bibliotecaria Auxiliar III- Colección de Reserva de Ciencias Sociales

Estándar 9: Instalaciones Físicas

- Almaluces Figueroa Ortiz, *Coordinadora*, Bibliotecaria IV- Biblioteca Regional del Caribe
- María E. Ordóñez Mercado, Bibliotecaria IV- Colección Puertorriqueña
- Yarelis Torres Vázquez, Bibliotecaria Auxiliar III- Servicios Bibliotecarios para Personas con Impedimentos

[8] Este estándar estuvo coordinado en sus inicios por Luis O. Pérez Velázquez y NancyAbreu Báez, y contó con la colaboración de Mario Torres Ramos, Jeannette Lebrón Ramos y Mariam Feliciano García. Los coordinadores se retiraron del Comité por motivos de salud. El informe final fue redactado por Marilyn Montalvo Montalvo.

- Elisa Vázquez García, Bibliotecaria IV- Colección de Documentos y Mapas
- Flor Velázquez Zabala, Asistente Administrativo III- Oficina de la Directora

Estándar 10: Comunicación y Cooperación

- José L. Pagán Martínez, *Coordinador*, Bibliotecario III- Departamento de Colecciones y Programas Especiales
- Carmen D. Alequín González, Bibliotecaria IV- Programa de Instrucción al Usuario
- Lourdes Ramírez Rivera, Bibliotecaria II- Biblioteca de Planificación

Estándar 11: Administración

- Soraya Torres Villanueva, *Coordinadora*, Bibliotecaria III- Sección de Catalogación
- Almaluces Figueroa Ortiz, Bibliotecaria IV- Biblioteca Regional del Caribe
- Gladys Porrata Romany, Bibliotecaria Auxiliar III- Sección de Catalogación
- Ketty Rodríguez Casillas, Bibliotecaria III- Biblioteca de Administración de Empresas

Estándar 12: Presupuesto

- Jorge Ortiz Malavé, *Coordinador*, Bibliotecario III- Sección de Adquisiciones
- Carmen A. González Pratts, Bibliotecaria IV- Sección de Catalogación
- Lilliam Muñoz Ruíz, Oficial Ejecutivo- Oficina Administrativa
- David Reyes Ruíz, Bibliotecario Auxiliar III- Sección de Adquisiciones

A estos grupos de trabajo se les encomendó identificar y localizar las evidencias necesarias para contestar las preguntas correspondientes a su estándar, proponer/crear

instrumentos para acopio de información y datos, recomendar modificaciones a la *Guía* para realizar el autoestudio, rendir informes de progreso y rendir el informe final de su estándar.

Durante el verano de 2006, el Comité Timón llevó a cabo dos reuniones con el personal docente y no docente, respectivamente, para informar sobre el proyecto de evaluación. El mismo se reunió periódicamente y realizó reuniones grupales e individuales con los Coordinadores de Estándares. Además, informó sobre el progreso de los trabajos a la facultad docente bibliotecaria en sus reuniones ordinarias. También asistió a dos reuniones convocadas por el Comité Especial del Senado Académico que Estudia los Modos de Articulación del Sistema de Bibliotecas a la luz de la Revisión del Bachillerato y los Estudios Graduados. En ambas reuniones rindió informes de progreso de los trabajos de evaluación.

Para facilitar la comunicación sobre los trabajos del Comité se creó un espacio virtual en Blackboard (SISAUT). Como parte del proceso se sometieron recomendaciones a la Coordinadora Institucional para modificar la *Guía de Evaluación*[9], se identificaron, acopiaron y distribuyeron documentos disponibles para llevar a cabo el autoestudio. Como parte de las actividades de capacitación en el Sistema de Bibliotecas, su Directora, Dra. Snejanka Penkova, realizó la presentación *Análisis e interpretación de datos y elaboración de informe final* a los Coordinadores de Estándares del Sistema .

[9] El Comité acogió y canalizó a la Coordinadora Institucional todos los planteamientos que los Coordinadores de Estándares y los miembros de sus respectivos comités señalaron con respecto a las dificultades que presentaba la aplicación de la Guía.

Se distribuyó un cuestionario[10] a las catorce bibliotecas del Sistema Universitario que participan en el proyecto de evaluación preparado por el Proyecto Institucional de Evaluación (Vicepresidencia de Asuntos Académicos de la Administración Central), el cual debía ser administrado por igual en todos los recintos. El Comité Timón del Sistema de Bibliotecas identificó ausencia de premisas o variables importantes, deficiencias en la construcción del instrumento y la escala utilizada. Planteó además, que el mismo no era adecuado para recoger el sentir de la comunidad universitaria del Recinto de Río Piedras debido a la complejidad y organización del Sistema de Bibliotecas, el cual no se equipara a ninguna otra unidad del Sistema Universitario. La limitación más significativa radicaba en que el cuestionario no permitía evaluar de forma particular las 21 bibliotecas y colecciones del Sistema de Bibliotecas, no empece a las diferencias marcadas entre unas unidades y otras.

A pesar de sus reservas respecto a la utilidad del cuestionario, el Comité optó por administrarlo durante el periodo de marzo a mayo de 2007. Con la colaboración de la Oficina de Planificación Académica del Recinto de Río Piedras, se seleccionó una muestra estratificada de 2,760 estudiantes subgraduados y 53 estudiantes graduados, y de 290 profesores. El cuestionario se administró a todos los miembros del personal del Sistema de Bibliotecas (162). La tasa de respuesta fue como sigue: 1,196 estudiantes (42.5%), 66 profesores-investigadores (22.7%) y 93 empleados (22.7%).

En el diseño del cuestionario se incluyó entre las respuestas, la opción de ´Neutral´, lo que ocasionó que la mayoría de los encuestados escogiera esta opción. Para

[10] Cuestionario de satisfacción de usuarios respecto a las instalaciones, equipos, acceso a los recursos, servicios y el personal bibliotecario del Sistema de Bibliotecas en su conjunto.

interpretar los resultados, el Consultor a cargo del análisis de los datos, decidió eliminar las respuestas neutrales y analizar solamente las respuestas, Satisfecho, Muy satisfecho, Insatisfecho y Muy Insatisfecho; y en el caso del cuestionario al personal, De Acuerdo, Totalmente de acuerdo, En desacuerdo o Total en desacuerdo. Por tal razón, los resultados obtenidos son representativos de las personas que optaron por estas respuestas, pero no son representativos de los que respondieron Neutral, en muchos casos, la mayoría. Se utilizó el estándar evaluativo del 70% o más en ambas escalas para determinar un punto de corte para emitir juicio sobre el nivel de satisfacción favorable o nivel de acuerdo. En términos generales y con las limitaciones antes descritas, los resultados del estudio reflejan que las tres poblaciones encuestadas se muestran satisfechas con varias dimensiones de los servicios, recursos y con el personal bibliotecario del Sistema de Bibliotecas. No obstante, es importante resaltar que las respuestas libres en los tres cuestionarios arrojaron expresiones, opiniones y planteamientos importantes de los grupos encuestados. Este insumo se ha considerado el de mayor valor de este ejercicio. Esto compensó en algo la deficiencia de no poder identificar cuáles de las 21 unidades del Sistema evaluaron los usuarios.

En febrero de 2008, luego de una reunión con la Vicepresidenta de Asuntos Académicos para Acreditación de la Administración Central, la Coordinadora Institucional y dos funcionarios de la ACRL, se determinó incluir al Sistema de Bibliotecas en un cuarto grupo para recibir la visita de los evaluadores externos durante el primer semestre académico 2008-2009. Esto con el objetivo de modificar parcialmente el diseño del proceso de evaluación para reestructurar la visita de los evaluadores de acuerdo a la complejidad del Sistema de Bibliotecas, y obtener resultados

particularizados de las unidades que lo componen. A esos efectos, los funcionarios de ACRL recomendaron utilizar grupos focales como medio para auscultar la percepción de los usuarios respecto a los recursos y servicios en las bibliotecas y colecciones individuales.

En mayo de 2008 se llevó a cabo el estudio *Descriptive Study Survey and Focus Groups* encomendado a un equipo de cuatro profesoras del Recinto de Río Piedras, tres de éstas del Departamento de Mercadeo de la Facultad de Administración de Empresas y una del Programa de Cooperativismo de la Facultad de Ciencias Sociales. Este estudio tuvo el propósito de examinar las opiniones, percepciones, comportamiento y el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los recursos y servicios de las bibliotecas que mayormente frecuentaban. Con este estudio se pretendía subsanar las limitaciones del estudio antes reseñado y mejorar la información recogida en el mismo a fin de obtener un cuadro más preciso de las situaciones particulares de las unidades. La presentación de los hallazgos de estudio se realizó el 16 de junio de 2008 en la Administración Central.

Participaron en los grupos focales noventa estudiantes subgraduados y graduados de todas las facultades y escuelas del Recinto. Para auscultar la percepción de los profesores e investigadores se utilizaron entrevistas basadas en un cuestionario a una selección de 88 profesores de todas las facultades y escuelas.

Durante los meses de junio a septiembre de 2008, los Coordinadores de Estándares incorporaron los hallazgos que fueron pertinentes sus respectivos informes y completaron la redacción los mismos. A partir de agosto, el Comité Timón trabajó en la revisión, armonización y edición de cada informe por estándar. En algunos casos fue necesario redactar respuestas a preguntas de los estándares que no habían sido

contestadas. Además, procuró evidencias adicionales para sustentar las respuestas presentadas. El resultado de la investigación realizada se recoge en el documento de autoestudio que aquí se presenta.

Es imperativo señalar algunas de las limitaciones que se confrontaron en el desarrollo de este proyecto tales como, la falta de normalización de las estadísticas e informes anuales y la ausencia de datos necesarios para realizar las evaluaciones. Cabe señalar que el mismo personal que participó en el proyecto de autoestudio ha estado sobrecargado de tareas y responsabilidades debido a la reducción de recursos humanos en sus respectivas unidades. Para el desarrollo de las evaluaciones futuras tenemos a bien recomendar entre otros asuntos, lo siguiente: realizar una revisión comprensiva de la *Guía de Evaluación* (Autoestudio); ofrecer las orientaciones y actividades de capacitación en los periodos oportunos y mejorar los instrumentos de medición. En lo que respecta al Sistema de Bibliotecas, se estima necesario crear una unidad de avalúo, acopio y normalización de estadísticas, que podría formar parte del Centro de Investigación que aprobó la Facultad del Sistema y que aún no se ha materializado.

Este proyecto ha permitido examinarnos profundamente desde diversas perspectivas y reconocer y ratificar nuestras fortalezas a la vez que reconocemos igualmente nuestras debilidades. Si bien es cierto que ha sido éste un proceso arduo, prolongado y extenuante, nos ha enriquecido de múltiples maneras. Tenemos la expectativa de que todos, tanto la Administración Universitaria, como el personal del Sistema de Bibliotecas, asuma las responsabilidad que le corresponde a cada cual para mantener y optimizar nuestras fortalezas, y sobretodo atender y resolver las áreas que

debemos mejorar a fin de ofrecer los mejores servicios bibliotecarios y de información que merece y necesita nuestra comunidad universitaria y el pueblo puertorriqueño.

ESTÁNDAR 1: PLANIFICACIÓN

> La biblioteca debe poseer una misión y unas metas que sirvan como marco de referencia para sus actividades. La misión y las metas deben ser compatibles y consistentes con las de la institución a la que sirve. El avalúo de la calidad y la efectividad de la biblioteca debe estar íntimamente relacionado con la misión y las metas específicas de la institución. Para desarrollar sus programas y servicios en el contexto de la institución, la biblioteca debe estar involucrada en el proceso de planeamiento general. Los procedimientos y métodos de planeamiento formales, como los planes estratégicos, se utilizan con frecuencia. Estos métodos de planeamiento requieren de la realimentación de un amplio espectro de la comunidad de la institución. Así se ayuda a la institución a prepararse para el futuro al definir claramente una visión y una misión, estableciendo objetivos y metas, e implantando estrategias específicas o cursos de acción diseñados para alcanzar dichos fines. El proceso de planeamiento estratégico es un proceso repetitivo que incluye evaluación, actualización y refinamiento. El proceso ayuda a la comunidad a enfocarse en sus valores esenciales y provee una dirección general que ayuda a guiar las actividades y decisiones que se dan a diario.[11]

1.1.1: ¿TIENE EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS UNA MISIÓN?

El Sistema de Bibliotecas del Recinto de Río Piedras tiene una visión y misión aprobadas por el personal docente bibliotecario. El primer documento de Misión del Sistema de Bibliotecas fue aprobado el 3 de mayo de 1991. En el año 2001 se inició la revisión de la misión por un comité compuesto por personal docente y no docente, el cual produjo un documento, que quedó pendiente de consideración por la facultad del Sistema de Bibliotecas. El 5 de noviembre de 2004 se convocó a unos retiros de trabajo sobre la misión y visión del Sistema de Bibliotecas coordinado por un miembro de la Facultad de la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información. Los retiros culminaron en la organización de varios grupos de trabajo: tres del personal docente y

[11] Feliciano, José E., trad. Estándares de ACRL, 2005.

tres del personal no docente. Los miembros de ambos subcomités se integraron en un solo grupo de diciembre 2004 a marzo 2005. Luego de varias reuniones se convocó por grupos a todo el personal del Sistema de Bibliotecas. Se discutió el borrador de la misión y la visión en todos los grupos. Concluidas las reuniones se recogieron las recomendaciones sometidas y se integraron al documento borrador. El documento actual de la misión y la visión redactado se sometió a la Directora Interina del Sistema de Bibliotecas en marzo de 2005. La discusión de la misión se retomó una vez se nombró una Directora en propiedad del Sistema de Bibliotecas. El documento final se aprobó el 12 de marzo de 2008.

El documento de visión y misión[12] reza como sigue:

Visión

El Sistema de Bibliotecas del Recinto de Río Piedras seguirá siendo reconocido nacionalmente como eje central de acceso a la información. Sus recursos de información con valor histórico, científico y cultural aportarán significativamente a la proyección internacional del Recinto. Su innovación y creatividad en la provisión de recursos y servicios serán modelo de la práctica profesional responsable y comprometida. Este compromiso aportará al fortalecimiento de la enseñanza, al aprendizaje, la investigación, la labor creativa y a los valores democráticos institucionales.

[12] Disponible a la comunidad universitaria y extendida en http://biblioteca.uprrp.edu/Misionymetas.html.

Misión

El Sistema de Bibliotecas del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico, contribuye a la gestión de aprendizaje, enseñanza, investigación, labor creativa y servicio que el Recinto tiene como misión.

A través de la articulación de servicios y programas, integra tecnologías de información y comunicación que propician el acceso eficiente y efectivo a recursos de información actualizados y pertinentes al currículo y a la investigación.

Fomenta activamente el desarrollo de destrezas y competencias de información y promueve el aprendizaje continuo y la formación de un individuo capaz de generar nuevo conocimiento.

1.2.1 ¿LA MISIÓN ES COMPATIBLE O CONSISTENTE CON LA DE LA INSTITUCIÓN?

Este documento de misión recoge los aspectos de la misión del Recinto de Río Piedras de destrezas y competencias de información, integración de las tecnologías de información y comunicación, y el acceso a los recursos de información. La Tabla 1.1 Relación entre la Misión del Sistema de Bibliotecas y la Misión del Recinto de Río Piedras[13], presenta la relación de los elementos de la Misión del Recinto de Río Piedras alineados con la Misión del Sistema.

[13] http://graduados.uprrp.edu/catalogo/recinto_rrp_mision.htm de Bibliotecas

Tabla 1.1: Relación entre la Misión del Sistema de Bibliotecas y la Misión del Recinto de Río Piedras

Recinto de Río Piedras	Sistema de Bibliotecas
Propiciar la formación integral de los estudiantes mediante programas de estudio que promuevan: la curiosidad intelectual, la capacidad crítica, el aprendizaje continuo, la comunicación efectiva...	…contribuye a la gestión de aprendizaje, enseñanza, investigación, labor creativa y servicio que el Recinto tiene como misión. Fomenta activamente el desarrollo de destrezas y competencias de información y promueve el aprendizaje continuo y la formación de un individuo capaz de generar nuevo conocimiento.
Proveer educación subgraduada de excelencia que ofrezca una visión integral del conocimiento. Este debe armonizar la educación general y la formación especializada, y desarrollar las capacidades para el estudio independiente y la investigación.	…propician el acceso eficiente y efectivo a recursos de información actualizados y pertinentes al currículo y a la investigación. …desarrollo de destrezas y competencias de información y promueve el aprendizaje continuo y la formación de un individuo capaz de generar nuevo conocimiento.
Proveer educación graduada de la más alta calidad cuyos elementos medulares sean la investigación y la creación, y que ayude a fortalecer la educación subgraduada…	…propician el acceso eficiente y efectivo a recursos de información actualizados y pertinentes al currículo y a la investigación.
Desarrollar la docencia, la investigación y el servicio e integración a la comunidad de acuerdo con la realidad histórico-social de Puerto Rico…	…contribuye a la gestión de aprendizaje, enseñanza, investigación, labor creativa y servicio que el Recinto tiene como misión.
Desarrollar programas innovadores y pertinentes de investigación, de servicio a la comunidad y de educación continua, que respondan y contribuyan al quehacer académico y profesional del Recinto.	…articulación de servicios y programas, integra tecnologías de información y comunicación que propician el acceso eficiente y efectivo a recursos de información actualizados y pertinentes al currículo y a la investigación. … promueve el aprendizaje continuo y la formación de un individuo capaz de generar nuevo conocimiento.

Las metas del Sistema de Bibliotecas corresponden a las aprobadas con el documento previo de Misión del Sistema de 1991. En reunión de marzo de 2008, la Facultad del Sistema acordó aprobarlas en principio, con el compromiso de revisarlas y

atemperarlas al documento de Misión de 2008 para que dichas metas sirvan de base para que el equipo directivo elabore el nuevo plan estratégico. El proceso de revisión de las metas se realizará durante el año académico en curso.

1.3.1 ¿LA BIBLIOTECA POSEE UN PLAN DE AVALÚO?

El Sistema de Bibliotecas no tiene un plan de avalúo. Se han hecho esfuerzos de avalúo que se presentan en las secciones correspondientes a los estándares 2 y 3 de este informe.

1.4.1 ¿EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS TIENE UN PLAN ESTRATÉGICO?

El Sistema de Bibliotecas posee el documento titulado *Borrador de Plan Estratégico del Sistema de Bibliotecas (*2007) que espera por la revisión, discusión y aprobación del cuerpo docente de bibliotecarios. (Véase Apéndice 1.1: Borrador de Plan Estratégico del Sistema de Bibliotecas).

Durante el periodo que comprende esta evaluación, el Sistema de Bibliotecas se guió por el Plan Estratégico [1997?] y con el documento Proyección del Sistema de Bibliotecas para los próximos cinco años (Febrero 2000). (Véanse Apéndice 1.2: Plan Estratégico 1995-2005 y Apéndice 1.3: Proyección del Sistema de Bibliotecas para los próximos cinco años).

1.5.1 ¿CÓMO PARTICIPA EL PERSONAL DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS EN EL PROCESO DE PLANEAMIENTO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN?

La participación del Sistema de Bibliotecas en el planeamiento general de la institución se da a través de diversas instancias. La revisión de los informes anuales, del

borrador del Plan Estratégico y de otros documentos administrativos indica que el personal docente y no-docente (bibliotecarios auxiliares y personal administrativo) ha participado en diferentes comités y grupos de trabajo donde se crean y discuten aspectos que pueden incidir en la planificación general en el Sistema de Bibliotecas, sean estas instancias por reglamentación, por iniciativas del Recinto de Río Piedras, por iniciativas del propio Sistema, o por invitación de otros organismos académicos. La Tabla 1.2 ilustra algunos ejemplos de tales instancias.

Tabla 1.2: Instancias de Participación del Personal del Sistema de Bibliotecas en los Procesos de Planeamiento Institucional

Por Reglamento General UPR	**Por Iniciativas del Sistema de Bibliotecas**	**Por Iniciativas del Recinto de Río Piedras**	**Por Invitación de Otros Organismos**
Comités de Consulta: • Nombramiento Presidente UPR • Nombramiento Rector RRP • Nombramiento Director SB (Secciones 20.1.4, 20.1.5)	• Comité Revisión del Reglamento del Sistema de Bibliotecas	• Comité Revisión del Bachillerato	• Grupo de Evaluadores del Consejo de Educación Superior
Senado Académico • Director SB Miembro ExOfficio (Sección 21.4.3) • Bibliotecarios (Sección 21.4.6)	• Comité de Revisión de la Política de Servicios a Particulares	• Comité Revisión del Reglamento General UPR	• Junta de Directores de Bibliotecas del Sistema de la Universidad de Puerto Rico, Oficina de la Vicepresidencia
• Comité de Personal de Facultad (Sección 24.4)	• Comité Revisión Formulario de Evaluación del Personal Docente Bibliotecario	• Comité de Auto Estudio para MSA y CES (2004)	• Comité de Representantes de Facultad
• Comité de Personal Departamento (Sección 25.9)	• Comité Estudio de las Bonificaciones del Personal Directivo	• Comités de Acreditación de Programas en las Facultades	• Comité de Diálogo Institucional

Por Reglamento General UPR	Por Iniciativas del Sistema de Bibliotecas	Por Iniciativas del Recinto de Río Piedras	Por Invitación de Otros Organismos
• Comité de Estudios Graduados e Investigación, DEGI	• Comité Política de Desarrollo de Colecciones • Comité Divulgación de los Servicios Computadorizados • Comité Calidad de Vida • Comité Elaboración Política de Automatización • Grupo de Trabajo para Evaluar la Adquisición de Publicaciones Seriadas en Formato Electrónico • Comité para Investigar, Obtener, y Divulgar Información Actualizada sobre los Derechos de Autor • Comité para el Establecimiento de un Centro de Documentación en el Sistema de Bibliotecas • Comité Plan Estratégico del Sistema de Bibliotecas • Comité para la Revisión de la Misión y Visión del Sistema de Bibliotecas	• Comité de Tecnología - DTAA • Comité de elaboración de la política de educación a distancia	• Comité de Archivo-Oficina del Presidente UPR • Comité de evaluación de recursos electrónicos AC • Comité de catalogación Horizon AC

Por Reglamento General UPR	Por Iniciativas del Sistema de Bibliotecas	Por Iniciativas del Recinto de Río Piedras	Por Invitación de Otros Organismos
	• Comités de Bibliotecas de las Facultades • Comité Elaboración Política Página Electrónica Sistema de Bibliotecas • Comité para Elaborar el Plan de Reclutamiento del Sistema de Bibliotecas • Comité de Evaluación del Sistema de Bibliotecas – ACRL • Comité de Referencia Virtual • Comité de Relación del Sistema de Bibliotecas con las facultades		

Al examinar las actas y los informes de estos grupos de trabajo, se evidencia que la participación del personal no docente es poca y aislada. La participación del personal docente en los grupos de trabajo recae en muchos casos en las mismas personas, lo que sobrecarga su tarea y provoca que las encomiendas se dilaten. Esto tiene el efecto de hacer que los procesos de planeamiento general sean poco ágiles. (Véanse Apéndice 1.4: Lista de Comités del Sistema de Bibliotecas y Apéndice 1.5: Informes de comités)

El 24 de agosto de 2006, el Senado Académico creó el Comité Especial que Estudiará los Modos de Articulación del Sistema de Bibliotecas a la Luz de la Revisión

del Bachillerato y de los Estudios Graduados en el Recinto de cara al tercer milenio. La Directora del Sistema de Bibliotecas es miembro de dicho comité. Por otro lado, la Directora del Sistema es miembro del Plan de Implantación de la Revisión del Bachillerato lo que garantiza que se tome en consideración la integración de los recursos de la información y las competencias de información en ese proceso a nivel de Recinto.

1.6.1 ¿CÓMO FUE DESARROLLADO EL PLAN ESTRATÉGICO?

El *Borrador de Plan Estratégico del Sistema de Bibliotecas (*2007) fue el resultado del trabajo del Comité para el Desarrollo del Plan Estratégico del Sistema de Bibliotecas. Este comité fue constituido por la Directora Interina del Sistema en agosto de 2006 y estuvo conformado por seis miembros del personal docente. El Comité estudió documentos, evaluó y adoptó un modelo de planilla para organizar el plan estratégico, e identificó y definió las áreas críticas del Sistema de Bibliotecas que se debían considerar en la elaboración del mismo. El Comité determinó tomar como fundamento los doce estándares de ACRL. El 12 de abril de 2007 sometió su informe final y borrador del Plan Estratégico del Sistema de Bibliotecas a la Directora del Sistema de Bibliotecas para su consideración y para que convoque a la Facultad para su discusión y aprobación.

1.7.1 ¿CÓMO SE UTILIZA EL PLAN ESTRATÉGICO EN LA IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS DE LA BIBLIOTECA?

Los planes mencionados en la Sección 1.4.1 de este informe han servido implícitamente de guía al Sistema de Bibliotecas para el diseño e implantación de programas y proyectos, así como para su funcionamiento. Sin embargo, al no tener estos

documentos actualizados, existe actualmente un desfase entre los planes escritos del Sistema de Bibliotecas y los planes de acción de las Facultades y Escuelas a las cuales sirve el Sistema. Es importante señalar que la implantación de dichos planes está sujeta a la disponibilidad y recurrencia de fondos y suficiencia de recursos humanos para darle continuidad a los proyectos. La insuficiencia de recursos humanos torna estos procesos en unos muy lentos debido a que el mismo personal participa en múltiples comités y encomiendas, hecho que afecta su rendimiento. Los logros obtenidos, particularmente en la adquisición de bases de datos y la suscripción de revistas, ha requerido congelar plazas que impactan negativamente múltiples aspectos del quehacer bibliotecario. Las áreas más afectadas incluyen los horarios de servicio en las bibliotecas y colecciones, el programa de destrezas de información, educación continua, acceso y organización de la información, la adquisición de recursos monográficos y la calidad de vida del personal, entre otros.

RESUMEN

El Sistema de Bibliotecas ha estado inmerso en un proceso de actualizar su documento de misión, así como también, iniciativas a desarrollar un plan estratégico que sirva de base para proyectar hacia dónde se dirige el Sistema en los próximos años. Uno de los resultados de este proceso ha sido la aprobación del documento de misión, el cual es en principio es compatible con la misión del Recinto. Además, se elaboró y se aprobó el documento de visión, expresión de la cual careció el Sistema de Bibliotecas hasta el presente año.

RECOMENDACIONES

- Atemperar las metas y objetivos al nuevo documento de misión y visión del Sistema a la misión, metas y objetivos del Recinto de Río Piedras. Al realizar dicho ejercicio, se deben integrar los siguientes aspectos: el desarrollo de colecciones, valores y ética, divulgación del conocimiento, alinear a la realidad histórico-social de Puerto Rico, vínculos con la comunidad externa, actualización de las tecnologías y hacer referencia a la Carta de Derechos de las Bibliotecas de la American Library Association.
- Discutir con todo el personal del Sistema de Bibliotecas los resultados del autoestudio y las demás evaluaciones que han de realizarse.
- Discutir el borrador del Plan Estratégico del Sistema de Bibliotecas de acuerdo con los resultados de dicha evaluación.
- Procurar la participación más amplia del personal no docente en los procesos de planificación, implantación y evaluación de programas, proyectos, planes de trabajo del Sistema de Bibliotecas.
- Gestionar recursos humanos y financieros para responder a las necesidades de actualización continua y sistemática del Sistema de Bibliotecas y garantizar el éxito de todas sus iniciativas.
- Elaborar y aprobar un Plan de Avalúo para el Sistema de Bibliotecas.
- Establecer mecanismos y frecuencia para la actualización permanente de los documentos reglamentarios y normativos para garantizar un servicio innovador y de calidad acorde con nuestra misión y visión.

ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 1: PLANIFICACIÓN

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Misión y visión aprobadas.	Actualización de los documentos estratégicos de la facultad – metas, objetivos y plan estratégico.	Metas, objetivos y plan estratégico no actualizados.	La planificación estratégica actual no corresponde con la misión y visión del SB ni se articula con la del Recinto, las Facultades y Escuelas.
Misión y visión compatible en principio con los documentos estratégicos institucionales.	Creación de mecanismos y foros para la más amplia participación del personal no docente.	Ausencia de Plan de avalúo.	La planificación estratégica y operativa están desarticuladas.
Participación del personal docente en comités de trabajo del Sistema de Bibliotecas.	Motivación para la participación de todo el personal docente en las actividades de implantación y la creación de mecanismos que garanticen esta participación.	Fondos y personal insuficientes para el desarrollo e implantación de nuevas iniciativas y continuidad de las establecidas.	No existe una base y dirección para planificación operativa de las unidades del Sistema.
Participación del personal docente en organismos e iniciativas del Recinto y la Institución.	Inserción en el proceso de planificación y cultura de avalúo de la Institución.	No existen plazos establecidos para la actualización de los documentos de implantación del Sistema de Bibliotecas.	Sobrecarga de trabajo para una parte del personal docente lo que influye negativamente en la calidad de servicio y el rendimiento de los comités de trabajo.
Múltiples comités que apoyan el trabajo de		Proceso de actualización de los documentos	Falta de fondos para desarrollo y continuidad de las

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
planeamiento.		estratégicos lento y prolongado.	actividades de importancia estratégica para el Sistema de Bibliotecas.
Estilo de trabajo de planeamiento democrático y participativo.		Distribución desigual de la participación del personal en el trabajo de implantación.	Mecanismos institucionales insuficientes e ineficientes para motivar y evaluar la participación del personal docente bibliotecario en los procesos de planificación y avalúo.
Personal bibliotecario comprometido con la visión y misión del Sistema de Bibliotecas y la del Recinto.			

ESTÁNDAR 2: AVALÚO

> Un avalúo comprensivo requiere de la participación de todo tipo de usuarios de la biblioteca, además de una muestra de los no usuarios. La selección de los usuarios a ser entrevistados y las preguntas que deben hacerse le corresponde al personal de administración y al equipo de bibliotecarios, ambos aconsejados por un comité asesor apropiado. Las preguntas deben estar relacionadas con cuán bien la biblioteca apoya su misión y cuán bien logra sus metas y objetivos. Los usuarios de la biblioteca deben ser alentados para que ofrezcan comentarios firmados o anónimos y sugerencias. Las oportunidades para hacer sugerencias deben estar disponibles en la biblioteca y a través de acceso electrónico remoto. Se le debe ofrecer la oportunidad a todo tipo de usuarios de participar en la evaluación. El peso que se le dé a las respuestas debe ser consistente con el enfoque y la misión de la biblioteca. Un programa de avalúo y evaluación debe tomar en consideración el ritmo cambiante del año académico. La evaluación, ya sea si incluye o no algunas o todas las técnicas que se incluyen a continuación, debe *ser un proceso continuo.*[14]

2.1.1 ¿EL PLAN DE AVALÚO INCLUYE UNA AMPLIA GAMA DE TÉCNICAS PARA EVALUAR LA CALIDAD Y LA EFECTIVIDAD DE LA BIBLIOTECA?

El Sistema de Bibliotecas utiliza algunas técnicas para evaluar la calidad y efectividad de su gestión académica-administrativa ante la ausencia de un plan de avalúo. En este sentido hay que señalar que por años se han realizado una serie de visitas de acreditación, autoestudios, etc. y el Sistema de Bibliotecas ha cumplido en diferente grado con los parámetros o estándares que se evalúan. En todos los informes que se preparan para diversas agencias acreditadoras, tales como, *Middle States Association of College & Universities (MSA),* Consejo de Educación Superior de Puerto Rico (CES), Autoestudios, acreditaciones y re-acreditaciones de Programas como National Council for Accreditation

[14] Feliciano, José E., trad. Estándares de ACRL, 2005.

of Teacher Education (NCATE), Committee on Accreditation - American Library Association (COA-ALA), American Psychology Association (APA), Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB), Accrediting Council on Education in Journalism and Mass Communication (ACEJMC), National Association of Schools of Public Administration (NSPA), National Council on Rehabilitation Education (NCRE), Council on Social Work Education, entre otras, es consistente la evaluación de los elementos que están contemplados en un plan de avalúo como por ejemplo, recursos y servicios de información y facilidades.

En los pasados 5 años se han realizado diversas iniciativas, tanto del Sistema de Bibliotecas como de otras unidades del Recinto, que son parte de estos procesos, entre estos podemos señalar:

- Borrador esquematizado de los hallazgos de la evaluación del Sistema de Bibliotecas (preparado por el Dr. John H. Stinson Fernández, 2002)
- Uso de revistas impresas (Ciencias Naturales; Biblioteca Gerardo Sellés Solá, 2004; Biblioteca de Música, 2004)
- Análisis de la bibliografía recomendada en una muestra de prontuarios de cursos de las facultades Administración de Empresas, Administración Pública, Humanidades y Ciencias Sociales, 2007-2008
- Uso del Centro Computacional del Edificio José M. Lázaro (Programa de Automatización, 2007)
- Entrevistas de salida como parte de la evaluación de la Facultad de Educación, Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información, etc.

- Encuestas de evaluación de Bases de Datos (Programa de Automatización, 2007)

- Encuestas de satisfacción (Biblioteca de Música, Colección de las Artes, Colección de Referencia y Revistas, 2007, Pagina *Web* del Sistema de Bibliotecas)

- Inventario de Satisfacción Estudiantil, Oficina de Planificación Académica (2006). El mismo no fue iniciativa del Sistema de Bibliotecas y se refiere en su gran parte a la satisfacción estudiantil de todos los servicios del Recinto.

- *Descriptive Study Survey and Focus Groups: Research Findings* (prepared by Carmen Espina, Elena Martínez, Myra Pérez and Estela Nuñez, 2008) como parte del estudio actual.

2.1.2 ¿CÓMO SON UTILIZADOS LOS RESULTADOS DEL PLAN DE AVALÚO?

Actualmente no se puede determinar cómo y en qué grado se utilizan los resultados del avalúo. No se ha hecho el ejercicio de analizar cómo los hallazgos de las evaluaciones antes mencionadas se integran a los planes de cada unidad e impactan su trabajo.

2.2 ¿PROVEE EL PLAN UN ESPACIO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DE TODOS LOS COMPONENTES DE LA COMUNIDAD DEL RECINTO?

Algunos de los resultados de las evaluaciones realizadas se encuentran disponibles en la Pagina W*eb* del Sistema de Bibliotecas y distintos hallazgos de los

mismos se presentan en foros académicos externos e internos (reuniones de la facultad del Sistema de Bibliotecas o de los respectivos comités, comités del Senado, Decanato de Asuntos Académicos (DAA), reuniones de decanos organizadas por el Decanato de Asuntos Académicos, etc.). No se provee un espacio determinado y planificado de retroalimentación ya que no existe un plan de avalúo.

RESUMEN

El Sistema utiliza una variedad de técnicas para evaluar la calidad y efectividad de su gestión académica-administrativa. Se recomienda que se elabore un plan de avalúo en el cual se adapten y apliquen métodos y herramientas que permitan recopilar, organizar, interpretar y evaluar la información generada por las distintas actividades de manera organizada y sistemática. Una vez recogidos los datos, hay que priorizar y determinar cuáles de las necesidades identificadas son más apremiantes. El plan tiene que ser efectivo no solamente en identificar y documentar situaciones o problemas, sino que posea el respaldo administrativo cuando se recomienda acciones e implantar medidas de intervención.

RECOMENDACIONES

- Elaborar y aprobar un Plan de Avalúo.

RECOMENDACIONES PARA LA PREPARACIÓN DE UN PLAN DE AVALUO DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS

Introducción

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico en Río Piedras nunca ha redactado un plan de avalúo. El siguiente es un intento por subsanar dicha falta. Necesitamos estrategias, metodologías e instrumentos para determinar cómo cumplimos con la misión y objetivos de la biblioteca en específico, y cómo aportamos a las de Recinto.

El plan se apoya en la misión y metas tanto del Recinto como del Sistema de Bibliotecas, y enfatiza en el enunciado de misión del Recinto que alude a fomentar en los estudiantes la curiosidad intelectual y la capacidad crítica; pretende auscultar cómo se cumple la meta de que "la gestión universitaria contará con los medios de acceso e intercambio de información y conocimiento", y darle especial atención a la misión del Sistema de Bibliotecas que postula que apoyamos el currículo y la investigación del Recinto, satisfacemos las necesidades informativas y bibliográficas de la comunidad académica, proveemos el espacio físico y el personal adecuado, e instruimos a los usuarios en la utilización óptima de los recursos.

El Plan contempla el avalúo de tres áreas:

- Servicio
- Recursos
- Facilidades

Servicio

Lo que nos interesa saber:

1. ¿Proveemos ayuda eficiente, cortés y útil a los usuarios que piden ayuda en los mostradores?
2. ¿Ofrecemos asistencia remota: por computadora, por correo, por teléfono o por fax?
3. ¿Proveemos medios para que los usuarios nos hagan llegar querellas o sugerencias? ¿Se atienden dichas querellas con prontitud?
4. ¿Se cuenta con un horario de servicio a tenor con las necesidades de la comunidad primaria?
5. ¿Cuenta el usuario con instrucciones claras y precisas, o módulos de auto-enseñanza, que le permitan utilizar con eficiencia nuestros recursos?
6. ¿Cuentan los usuarios con servicio de préstamos interbibliotecarios eficiente y rápido?

Recursos

Lo que nos interesa saber:

1. ¿Cuán actualizados están nuestros recursos impresos?
2. ¿Cuán involucrados están los docentes e investigadores en la recomendación de títulos que apoyen sus cursos? ¿Cuántos Comités de Biblioteca están activos? ¿Cuántas de sus recomendaciones han sido adquiridas?
3. ¿Cuándo se realizó el más reciente estudio para determinar la "edad"de nuestros recursos?
4. ¿Hay balance en la adquisición de recursos monográficos y seriados para todas las disciplinas de la gestión universitaria? Especifique proporción de adquisiciones en los últimos cinco años en: ciencias naturales, ciencias sociales, humanidades.
5. ¿Cuánto tiempo promedio transcurre para que un recurso esté a disposición del usuario?
6. ¿Cuál es la proporción de recursos en diferentes idiomas?

Facilidades

Lo que nos interesa saber:

1. ¿Cuentan nuestros usuarios con áreas cómodas y espaciosas para estudiar en grupo o individualmente?
2. ¿Cuentan las bibliotecas del Sistema con suficientes computadoras? (Razón de población/computadoras)
3. ¿Están debidamente rotuladas las áreas de uso?
4. ¿Se cuenta con los debidos servicios sanitarios?
5. ¿Se opera en un ambiente seguro?
6. ¿Se observa un ambiente limpio y con buen mantenimiento?

Metodología

Además de decidir sobre los instrumentos de acopio de información, toca decidir la población muestra a quien serán dirigidos. Se sugiere que sean áreas representativas del Sistema, que recojan usuarios tanto graduados como sub-graduados, personal y comunidad general. También podría suceder que diferentes instrumentos se utilicen en diferentes lugares. En concreto, se sugiere que la población muestra provenga de:

- Biblioteca Gerardo Sellés Solá
- Colección Puertorriqueña
- Colección de Referencia y Revistas
- Escuela Graduada de Trabajo Social y Consejería en Rehabilitación

Los instrumentos que se sugieren:

1. Auscultar la posibilidad administrar LibQual; la revisión de literatura demuestra que ha sido punto de partida para muchas bibliotecas académicas norteamericanas y canadienses.
2. Un estudio longitudinal con estudiantes de nuevo ingreso, si posible comenzando en febrero de 2007, que se prolongue por la cantidad de años

promedio para graduarse de bachillerato (4-5). Se ha redactado una carta/solicitud a OPA para que provean apoyo y asesoramiento.

3. Una encuesta dirigida al personal docente (muestra); se ha identificado un modelo utilizado en University of California, Berkeley, que se podría traducir y adaptar.
4. Grupos focales compuestos por usuarios de las salas escogidas para este primer esfuerzo de avalúo.
5. Observación directa (sobre todo en torno a los equipos y facilidades físicas, donde las deficiencias son visible) para identificar problemas más evidentes, hacer una lista y determinar prioridades para su corrección.

Por hacer:

1. Proponer la constitución de un Comité Permanente de Avalúo que coordine las actividades de avalúo continuo y redacte los futuros planes, si se decide utilizar este borrador.
2. Hacer calendario con fechas definidas de comienzo y término.
3. Redactar este plan en forma de tabla donde se establezca propósito (meta), metodología/instrumento/gestión, fecha para realizarla, resultado.
4. Llevar a cabo las sugerencias de este borrador (traducción, carta a OPA, calendario, etc.)

ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 2: AVALÚO

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Existencia de iniciativas institucionales y del Sistema de Bibliotecas relacionadas con el avalúo.	Crear un Plan de avalúo del Sistema de Bibliotecas.	Proceso de avalúo no sistemático y planificado.	No se presentan evidencias de la relación entre la planificación del Recinto y sus unidades académicas y el avalúo del Sistema.
Algunos resultados de evaluaciones del Sistema de Bibliotecas están disponibles en la página hogar	Crear vías y mecanismos para incorporar sistemáticamente los resultados del avalúo en la planificación y mejoramiento continuo del Sistema.	Se utilizan pocos mecanismos de divulgación de los resultados de evaluación.	Mecanismos insuficientes que evidencien el conocimiento de la comunidad académica sobre los hallazgos de las evaluaciones realizadas.
	Considerar métodos proactivos y foros para la divulgación y seguimiento de los resultados del proceso de avalúo.	Se desconoce el impacto de los resultados del avalúo en la mejora de la labor del Sistema.	Ausencia de la práctica de avalúo continúo en el Sistema de Bibliotecas como herramienta de mejoramiento constante.
		Falta de articulación de los planes de acción y estratégico y los resultados de avalúo.	

ESTÁNDAR 3: AVALÚO DE LOS RESULTADOS

> El avalúo de los resultados cada vez más medirá y afectará cómo se logran las metas y los objetivos de la biblioteca. Atenderá la responsabilidad de las instituciones de educación superior para los logros académicos de los estudiantes y para el costo efectividad de la biblioteca. Debe tomar en consideración el aumento en la dependencia de las bibliotecas, en la tecnología, el mayor uso de servicios en línea, la responsabilidad de proveer el desarrollo de destrezas de información, dependencia en servicios ofrecidos a través de consorcios, recursos financieros que disminuyen para el desarrollo de colecciones y nuevos medios en los que se publica y distribuye la información.[15]

3.1.1. ¿EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA Y LA ADMINISTRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN ENTIENDEN CLARAMENTE LA MISIÓN DE LA BIBLIOTECA? ¿LA MISIÓN SE REVISA PERIÓDICAMENTE?

El documento de misión y metas del Sistema de Bibliotecas está publicado en la página electrónica del Sistema de Bibliotecas (http://biblioteca.rrp.upr.edu). Cada una de las unidades que componen el Sistema de Bibliotecas hace eco de estos documentos en sus metas y objetivos particulares, los cuales están disponibles en algunas de sus páginas electrónicas, en Manuales de Procedimientos, en informes anuales y opúsculos.

El personal del Sistema de Bibliotecas conoce y la mayoría entiende claramente su misión. Como dato significativo, en los hallazgos presentados en el análisis de los datos del *Cuestionario de satisfacción de usuarios del Sistema de Bibliotecas (CSUSB)* administrado al personal del Sistema de Bibliotecas durante los meses de marzo, abril y mayo de 2007, se encontró que el 95% del total del personal no docente que emitieron su opinión, indicó que conoce la Misión del Sistema de Bibliotecas y que el 76% la

[15] Feliciano, José E., trad. Estándares de ACRL, 2005.

entiende. Por su parte, el 100 por ciento de los bibliotecarios docentes indicaron que conoce la Misión del Sistema de Bibliotecas mientras que un 92% indicó que la entiende.

No se han contemplado en los instrumentos de recolección de datos para este estudio preguntas que respondan directamente si la administración universitaria entiende la misión del Sistema de Bibliotecas. Sin embargo, analizando los resultados y señalamientos de las evaluaciones anteriores sobre aspectos a mejorar en el Sistema de Bibliotecas, tales como presupuesto, infraestructura, recursos humanos y su capacitación, actualización de los recursos de información y tecnológicos, entre otros, se evidencia la atención inadecuada o insuficiente a los mismos. Por ejemplo, la asignación de $200,000 dólares en el presupuesto del año académico 2008-2009 para la partida de suscripciones, es para cubrir el incremento en costo de las subscripciones existentes y no para adquirir nuevos recursos.

La misión se revisa periódicamente, según se consigna en el estándar 1**.** La última revisión fue en el año 2008.

3.2.1 ¿CÓMO LA BIBLIOTECA INCORPORA LA MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN SUS METAS Y OBJETIVOS?

El Sistema de Bibliotecas está en proceso de actualizar las metas y objetivos de acuerdo a la Misión y Visión recientemente aprobadas. Por lo que algunos componentes de la Misión del Recinto, tales como: aprecio y cultivo de valores éticos y estéticos, reflexión y responsabilidad social, compromiso con los ideales y valores de la sociedad puertorriqueña, desarrollo de la docencia, la investigación y el servicio e integración a la comunidad de acuerdo con la realidad histórico-social de Puerto Rico en armonía con su ámbito caribeño y latinoamericano, no aparecen explícitamente en las metas y objetivos

del Sistema. La misión del Sistema según se presenta en la Tabla 1.1 del estándar 1 recoge los elementos distintivos de apoyo a la investigación e integración de las tecnologías de información y comunicación que propician el acceso eficiente y efectivo a recursos de información actualizados y pertinentes al currículo y a la investigación basados en la tecnología. Este perfil es cónsono con el nuevo perfil de egresado del Recinto aprobado en 2005-2006.

3.3.1 ¿CÓMO MANTIENE LA BIBLIOTECA UN PROGRAMA SISTEMÁTICO Y CONTINUO PARA EVALUAR SU EJECUCIÓN, PARA INFORMAR A LA COMUNIDAD DE SUS LOGROS Y PARA IDENTIFICAR E IMPLANTAR LAS MEJORAS?

El Sistema de Bibliotecas recopila sistemáticamente estadísticas de la mayoría de los procesos y servicios que realiza según se indican en la sección 3.5.1. Al presente, se utilizan algunas técnicas cualitativas y cuantitativas. En primera instancia, todas las dependencias que componen el Sistema de Bibliotecas deben presentar informes mensuales y anuales a los Directores Auxiliares de los Departamentos correspondientes del Sistema de Bibliotecas sobre los trabajos realizados durante cada mes y año fiscal. En algunos de estos informes se comparan las ejecutorias con el año anterior, se indican las limitaciones confrontadas y las proyecciones para el próximo año.

Además el Director Asociado del Sistema de Bibliotecas prepara y somete periódicamente a la Decana de Asuntos Académicos informes de logros del Sistema de Bibliotecas. Por otra parte, también se preparan peticiones y proyecciones presupuestarias para cada año fiscal para las cuales se hace un análisis de las necesidades del Sistema de Bibliotecas y los recursos que se requieren para atenderlas.

Sin embargo, en la práctica se observa un atraso constante o falta de entrega de estos informes por parte de algunas unidades del Sistema de Bibliotecas. Es fundamental modificar el formato de estos informes para que provean información útil para el análisis y planificación del Sistema de Bibliotecas y del Recinto.

Las actividades que se realizan para la evaluación de la ejecución de las unidades y programas del Sistema de bibliotecas son incompletas e insuficientes. No hay evidencia de análisis de los resultados de las evaluaciones ni de respuesta planificada a los mismos. Tampoco se ha establecido un mecanismo dinámico del Sistema de Bibliotecas para informar a la comunidad académica de sus logros, excepto los informes mensuales o accidentalmente en algún foro académico. Como resultado de esta situación se han iniciado:

- Reuniones con los Decanos de Facultades
- Reuniones con los Comités de Biblioteca de las distintas facultades para identificar las necesidades de recursos de información a la luz de las acreditaciones, instrucción de los usuarios, etc.
- Se está trabajando en el mejoramiento continuo de la página *Web* del Sistema como herramienta de comunicación.
- Se esta iniciando el uso de la *Web* 2.0 como herramienta ágil de comunicación con los usuarios, entre otros.

Con respecto a la divulgación de sus logros el Sistema somete los logros mensuales para el Informe de la Rectora ante el Senado Académico, foro académico del Recinto. Además, el personal docente tiene accesible el Sistema FACTUM que recoge los logros de cada profesor y provee información al día de las ejecutorias y logros.

3.4.1 ¿CÓMO SE AUTOEVALÚA LA BIBLIOTECA?

En los últimos 5 años académicos en el Sistema de Bibliotecas se han realizado diferentes estudios, encuestas, entrevistas a través de las cuales se obtiene información sobre los servicios, colecciones, estadísticas, los procesos, que ofrece y realiza el Sistema de Bibliotecas. El Sistema de Bibliotecas participa en los procesos de evaluación para acreditación del Recinto de Río Piedras por la Middle States Association of Colleges and Universities. Para ello ha llevado a cabo sus autoestudios utilizando los estándares contenidos en el documento *Characteristics of Excellence in Higher Education: Standards for Accreditation*. Aunque no existe un plan de avalúo en todos sus componentes, se realizan actividades en las cuales se evalúan diversos aspectos relacionados con la gestión académica-administrativa del Sistema de Bibliotecas. Algunos ejemplos de las instancias indicadas anteriormente son:

- Reuniones de Departamentos (Bibliotecas, Colecciones, Servicios Técnicos, Programas Especiales) – se evalúan algunos aspectos de trabajo o proyectos.
- Reuniones del personal del Sistema de Bibliotecas con distintos funcionarios del Recinto de Río Piedras – (Presupuesto, Instalaciones Físicas, Procurador Estudiantil, Registrador, las Facultades, etc.) – se consideran diversos asuntos que inciden sobre los servicios y ejecutorias del Sistema.
- Participación de algunos comités de bibliotecas en la evaluación de colecciones o aspectos afines.
- Comités permanentes y ad-hoc del Sistema de Bibliotecas utilizan diferentes instrumentos de evaluación con el propósito de mejorar éstos.

- Reuniones con decanos y directores para recoger la evaluación de los que reciben el servicio.

Además de estas iniciativas de autoevaluación, el Recinto tiene como meta desarrollar en todas sus unidades la cultura y los mecanismos de avalúo continuo. Como parte de esto, el Sistema de Bibliotecas ha comenzado el diseño de un sistema de evaluación por parte de los usuarios que consiste de: evaluación de las actividades de instrucción al usuario y evaluación de la página *Web* del Sistema. Por otra parte, se han comenzado a diseñar evaluaciones de algunas colecciones, entre ellas: Referencia y Revistas y Administración de Empresas, ya que el Sistema tiene que implantar su Plan de Evaluación de la Efectividad como parte del Plan del Recinto requerido por la Middle States Association of Colleges and Universities. Todas las unidades de apoyo del Recinto están trabajando en un plan de desarrollo con indicadores de logros y en instrumentos para recoger el sentir de los usuarios. El Sistema tiene que cumplir con este requerimiento para diciembre de 2009.

3.4.2 ¿LA BIBLIOTECA REVISA Y ACTUALIZA SUS PROCEDIMIENTOS DE AVALÚO EN CONJUNTO CON EL PROCESO DE PLANEAMIENTO EN EL RECINTO Y LAS ACCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS ACADÉMICOS?

Participamos en los procesos de avalúo y acreditación que requiere la institución. (Véanse los estándares 1 y 2 de este informe) Según se han desarrollado las iniciativas de avalúo de diferentes actividades, tales como los autoestudios, se han ido adecuando los instrumentos de los mismos. Se puede señalar que el formato de los informes anuales, que se basa en el bosquejo del Recinto, no se ha atemperado totalmente a la realidad del

Sistema de Bibliotecas. Las estadísticas de servicio de las unidades del Sistema de Bibliotecas requieren ser normalizadas y unificadas.

Es importante reconocer que el Sistema de Bibliotecas ha comenzado a moverse hacia el proceso de avalúo y se espera tener un plan para el final del año 2009 a tono con los requerimientos del Plan de Evaluación de la Efectividad del Recinto.

3.4.3 ¿ES EL PLAN DE AVALÚO DE LA BIBLIOTECA UN COMPONENTE INTEGRAL DEL AVALÚO DE LA INSTITUCIÓN Y SUS ESTRATEGIAS DE ACREDITACIÓN?

Como ya se ha indicado, el Sistema de Bibliotecas no cuenta con un plan de avalúo, sin embargo, participa activamente en los procesos de acreditación del Recinto de Río Piedras y de diversos programas académicos según se le requiere. El proceso de Autoestudio en el que el Sistema de Bibliotecas se encuentra inmerso, es parte de los planes de avalúo institucional (Véanse los estándares 1 y 2 de este informe).

Por otra parte, algunos bibliotecarios han participado de los Talleres sobre avalúo del aprendizaje estudiantil ofrecidos por el Centro para la Excelencia Académica y conformaron un grupo de trabajo con la intención de preparar un borrador de plan de avalúo del aprendizaje estudiantil, que no se culminó. El Recinto dará seguimiento a este proceso dentro de su *Plan de Avalúo de la Efectividad Institucional* de acuerdo al plan del Recinto *Visión Universidad 2016*, requisito de acreditación por Middle States Association of Colleges and Universities. En ese plan el Sistema de Bibliotecas deberá lograr su plan particular y comenzar a recoger datos de avalúo,

incorporar los hallazgos a la planificación, y proponer acciones estratégicas para adelantar su misión.

3.5.1 ¿QUÉ RESULTADOS MIDE LA BIBLIOTECA? ¿CÓMO LOS MIDE?

Los resultados se recogen sistemáticamente en los informes anuales de las unidades del Sistema y se mide el por ciento de aumento o disminución de los datos que recopilamos. Al Sistema de Bibliotecas, como parte de sus funciones, le corresponde la organización de los recursos adquiridos y la recopilación de estadísticas sobre la compra y utilización de los recursos, así como de los servicios ofrecidos y el uso de las colecciones que integran el Sistema. Desde la Sección de Adquisiciones emana una amplia variedad de estadísticas como por ejemplo:

- el presupuesto para la adquisición de recursos informativos distribuido entre las unidades del Sistema y por tipo y formato de los recursos;
- las órdenes de compra realizadas y su estado de vigencia o pago, según sea el caso;
- cantidad de recursos bibliográficos que se reciben por unidad, ya sea, por compra, canje o donativo;
- cuándo se ordena y cuándo se reciben los recursos, con el propósito de determinar el período que discurre entre ambos procesos;
- cantidad de profesores o empleados del Recinto que recomiendan recursos para compra, organizada por las unidades del Recinto a que están adscritos;
- identificación en el mercado actual del precio de los donativos.

Actualmente no se realiza una medición sistemática de los recursos electrónicos adquiridos y gratuitos, ni la correspondencia de lo adquirido con los programas académicos.

Por otro lado, la Sección de Catalogación hace acopio y mantiene actualizadas sus estadísticas en torno a lo siguiente:

- catalogación de recursos por bibliotecario, tipo y formato, distinguiéndose entre los que requieren catalogación completa (original) y los que se catalogan de acuerdo con información obtenida previamente en bases de datos de magna amplitud, como son OCLC y la Biblioteca del Congreso (editada);
- conversión de recursos previamente catalogados y existentes en las diversas colecciones del Sistema de Bibliotecas para registrarlos en el catálogo en línea;
- control de autoridades personales y corporativas;
- registro de recursos duplicados y de recursos dados de baja;
- control de llegada de recursos de la Sección de Adquisiciones y el tiempo que toma en ser procesados y enviados a las colecciones correspondientes.

Las unidades del Sistema de Bibliotecas que interactúan directamente con los usuarios acostumbran a su vez a hacer acopio estadístico de los servicios ofrecidos, que van desde la contestación de preguntas de referencia simple y avanzada, el flujo de usuarios en cada unidad, y orientaciones y clases ofrecidas en torno al contenido de las colecciones, hasta el recibo e integración de recursos nuevos, descarte de recursos dañados, perdidos u obsoletos y recomendaciones tramitadas para la adquisición de

recursos. Mención aparte ameritan los préstamos interbibliotecarios locales que hasta el 2008 se generaban en cada unidad y los que se tramitan desde la Unidad de Préstamos Internacionales, servicios que se identifican desde la afiliación del usuario que lo solicita, el tipo de recurso solicitado y la frecuencia con que se solicita y la calidad del servicio brindado o recibido.

En el Programa de Instrucción al Usuario se utiliza una hoja de evaluación que permite tener cierta información sobre sus ofrecimientos. La misma requiere mejoras significativas que incluyan otras técnicas para medir la satisfacción, la pertinencia de estas actividades y el aprendizaje de los participantes. Además de solicitar a los asistentes su opinión en torno a las actividades, en los últimos dos años se han integrado los mecanismos de pre-prueba y post-prueba en algunas actividades de instrucción y en los proyectos de integración de destrezas de información en las bibliotecas de Administración de Empresas, Ciencias Naturales y Educación.

3.5.2 ¿QUÉ DATOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS RECOPILA LA BIBLIOTECA ACERCA DE SU EJECUCIÓN? ¿CÓMO TOMA EN CUENTA LAS NECESIDADES ESPECIALES, COMO POR EJEMPLO AQUÉLLAS DE LOS USUARIOS CON IMPEDIMENTOS FÍSICOS?

El Sistema de Bibliotecas recopila sistemáticamente estadísticas de la mayoría de los procesos y servicios que realiza. Se recopilan datos cuantitativos tales como: cantidad de visitas, cantidad de estudiantes atendidos por el Programa de Instrucción al Usuario y otras unidades y programas, cantidad y tipo de recursos adquiridos y catalogados, apoyo a la investigación y al currículo, horarios, instalaciones, equipos, personal, etc. (Véanse los estándares 4, 5, 6, 7). Como parte de este autoestudio se realizaron encuestas a estudiantes, empleados y profesores, entrevistas a profesores y grupos focales de

estudiantes por facultades, cuyos resultados se incluyen como anejos a este informe. (Veáse Apéndice 3.1: Estudios de la Oficina de Planificación Académica; Apéndice 3.2: Cuestionario de satisfacción de usuarios del Sistema de Bibliotecas, 2007 y Apéndice 3.3: Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings, 2008).

El acceso de las personas con impedimentos a instalaciones bibliotecarias se enmarca dentro de la Ley de Rehabilitación Vocacional de 1973. A esos fines el Sistema de Bibliotecas integra en su estructura la Unidad de Servicios Bibliotecarios para Personas con Impedimentos, desde donde se asegura que los recursos informativos respondan a las necesidades especiales de esta población. Los formatos alternos de los recursos se complementan mediante mobiliario y equipos tecnológicos, así como junto a la utilización de voluntarios como lectores y anotadores. Continuamente se hace acopio estadístico que evidencia el flujo de servicio diario y mensual.

El Sistema de Bibliotecas no ha incorporado criterios e indicadores cualitativos que le permitan tener un panorama más completo y real de los resultados de su gestión. Desde el año académico 2007, la Directora ha iniciado reuniones con todos los decanos de facultad para auscultar sus necesidades e incorporar esta información a la planificación de los recursos y servicios ofrecidos. Además, la Directora participa en las reuniones de la Junta de Directores de Bibliotecas en la cual se intercambian experiencias y se planifica en conjunto como Sistema de la Universidad de Puerto Rico.

3.6.1 ¿CÓMO LA BIBLIOTECA SE COMPARA CON OTRAS BIBLIOTECAS CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES?

El Sistema de Bibliotecas es único dentro del marco de la Universidad de Puerto Rico. Como hecho significativo, se destaca porque algunas de las colecciones o

bibliotecas que administra son más voluminosas y complejas que muchas de las bibliotecas de los recintos que componen el Sistema de la Universidad de Puerto Rico. Esta realidad de por sí establece diferencias cuantitativas y cualitativas abismales a la hora de establecer parámetros de comparación.

El Sistema de Bibliotecas está regido por una estructura administrativa centralizada, tipo piramidal, donde el Director y sus Directores Auxiliares realizan la coordinación administrativa y académica a una gestión que trasciende los límites del Recinto. Su naturaleza emana de: *Las disposiciones para el establecimiento de un Sistema de Bibliotecas en el Recinto de Río Piedras*, según la Circular Núm. 81-59 del Rector Antonio Miró Montilla, del 5 de junio de 1981.

El Sistema de Bibliotecas coexiste con dos importantes bibliotecas del Recinto, la Biblioteca de Derecho y la Biblioteca de Arquitectura, que no pertenecen a su red. Ambas responden a sus respectivas facultades y no mantienen vinculación en el ámbito administrativo, reglamentación de políticas, desarrollo de las colecciones, automatización, circulación de recursos o préstamos interbibliotecarios con el Sistema de Bibliotecas, por mencionar algunos ejemplos.

Para este estudio se identificaron universidades con características similares al Recinto de Río Piedras. Para esto se utilizaron herramientas de comparación de instituciones universitarias disponibles en los portales de la *Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching* y *Middle States Commission on Higher Education*. Se limitaron los parámetros a los siguientes: instituciones de educación pública, de 4 años o más, con una tasa alta de investigación y acreditadas por *Middle States Commission on Higher Education*. Con este filtro se garantizaba mantener los mismos estándares de

acreditación de las instituciones que se compararían con el Recinto de Río Piedras. En el resultado final se identificaron seis instituciones con todas las características indicadas.

El mismo ejercicio se realizó utilizando el portal de *Middle States Commission on Higher Education* para identificar instituciones similares al Recinto de Río Piedras. El resultado arrojó la identificación de siete instituciones y se seleccionaron dos. Esta decisión obedeció a que cinco de estas universidades eran recintos especializados en el área de las ciencias y el otro estaba localizado en Inglaterra.

El resultado final de estos ejercicios presenta los siguientes hallazgos:

- La mayoría de las instituciones "con grados doctorales y de investigación intensiva" (*Carnegie Foundation*) son privadas.
- Las universidades públicas identificadas en esta clasificación son recintos especializados en áreas tales como medicina, ciencias o tecnología.

Finalmente, las instituciones identificadas como resultado de este proceso son:

- **Rutgers University** http://www.libraries.rutgers.edu/ - Con 10,293 estudiantes, posee un "main library" con diversas colecciones y otras cerca de cuatro bibliotecas en el campus. Sus autoridades bibliotecarias mantienen vinculación con las bibliotecas de sus campus.

- **SUNY Binghamton** http://library.lib.binghamton.edu/ - Es un recinto de investigación con 13,860 estudiantes. Con Glenn G. Bartle Library como "main library" que reúne las colecciones de ciencias sociales y humanidades y los archivos de la universidad, además de las colecciones especiales. Su red de bibliotecas también incluye otra biblioteca de ciencias

en otro edificio y el nuevo University Downtown Center. Es administrada por Binghamton University Libraries y dirigida por un Director (cargo).

- **Temple University** http://www.temple.edu/schools/libraries.html - Con 33, 551 estudiantes, posee una red de10 bibliotecas en la cual Paley Library es su "main library". Algunas de estas bibliotecas son de leyes, ciencias e ingeniería. Es dirigida por un Decano de bibliotecas.

- **University of Maryland-Baltimore County** http://www.umbc.edu/aok/main/index.html - Con 11,852 estudiantes, tiene a Albin O. Kuhn Library como "main library" y también alberga las colecciones especiales.

- **University of Rhode Island** http://www.uri.edu/library/ - Con 14,749 estudiantes, posee un "main library" en el campus de Kingston y otra de oceanografía y educación continua fuera del campus. Tiene una unidad de colecciones especiales con distintos fondos documentales.

- **Syracuse University** http://library.syr.edu/ - Con 18, 247 estudiantes, posee la E. S. Bird Library como "main library" y cerca de 8 bibliotecas en las áreas de física, matemáticas, geología, ciencias, arquitectura y derecho. Estas son dirigidas por una Decana de bibliotecas.

- **Indiana University of Pennsylvania** http://www.lib.iup.edu/ - Con 11,898 estudiantes, posee a Stapleton Library como "main library" que alberga todos sus servicios y sus colecciones especiales. Además están vinculadas a

las bibliotecas de otros dos recintos. Administrado por un Decano de bibliotecas.

- **Slipper Rock University of Pennsylvania**

  http://academics.sru.edu/library/index.htm - Con 7,769 estudiantes con Bailey Library como "main library". Lo dirige un Director de servicios bibliotecarios.

En la Sección 6.4.2 del estándar de recursos se hace una comparación de colecciones y recursos con Portland State University, University of Arkansas, Main Campus (Fayetteville) y University of Rhode Island.

RESUMEN

El Sistema de Bibliotecas ha estado inmerso en su desempeño del día a día, en lugar de detenerse a repensar sistemáticamente qué hace, cómo lo hace y qué se puede mejorar en el proceso. Esta manera colectiva de actuar es característica de la naturaleza de un Sistema de Bibliotecas, el cual es único en su clase y que como parte del componente académico, ha estado centrado en cumplir con su razón de ser. Como se ha señalado en distintos informes, autoestudios, etc., a pesar de no contar con un Plan de Avalúo, lo cierto es que el Sistema de Bibliotecas recoge múltiples datos cuantitativos y cualitativos y la prueba más fehaciente de sus logros se cristaliza a través de los hallazgos en los informes de los distintos procesos de acreditación en los que por años se ha participado. Actualmente, como resultado de sus evaluaciones internas y externas se han generado dos proyectos pilotos con las Facultades de Educación y Administración de

Empresas que trabajan en la integración de las competencias de información al currículo y la transformación de los servicios y espacios tradicionales de estas bibliotecas.

Como parte del plan de avalúo del Recinto se trabajará un documento a tenor con la realidad del Sistema de Bibliotecas, atemperado a estos tiempos y proyectado a un futuro próximo. Ese hecho va a implicar la participación de todos los sectores que componen la comunidad académica y a la que sirve el Sistema de Bibliotecas. Por lo tanto, debe ser un plan que emane de la discusión y la reflexión de todos los componentes del Sistema de Bibliotecas que se culmine en gran parte para el final del 2009 según requerimientos de Middle States Association of Colleges and Universities. A su vez tiene que ser efectivo no solamente en identificar y documentar situaciones o problemas, sino que posea el respaldo administrativo cuando se recomiende acciones e implantar medidas de intervención.

Este proceso permitió identificar los elementos que son tangentes al Plan Institucional y de todo el Recinto. Para llevar a cabo todo lo concerniente al Plan de Avalúo del Sistema de Bibliotecas se tiene aprobar algunos documentos pendientes como el Plan de Desarrollo, el Plan Estratégico, entre otros.

RECOMENDACIONES

- Creación de una Unidad de Avalúo del Sistema de Bibliotecas desde donde se oficialice y sistematicen los procesos de evaluación.
- Redactar un plan de avalúo para el Sistema de Bibliotecas que considere lo siguiente:

- las dimensiones o áreas de servicio, recursos (humanos, bibliográficos, fiscales), facilidades, gestión administrativa,
- desarrollar, validar y normalizar instrumentos que respondan a la realidad del Sistema de Bibliotecas
- incorporar criterios e indicadores cualitativos
- sistematizar y uniformar procesos para que se facilite su evaluación (estadísticas, servicios al público, servicios técnicos, automatización)
- auscultar sistemáticamente insumos de los usuarios, facultad y personal con un itinerario (timetable) regular
- en la dimensión de servicios y desarrollo de destrezas de información considerar hacer el Plan de Avalúo del Aprendizaje
- normalizar los formularios que se utilizan en el Sistema de Biblioteca para facilitar la evaluación de la información que recogen
- considerar la posibilidad de utilizar técnicas de avalúo en línea
- establecer parámetros de comparación de los servicios bibliotecarios con instituciones similares

- Utilizar los hallazgos de este autoestudio para crear planes de acción conducentes a implantar las recomendaciones y los cambios pertinentes.
- Tomar en consideración el desarrollo profesional y capacitación de todo el personal, con énfasis a lo concerniente al proceso y los ciclos de avalúo.

ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 3: AVALÚO DE RESULTADOS

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
El personal del Sistema de Bibliotecas en su mayoría conoce y entiende la misión y la visión del Sistema.	Crear la cultura y los mecanismos de autoevaluación constante que incluya todos los aspectos de trabajo del Sistema.	No se evidencia respaldo de la misión y visión del Sistema de Bibliotecas por las autoridades universitarias.	Posibilidades limitadas de materializar las metas y lograr los objetivos del Sistema de Bibliotecas al no contar con el respaldo necesario.
Se han realizado iniciativas institucionales y del Sistema de Bibliotecas para autoevaluación de diferentes aspectos de trabajo: colecciones, proyectos y programas especiales, personal, etc.	Mejorar y unificar el formato de los informes de trabajo de las unidades y del Sistema de Bibliotecas.	No se observa correspondencia de las metas y objetivos del Sistema con las del Recinto y la Universidad.	No están coordinados los esfuerzos estratégicos del Sistema de Bibliotecas con los del Recinto y la Universidad.
El Sistema de Bibliotecas mide parcialmente los resultados en varias áreas de trabajo: adquisiciones, desarrollo de colecciones, catalogación, servicio al usuario, etc.	Establecer mecanismos y técnicas adicionales que mejoran la respuesta del Sistema de Bibliotecas a los requerimientos de avalúo continuo respecto a todos los aspectos de trabajo.	No hay un programa continuo para evaluación de la ejecución de los planes del Sistema.	La ausencia de insumos actualizados y coherentes para la planificación y evaluación de la eficiencia de la misma.
El personal docente conoce el proceso	Establecer criterios y parámetros	Atraso, o falta en algunas áreas, de los	Se desconocen los resultados de varios

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
de avalúo de aprendizaje.	cualitativos para autoevaluación.	informes de trabajo.	aspectos de trabajo del Sistema, lo que influye negativamente a la planificación y uso optimo de diversos recursos.
	Identificar y desarrollar parámetros de comparación del Sistema de Bibliotecas con sistemas similares.	No se dispone de mecanismos dinámicos de informar la comunidad académica sobre los logros y actividades del Sistema de Bibliotecas, excepto los informes mensuales y anuales al Decanato de Asuntos Académicos.	Falta de parámetros y estímulos para mejorar la calidad y la eficiencia de trabajo.
	Adecuar las metas y objetivos del Sistema con las actuales del Recinto y de la Universidad.	Actividades de autoevaluación no sistemáticas.	El Sistema está inmerso en la atención de los asuntos diarios y urgentes, hecho que limita el tiempo para la reflexión y la planificación estratégica.
		No se actualizan los procedimientos de avalúo conforme con el proceso de planificación institucional.	
		Los instrumentos para medición y autoevaluación no están unificados y	

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
		actualizados.	
		No se mide el aprendizaje estudiantil resultado de las actividades de instrucción ofrecidas por el PIU.	
		No se han desarrollado la práctica y los parámetros de comparación con instituciones y sistemas bibliotecarios parecidos.	

ESTANDAR 4: SERVICIOS

> La biblioteca debe establecer, promover, mantener y evaluar una variedad de servicios de calidad que apoyen la misión y las metas de la institución. La biblioteca debe proveer ayuda competente y rápida para sus usuarios. Las horas para el acceso a la biblioteca deben ser razonables y convenientes para los usuarios. Los servicios de referencia y otras ayudas especiales deben estar disponibles en los momentos en que los usuarios principales más los necesiten.[16]

4.1.1 ¿CUÁN BIEN LA BIBLIOTECA ESTABLECE, PROMUEVE, MANTIENE Y EVALÚA UNA AMPLIA VARIEDAD DE SERVICIOS DE CALIDAD QUE APOYAN EL PROGRAMA ACADÉMICO DE LA INSTITUCIÓN Y EL USO ÓPTIMO DE LA BIBLIOTECA?

El Sistema de Bibliotecas procura contribuir a la gestión de aprendizaje, enseñanza, investigación, labor creativa y servicio que el Recinto tiene como misión, mediante ofrecimiento de una serie de servicios. La Tabla 4.1 a continuación enumera los servicios ofrecidos en el Sistema de Bibliotecas y los usuarios a quienes fueron dirigidos.

Tabla 4.1. Servicios por tipos de usuarios

SERVICIOS	TIPOS DE USUARIOS			
	Estudiantes	Profesores e Investigadores	Empleados	Particulares
Consultas de información y referencia	X	X	X	X
Acceso al catálogo colectivo en línea de la Universidad de Puerto Rico	X	X	X	X
Acceso al portal electrónico del Sistema de Bibliotecas	X	X	X	X
Acceso a bases de datos y revistas electrónicas en y fuera del Recinto	X	X	X	X[17]
Acceso a las fotos digitalizadas del periódico El Mundo	X	X	X	X

[16] Feliciano, José E., trad. Estándares de ACRL, 2005.
[17] Los particulares no tienen acceso a recursos electrónicos fuera del Recinto

SERVICIOS	TIPOS DE USUARIOS			
	Estudiantes	Profesores e Investigadores	Empleados	Particulares
Orientación e instrucción al usuario	X	X	X	X
Préstamos de recursos bibliográficos en diversos formatos	X	X	X	X
Circulación universal[18]				X[19]
Renovación y reserva en línea de recursos bibliográficos	X	X	X	X[2]
Préstamos interbibliotecarios locales e internacionales	X	X	X	
Uso de computadoras en centros computacionales y en bibliotecas y colecciones del Sistema de Bibliotecas	X	X	X	X[20]
Conferencias, exhibiciones y otras actividades	X	X	X	X
Uso de espacio para presentaciones	X			
Reproducción de materiales	X	X	X	X
Acceso a los anaqueles de libros en las bibliotecas	X[21]	X	X	
Acceso a internet	X	X	X	X
Préstamo de tarjetas inalámbricas para el uso de "laptops"	X	X	X	
Conectividad inalámbrica	X	X	X	X
Uso de salones de estudio en grupo en algunas unidades	X			
Consultas telefónicas	X	X	X	X
Préstamo de equipos a personas con impedimentos	X	X	X	
Asistencia de lectores-anotadores	X[5]	X	X	X
Referimiento, asesoramiento y coordinación de servicios a personas con impedimentos	X[5]	X	X	X
Charlas sobre equipos y servicios de asistencia tecnológica	X[5]	X	X	X
Asistencia en la utilización de equipos y aditamentos especializados disponibles en el Centro de Asistencia Tecnológica	X[5]	X	X	X
Cubículos para estudio para personas con impedimentos	X	X	X	X

[18] Certificación 28 (1995-96), Junta Universitaria
[19] Profesores de otras unidades de la Universidad de Puerto Rico
[20] Excepto en el Centro Computacional ubicado en el Edificio José M. Lázaro
[21] Estudiantes graduados, del programa de honor y asistentes

Estos servicios se promueven según se indica en la Sección 4.1.2.

Las evaluaciones de estos servicios han sido resultado de diferentes iniciativas de la institución o de unidades del mismo Sistema. En estas evaluaciones se utilizan principalmente medidas cuantitativas para medir su capacidad de proveer servicios a los usuarios. Los servicios se miden principalmente en términos de cantidad y no de calidad, según se describe en la Sección 4.1.3. Para efectos de esta evaluación, utilizamos los criterios contenidos en las premisas del estándar de servicios de ACRL, que se basan en la satisfacción de los usuarios primarios y en el apoyo a la misión y metas de la institución. No existe un plan o acciones sistemáticas de promoción y divulgación constante de los servicios y recursos de información para la comunidad universitaria.

La Oficina de Planificación Académica del Recinto de Río Piedras ha realizado varios estudios en los cuales se ha incluido algunos aspectos de los servicios bibliotecarios. Los resultados de éstos arrojan que existe satisfacción general respecto a los servicios bibliotecarios que se ofrecen en el Recinto. Entre éstos, el *Inventario de Satisfacción Estudiantil: Población de Estudio: Cohorte 2001,* presenta las expectativas de los estudiantes respecto a los servicios que ofrece la institución; entre ellos mide la calidad en el servicio y el interés personal de los estudiantes en el Recinto. Los encuestados adjudicaron una alta importancia a los servicios bibliotecarios e indicaron estar satisfechos con los servicios que brinda el personal bibliotecario. (Véase Apéndice 3.1: Estudios de la Oficina de Planificación Académica).

En el Sistema de Bibliotecas se han realizado diversos estudios para auscultar la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios bibliotecarios en general:

- Cuestionario de satisfacción de usuarios del Sistema de Bibliotecas, 2007

- Encuesta a profesores del Recinto de Río Piedras, 2008
- Grupos focales de estudiantes, 2008

Además, varias unidades del Sistema de Bibliotecas, han llevado a cabo estudios para auscultar el sentir los usuarios sobre aspectos específicos, tales como:

- Uso de bases de datos (Programa de Automatización, 2007)
- Uso de la colección impresa de revistas (Biblioteca de Ciencias Naturales, 2002; Biblioteca Gerardo Sellés Solá, 2004; Biblioteca de Música, 2004)
- Uso de computadoras (Programa de Automatización, 2007; Biblioteca de Ciencias Naturales, 2004)
- Uso de recursos utilizados en la Colección de Las Artes, 2007
- Opinión de los usuarios sobre el Centro Computacional del Edificio José M. Lázaro (Programa de Automatización, 2007)
- Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas, 2007

De los estudios se destaca la encuesta llevada a cabo por la Colección de Referencia y Revistas a 502 usuarios durante el periodo del 1 al 7 de octubre de 2007. Se midió la satisfacción en una escala del 1 al 5, donde 5 es "mayor satisfacción". Los participantes clasificaron de forma satisfactoria los servicios que provee la Colección de Referencia y Revistas según se presentan en la tabla 4.2:

Tabla 4.2: Nivel de Satisfacción según el Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas

Satisfacción	3	4	5
Atención por parte del bibliotecario	27.9%	31%	29.5%
Computadoras acceso a catálogo	23.5%	30.1%	37.4%
Computadoras acceso bases de datos	17.3%	29.5%	45.4%
Áreas de estudio	23.5%	27.7%	37.1%
Horario de servicios	15%	28.5%	45%
Acceso a la red inalámbrica	16.5%	30.2%	45.2%

Es importante señalar que la Colección de Referencia y Revistas es la unidad que provee horario de servicio más extenso en el Sistema de Bibliotecas, provee mayor número de computadoras para acceso a las bases de datos y el catálogo en línea, y provee un buen acceso a la red inalámbrica. Los por cientos de mayor satisfacción fueron los renglones siguientes: computadoras y acceso a las bases de datos, horario de servicio y acceso a la red inalámbrica.

Durante los meses de marzo a mayo de 2007 se realizó una encuesta a una muestra estratificada de estudiantes y profesores-investigadores del Recinto de Río Piedras. En la escala de respuestas diseñada para estos cuestionarios se incluyó la opción de "Neutral", la que en muchas preguntas fue la respuesta de mayor peso. Sin embargo este podía tener múltiples interpretaciones (Véase Apéndice 4.1: Análisis de los cuestionarios con la opción de Neutral). El Consultor que analizó los datos de los mismos, eliminó la dimensión de "Neutral", interpretándola como que los encuestados no emitieron su opinión. Este colapsó las categorías de Muy Satisfecho y Satisfecho como una categoría y las de Insatisfecho y Muy Insatisfecho como otra categoría. Utilizó el

estándar evaluativo de 70% o más en las escalas de Satisfecho y Muy Satisfecho como nivel de satisfacción favorable. Entre las respuestas que cumplieron con el estándar evaluativo de 70% o más están las siguientes:

Los estudiantes, profesores e investigadores coincidieron en la evaluación favorable de los servicios siguientes, según se puede observar en la Tabla 4.3:

- El acceso a la página *Web* de la biblioteca
- El acceso al Internet
- El acceso a las bases de datos
- El acceso al catálogo en línea
- La satisfacción con los bibliotecarios
- El trato por parte de los bibliotecarios
- Los conocimientos de recursos por el bibliotecario
- La disponibilidad de los bibliotecarios para ofrecer los servicios
- Los servicios de las colecciones especiales
- Los servicios de reserva
- Los servicios de circulación
- El servicio de préstamos
- El servicio de los préstamos interbibliotecarios
- El servicio de la consulta general
- La rapidez del servicio
- La satisfacción general con los servicios

Del análisis se desprende que los estudiantes evaluaron de forma favorable a una mayor cantidad de servicios que los servicios evaluados por los profesores e investigadores. El servicio evaluado favorablemente por los estudiantes con el porcentaje más alto fue el acceso a la Página *Web* de la Biblioteca (92.7%), seguido por el acceso al Internet (91.1%), los servicios de la colecciones especiales (90.5%), el acceso a las bases de datos (88.7%) y el acceso al catálogo en línea (88%).

El servicio evaluado por los profesores e investigadores con el porcentaje más alto fue la satisfacción general con los bibliotecarios (89.8%), seguido por el conocimiento de recursos por el bibliotecario (89.4%), disponibilidad de bibliotecarios para ofrecer servicios (87.8%), y el trato del bibliotecario (87.5%).

Tabla 4.3 Resumen de categorías con nivel de satisfacción favorable entre estudiantes, profesores e investigadores.

Variables	Estudiantes	Profesores e Investigadores
Página Web de la Biblioteca	92.7	85
Acceso a Internet	91.1	85.3
Colecciones Especiales	90.5	76.3
Satisfacción General (acceso a recursos)	89	67.4
Bases de Datos	88.7	73.7
Catálogo en Línea	88	82
Referencia	89.6	68.6
Satisfacción General (bibliotecarios)	87.1	89.8
Reserva	86.7	71.9
Circulación	85.9	75.5
Sala de Revistas	85.3	53.7
Trato del Bibliotecario	84.9	87.5
Conocimientos de Recursos por el Bibliotecario	84.4	89.4
Préstamos	84.2	77.8
Disponibilidad de Bibliotecarios Para Ofrecer Servicios	84.2	87.8
Áreas de Estudio	83.9	54%
Horario de Servicio Regular	83.6	69.2
Consulta General	83.3	75.8

Variables	Estudiantes	Profesores e Investigadores
Satisfacción General (servicios)	82.9	71.1
Horario de Servicio durante Exámenes Finales	81.8	(no disponible)
Préstamos Interbibliotecarios	81.6	73.6
Rapidez del Servicio	79.9	84.4
Colección Audiovisual	79.2	62.5
Computadoras	76.6	67.9
Horario de Servicio durante el Verano	72.3	56.2
Salones de Estudio Grupal	71.6	65.5
Orientación Sobre el Uso de los Recursos de la Biblioteca	60.9	84.4

Las encuestas a los estudiantes, profesores e investigadores revelaron que éstos coinciden en evaluar de manera de favorable de los siguientes servicios:

- La comunicación o acceso inalámbrico
- La satisfacción general (equipo)
- Las impresoras
- Las fotocopiadoras
- Los escáneres
- Los talleres o cursos acerca de destrezas de información

Es menester destacar que uno de los aspectos más provechosos en esta evaluación son los comentarios de los estudiantes sobre los servicios y algunas unidades del Sistema de Bibliotecas que se recogieron en el cuestionario administrado. (Véase Apéndice 4.2). La Tabla 4.4 que se incluye a continuación presenta una relación de la frecuencia de los comentarios de los usuarios respecto a varios servicios.

Tabla: 4.4: Frecuencia de comentarios de los usuarios sobre servicios

Servicio	Frecuencia de comentarios
Más y mejores fotocopiadoras	157 veces
Más y mejores talleres, clases, orientaciones de instrucción al usuario	63 veces
Mejor servicio inalámbrico	61 veces
Horarios extendidos	53 veces
Más y mejores computadoras	72 veces
Programados para las computadoras	38 veces
Más impresoras	34 veces
Salones de Estudio	49 veces
Añadir "scanners"	13 veces
Mejor acceso al Internet	12 veces
Mejores impresoras	10 veces

Durante el mes de mayo de 2008 se realizó el estudio *Descriptive Study Survey & Focus Groups* tuvo el objetivo de recoger las opiniones, percepciones, el uso de los recursos y el nivel de satisfacción de los estudiantes y profesores respecto a las bibliotecas y colecciones que mayormente frecuentaban. El estudio consistió de 10 grupos focales compuesto por 90 estudiantes del Recinto de Río Piedras, y de una encuesta suministrada a 88 profesores del Recinto de Río Piedras. Este estudio complementó los resultados de la encuesta discutida previamente que fue administrada durante los meses de marzo a mayo de 2007.

La satisfacción de los usuarios con los servicios según los resultados de los Grupos Focales varía en las distintas unidades del sistema. Esta variación no pudo ser captada en la encuesta antes mencionada, tal como fue diseñada. Sin embargo los resultados de los grupos focales representan estas diferencias. Hay descritas diferentes fortalezas, pero las debilidades señaladas se repiten en la mayoría de las unidades.

Los hallazgos de los grupos focales son consistentes con los del cuestionario administrado previamente de marzo a mayo de 2007. Ambos estudios muestran satisfacción de los estudiantes relacionado con los servicios siguientes:

- las bases de datos
- el servicio inalámbrico
- el acceso remoto
- el servicio de los bibliotecarios
- los talleres
- personal

Ambos estudios muestran insatisfacción de los estudiantes relacionados con los servicios siguientes:

- insuficiente cantidad de fotocopiadoras, computadoras e impresoras
- horario limitado de servicio
- insuficiente salones de estudio grupal
- muebles no confortables

En este estudio de los grupos focales los estudiantes mostraron muy poco conocimiento sobre los servicios siguientes:

- los préstamos interbibliotecarios
- las revista electrónicas
- los libros electrónicos

Esta pudo ser una de las causas para que en el cuestionario administrado de marzo a abril de 2007 un número alto de estudiantes marcaran la alternativa Neutral al evaluar

los servicios de préstamos interbibliotecarios, las revistas electrónicas, y los libros electrónicos.

Las tablas que se presentan a continuación recogen las fortalezas y debilidades de las bibliotecas y colecciones, según se desprende de los grupos focales. [22]

Tabla 4.5: Administración de Empresas – Fortalezas y Debilidades

Fortaleza	**Debilidades**
1. Accesibilidad	1. Facilidades físicas
2. Buen servicio provisto por estudiantes a estudiantes	2. Falta de tecnología
	3. Ruido
	4. No confortable
	5. La falta de conocimientos del estudiante de lo que necesita y cómo obtenerlo

Tabla 4.6: Ciencias Sociales – Fortalezas y Debilidades

Fortalezas	**Debilidades**
1. Bases de datos	1. No todos los libros disponibles
2. Recursos de información disponibles	2. Horario y operaciones limitado
3. Cantidad y la calidad de la información disponible	3. Insuficiente cantidad de impresoras y computadoras.
4. Talleres	4. Los programados de computadotas deben ser actualizados.
	5. Sistema de multas malo.

[22] Espina, C.et al. (2008). Descriptive study survey & focus groups: research findings. Págs. 17-49. Estas tablas han sido traducidas.

Tabla 4.7: Comunicación Pública – Fortaleza y Debilidades

Fortaleza	Debilidades
1. Accesibilidad	1. Espacio limitado
2. El personal	2. ruido
3. Recursos de información disponibles	3. Falta de computadoras
	4. Falta de salones de estudio
	5. Equipo obsolete

Tabla 4.8: Ciencias Naturales – Fortalezas y Debilidades

Fortalezas	Debilidades
1. Aire acondicionado	1. Préstamo de libros fuera de la biblioteca no permitido
2. Área segura de estudio	2. Cubículos para estudio independiente muy viejos, la mayoría dañados
3. Ambiente	3. Nivel de ruido
4. Accesibilidad	4. Sillas no confortables
5. Salones de estudio	5. Insuficientes fotocopiadoras
6. Computadoras	6. Personal con falta de conocimientos
7. Servicio inalámbrico	7. Baños con falta de limpieza
	8. Sensores dañados
	9. Proceso de sacar libros no confortable

Tabla 4.9: Educación – Fortalezas y Debilidades

Fortalezas	Debilidades
1. Personal con actitud de ayuda	1. Horario extendido de operaciones los viernes y sábados
2. Variedad de libros	2. Pocos salones de estudios
3. Acceso al Internet	3. Más fotocopiadoras
4. Impresoras y fotocopiadoras disponibles	4. Más facilidades para imprimir obras
5. Abierto los sábados	5. Receptáculos de computadoras necesarios
	6. Sillas y mesas confortables

Tabla 4.10: Escuela Graduada de Planificación – Fortalezas y Debilidades

Fortalezas	Debilidades
1. Los muebles	1. Horas de operaciones
2. Silencio	2. Los muebles reparados podrían ser una desventaja
3. La vista	
4. Servicio de fotocopiadoras	
5. Conexión de Internet	
6. Nuevo espacio	

Tabla 4.11: Estudios Generales – Fortalezas y Debilidades:

Fortalezas	Debilidades
1. El silencio	1. El sistema de seguridad de inspección es deprimente
2. Organización	2. Mayor digitalización de materiales
3. Confortabilidad	3. Entrenamiento adecuado al personal que provee el servicio
4. Aire acondicionado	

Tabla 4.12: Bibliotecas y Colecciones en Lázaro – Fortalezas y Debilidades

Fortalezas	Debilidades
1. Servicio de fotocopiar materiales	1. No mucha guía
2. Espacio	2. El robo de números de publicaciones en los libros
3. Horario de operaciones en Lázaro y Administración de Empresas	3. Libros viejos necesitan ser microfilmados
4. Solemnidad y quietud en la Colección Puertorriqueña y la Biblioteca de la Escuela de Leyes	4. La aceptación de libros para donar no debería basarse en el currículo
5. Información y recursos disponibles en la Colección Puertorriqueña	5. Más espacio
6. Cubículos para estudio independiente en Lázaro	6. Mucho ruido. Aún los bibliotecarios están siempre hablando
	7. Rápida clasificación de materiales en forma digital

Fortalezas	Debilidades
	8. Más personal cualificado
	9. Libros y materiales incorrectamente clasificados en el catálogo en línea
	10. Los bibliotecarios deberían entrenarse mejor para el servicio
	11. Libros muy deteriorados
	12. Computadoras en muy malas condiciones

Tabla 4.13: Colecciones y Bibliotecas en Lázaro – Fortalezas y Debilidades

Fortalezas	Debilidades
1. Disponibilidad de los bibliotecarios para ayudar	1. Aire acondicionado muy frío
2. El personal de Colección Puertorriqueña, la Sala Caribe, y la sala de servicio de impedidos es excelente	2. Filtraciones
3. Gran servicio al cliente	3. Goma de mascar debajo de las mesas
	4. Mesas no confortables
	5. Mucho ruido. Los estudiantes son responsables de este problema. Los estudiantes con sus teléfonos celulares y sus Ipods
	6. Mejor iluminación en todas las áreas

Por otra parte, los hallazgos en la encuesta realizada a los profesores del Recinto de Río Piedras en mayo de 2008 son similares a los hallazgos encontrados en el cuestionario suministrado en los meses de marzo a mayo de 2007. Ambos estudios muestran satisfacción de los profesores con los servicios siguientes:

- el servicio de consulta de los bibliotecarios
- el catálogo en línea

- los talleres
- la página electrónica del Sistema de Bibliotecas
- las bases de datos

Además, ambos estudios muestran menor satisfacción de los profesores con los servicios siguientes:

- servicios de fotocopiadoras
- lectores de microformas
- salones de estudio grupal
- libros electrónicos
- facilidades físicas y computadoras

Basado en el total de respuestas, los profesores expresaron “no conocer” o “no utilizar” los siguientes servicios:

- servicios del laboratorio fotográfico
- digitalización de imágenes del El Mundo
- educación a distancia
- préstamos interbibliotecarios internacionales
- lectores de microformas
- préstamos interbibliotecarios locales
- instalaciones para personas con impedimentos

La siguiente Tabla[23] 4.14 presenta un análisis del promedio del nivel de satisfacción de los profesores con los servicios y recursos de la biblioteca. Este análisis consideró el número de personas que evaluaron un servicio y asignó un valor de 1 a muy satisfecho y un valor de 5 a muy insatisfecho.

Tabla 4.14: Promedio del nivel de satisfacción de los profesores con los servicios y recursos

Nivel de Satisfacción	Total de Respuestas	No conocido o no usado	No respuestas	Promedio (entre aquellos que respondieron)
Consulta bibliotecaria	81	5	2	1.64
Préstamo de libros	78	10	0	1.79
Recursos de información	82	4	2	2.59
Préstamos Interbibliotecarios	55	28	5	2.11
Prétamos Interbibliotecarios Internacionales	44	37	7	2.02
Servicio de reserva	75	11	2	2.07
Facilidades físicas	84	2	2	2.55
Educación a distancia	32	51	5	3.00
Ambiente de trabajo	81	5	2	2.31
Salones de estudio grupal	60	19	9	2.65
Iluminación	81	4	3	1.94
Temperatura	83	3	2	2.28
Limpieza	82	4	2	2.06
Accesibilidad a los impedidos	59	27	2	2.29
Disponibilidad de recursos	77	6	5	2.32
Computadoras	70	15	3	2.53
Microlectores	42	35	11	2.74
Seminarios	63	18	7	1.95
Digitalización Periódico El Mundo	38	45	5	2.16
Servicio de laboratorio fotográfico	26	57	5	2.65
Servicio de fotocopias	61	21	6	2.93
Catálogo en línea	69	13	6	1.84
Bases de datos bibliográficas	69	11	8	2.01
Revistas electrónicas	68	14	6	2.12
Libros electrónicos	53	27	8	2.60

[23] Espina, C. et al. (2008). Descriptive study survey & focus groups: research findings. Pág. 54. Esta tabla fue traducida

Nivel de Satisfacción	Total de Respuestas	No conocido o no usado	No respuestas	Promedio (entre aquellos que respondieron)
Horario de operaciones	77	8	3	2.52
Página electrónica de la biblioteca	63	20	5	2.03
Página del Sistema de Bibliotecas	65	15	8	1.98
Servicio al cliente	81	5	2	1.73
Satisfacción total	79	9	0	2.10

Según el estudio, más de la mitad de los profesores entrevistados están satisfechos con la biblioteca que mayormente frecuentan. La siguiente Tabla 4.15 presenta el nivel de satisfacción por la biblioteca más visitada[24]:

Tabla 4.15: Satisfacción General sobre la Biblioteca Más Frecuentada

Biblioteca o Colección	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Administración de Empresas	1	8	1	0	0
Administración Pública	0	1	0	0	0
Monserrate Santana de Palés (Trabajo social)	1	5	0	0	0
Gerardo Sellés Solá (Educación)	4	4	0	1	1
Música	0	3	0	1	0
Ciencias Bibliotecarias e Informática	2	0	0	1	0
Ciencias Sociales-Reserva	0	2	0	0	0
Comunicación	1	3	1	0	0
Ángel Quintero Alfaro (Estudios Generales)	0	3	0	0	0
Planificación	2	2	0	0	0
Néstor Rodríguez (Ciencias Naturales)	2	5	1	1	0

[24] Espina, C. et al. (2008). Descriptive study survey & focus groups: research findings. Pág. 66. Esta tabla fue traducida.

Biblioteca o Colección	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Referencia/Revistas en Edificio Lázaro	1	2	3	0	0
Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos	1	1	0	0	0
Colección Puertorriqueña	1	3	3	0	1
Colección de Las Artes	0	1	0	0	0
Circulación en Edificio Lázaro	1	0	1	0	0
Administración de Empresas	0	1	0	0	0

4.1.2 ¿CÓMO SE LE INFORMA A LOS ESTUDIANTES Y A LA FACULTAD SOBRE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA?

El Sistema de Bibliotecas informa a los estudiantes y la facultad sobre los servicios que se ofrecen utilizando los siguientes medios:

- Página Electrónica en la dirección http://biblioteca.uprrp.edu. Está accesible desde cualquier punto dentro y fuera del recinto, las 24 horas al día, los 7 días a la semana. La página incluye la siguiente información sobre los recursos y servicios en las bibliotecas del Sistema:
    - Información general sobre el Sistema de Bibliotecas
        - Directorio
        - Guía telefónica
        - Políticas y normas
        - Horario de servicio de las bibliotecas y colecciones
    - Anuncios
    - Recursos electrónicos disponibles
    - Catálogo en línea
    - Enlaces a las bibliotecas y colecciones
    - Enlaces a otras páginas electrónicas del Recinto de Río Piedras
- Blogs de algunas unidades (Biblioteca de Administración de Empresas, Servicios para Personas con Impedimentos)

- Boletines de divulgación - Desde 1991 se publican los Boletines de Divulgación de cada una de las bibliotecas, colecciones y otras unidades del Sistema las cuales contienen información sobre los recursos y servicios. Esta publicación de distribución directa a los usuarios, brinda la oportunidad de conocer de una manera rápida los servicios que se ofrecen.
- Otros medios impresos
    - hojas sueltas para promover las actividades culturales, talleres, conferencias, foros y otros.
    - publicaciones de las facultades
    - cartas y memorandos enviados por la dirección a la comunidad universitaria
- Instrucción al Usuario

El Programa de Instrucción al Usuario colabora directamente, a través de sus clases y orientaciones, a promocionar y divulgar los servicios del Sistema de Bibliotecas. Las bibliotecas de Ciencias Naturales, Educación, Estudios Generales, Administración de Empresas, Música, Administración Pública, y Ciencias Bibliotecarias e Informática orientan a los estudiantes sobre los servicios que ofrecen mediante charlas, talleres y clases especialmente al inicio del semestre académico.

El Sistema participa en los talleres del Programa de Capacitación de Estudiantes Graduados en la Modalidad de Cátedra e Investigación, auspiciados por el Decanato de Estudios Graduados e Investigación; en los talleres para estudiantes de nuevo ingreso del Programa de Destrezas de la Facultad de Estudios Generales y en el Programa Experiencia de Verano dirigido a estudiantes de escuela superior cuyo objetivo es motivarlos a realizar sus estudios en el Recinto de Río Piedras. En estas actividades se ofrece orientación y se distribuye materiales informativos sobre los recursos y servicios que ofrece el Sistema de Bibliotecas.

- Orientación a Profesores de Nuevo Ingreso

  El Sistema de Bibliotecas participa en la orientación a los profesores de nuevo ingreso al Recinto de Río Piedras que auspicia el Decanato de Asuntos Académicos. El *Manual del Profesor* del Recinto de Río Piedras que se distribuye en la actividad, ofrece una descripción completa del Sistema de Bibliotecas, sus recursos y servicios.

- Otros medios de promoción

  Las conferencias, exhibiciones y otras actividades ocasionalmente se anuncian a través de Radio Universidad de Puerto Rico, el correo electrónico del Recinto y los medios de comunicación (radio, prensa y televisión). La mayoría de las bibliotecas y colecciones presentan exhibiciones de los nuevos recursos adquiridos.

4.1.3 ¿MANTIENE Y UTILIZA LA BIBLIOTECA MEDIDAS CUANTITATIVAS Y CUALITATIVAS SOBRE SU CAPACIDAD DE SERVIR A LOS USUARIOS?

El Sistema de Bibliotecas mantiene y utiliza principalmente medidas cuantitativas para medir su capacidad de proveer servicios a los usuarios. No se emplean medidas cualitativas que permitan evaluar el impacto de los servicios en los usuarios. Las unidades del Sistema de Bibliotecas poseen formularios que recogen las estadísticas diarias de los servicios ofrecidos a los usuarios las cuales se presentan en los informes anuales de las unidades y otros informes del Sistema de Bibliotecas.

Todas las unidades hacen acopio de las siguientes estadísticas, las cuales se solicitan para preparar el informe anual del Sistema de Bibliotecas:

- Consulta y referencia
- Préstamos de recursos
- Préstamos de reserva
- Préstamos interbibliotecarios
- Uso de computadoras
- Asistencia en sala
- Actividades de instrucción

Cabe señalar que no todos los informes anuales hacen acopio de las mismas estadísticas de servicio. No se ha llegado a un consenso sobre qué estadísticas se van a recoger y cómo se define el alcance de éstas, por lo que no se ha podido automatizar su acopio. Esto crea dificultad en su recolección y limita la posibilidad de su uso e interpretación. Tampoco el Sistema de Bibliotecas establece medidas de efectividad que nos permitan determinar la adecuacidad de los servicios que se ofrecen.

Los informes anuales contienen la cantidad de préstamos interbibliotecarios recibidos y enviados. El servicio de préstamos interbibliotecarios se ofrece a través de la Oficina de Préstamos Interbibliotecarios Internacionales y la Oficina de Préstamos Interbibliotecarios Locales que al inicio de 2008 se consolidaron en una unidad. Algunas unidades tramitaban los préstamos locales directamente. La Biblioteca de Ciencias Naturales solicita todos sus préstamos interbibliotecarios directamente y recurre a esta unidad sólo cuando no puede satisfacer la solicitud a través de *Docline*. Se obtuvo información estadística sobre la cantidad de préstamos interbibliotecarios solicitados por nuestros usuarios, a través de un formulario repartido directamente a las bibliotecas y colecciones.

Tabla 4.16: Préstamos Interbibliotecarios Internacionales: Préstamos Recibidos

Año Fiscal	Total de Solicitudes Recibidas	Total de Solicitudes Tramitadas	Recursos Recibidos (Filled)
2006-2007	7,227	6,194	4,817
2007-2008	6,837	5,757	4,569

Tabla 4.17: Préstamos Interbibliotecarios Internacionales: Recursos Prestados

Año Fiscal	Total de Solicitudes Recibidas	Total de Solicitudes Tramitadas	Recursos Recibidos (Filled)
2006-2007	3,052	2,846	1,234
2007-2008	2,793	2,571	1,069

Se realizaron dos ejercicios en las oficinas de los préstamos interbibliotecarios locales e internacionales para medir la rapidez del préstamo interbibliotecario durante un periodo determinado de tiempo. Al compararse ambos procesos en el ejercicio de préstamos internacionales y locales, donde se trabajó con una muestra de 15 solicitudes de recursos en ambos casos, se desprende que se recibieron la mayoría de los recursos a nivel internacional durante los primeros 14 días de solicitados y se recibieron la mayoría de los recursos a nivel local después de 14 días de solicitados.

4.2.1.1 ¿ESTÁN DISEÑADOS LOS SERVICIOS DE REFERENCIA, CIRCULACIÓN Y DOCUMENTOS DE GOBIERNO PARA QUE LOS USUARIOS SAQUEN EL MEJOR PROVECHO DE LOS RECURSOS DISPONIBLES?

Los servicios de referencia en el Sistema de Bibliotecas están diseñados para que los usuarios obtengan mayor provecho de los recursos disponibles. Estos servicios son ofrecidos por personal bibliotecario principalmente en los mostradores de servicio.

Además, se provee el servicio de consulta por teléfono, correo electrónico o referencia virtual. Todas las colecciones y bibliotecas del Sistema de Bibliotecas proveen servicios de recursos de referencia impresos y electrónicos y proveen acceso a un gran número de bases de datos.

La Colección de Referencia y Revistas está localizada en el edificio José M. Lázaro. Contiene una gran diversidad de obras de referencia generales y especializadas, y un gran número de revistas y periódicos internacionales en diversos formatos impresos y electrónicos. Además, posee una colección retrospectiva de revistas que datan del siglo XIX en adelante. Es la unidad de mejor accesibilidad para los usuarios por su ubicación, horario, estantería abierta y suficiente personal capacitado para ofrecer servicio. La localización de su mostrador de servicio se destaca de forma prominente y está ubicado cercano al área de las computadoras que proveen acceso a la página electrónica del Sistema de Bibliotecas, a los lectores de micropelículas, a las revistas impresas, a los anaqueles de las fuentes de referencia impresas, y a la Oficina de Préstamos Interbibliotecarios. La unidad no tiene un letrero que la identifique. Provee el horario de servicio más extenso del Sistema: lunes a jueves de 8:00 de la mañana a 12:00 de la medianoche; viernes de 8:00 de la mañana a 6:00 de la tarde; sábado de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde; domingo de 10:00 de la mañana a 10:00 de la noche; y días feriados de 8:00 de la mañana 5:00 de la tarde.

Los participantes de los grupos focales destacan como fortaleza de esta unidad la disponibilidad de los materiales, el horario de servicio, el servicio de consulta que provee el personal y los prestamos interbibliotecarios. Dicha unidad necesita mejorar en cuanto a

la comodidad del mobiliario, infraestructura (filtraciones) y equipos, según señalado en los resultados de los grupos focales.

La Colección de Circulación y Reserva posee aproximadamente 289,228 títulos, equivalentes a 802,211 volúmenes de recursos para préstamo externo del Sistema de Bibliotecas y además provee el servicio para reservar y renovar esos recursos por vía electrónica a través del catálogo en línea y por teléfono. Esta Colección y la Biblioteca de Ciencias Naturales ofrecen el horario de servicios más amplio de todas las unidades del Sistema, después de la Colección de Referencia y Revistas. El mostrador de servicio de la Colección de Circulación y Reserva está localizado al final de un pasillo del segundo piso en el ala este del edificio. Dicha unidad presenta una serie de limitaciones para el servicio. Su localización no está en un lugar visible ni de fácil acceso para el usuario; el depósito de libros es cerrado y está ubicado en los pisos 1, 3, 4, y 5, por lo que el usuario debe solicitar los recursos en el mostrador y esperar a que el personal los sirva. La situación de la localización del mostrador se ha discutido en el Sistema y con las autoridades universitarias y se ha iniciado una consulta entre la Decana de Asuntos Académicos, la Directora del Sistema de Bibliotecas y el Decano de la Escuela de Arquitectura para la reubicación del mismo. La facultad y los estudiantes graduados tienen acceso al depósito mediante permisos especiales.

Según los resultados de los grupos focales, la colección bibliográfica debe ser actualizada, los libros no están disponibles, aún cuándo el catálogo indica que sí lo están y la política de multas por demora en devolución no es adecuada. Tampoco se provee la opción de devolver recursos tomados en préstamo en cualquiera de las unidades del Sistema de Bibliotecas, independientemente de dónde se originó el préstamo. El sistema

automatizado de bibliotecas no está programado para efectuar ese tipo de transacción y no se ha desarrollado una política a esos efectos.

El edificio José M. Lázaro alberga las dos colecciones con mayor cantidad de documentos de gobierno: la Colección de Documentos y Mapas, que es depositaria de documentos del gobierno de Estados Unidos, y la Colección Puertorriqueña, depositaria de los documentos gubernamentales. Además, las otras unidades del Sistema de Bibliotecas contienen documentos de gobierno integrados en sus colecciones.

La Colección de Documentos y Mapas está localizada en el segundo piso, ala este del edificio. Aunque se indica su ubicación a través de rótulos, la misma no es fácilmente localizable por los usuarios. La misma ofrece servicio en horario limitado- 51 horas semanales: lunes a sábado de 8:00 de la mañana a 4:30 de la tarde. Esta unidad tiene anaqueles cerrados, por lo que los recursos se solicitan a través del personal bibliotecario. La colección no circula externamente. Su colección consiste de:

- Colección del Gobierno Federal de los EE.UU
- Colección de la Organización de las Naciones Unidas
- Colección de la Organización de los Estados Americanos
- Colección de la Corporación RAND
- Centro de Datos Censales

Gran parte de estas fuentes no están representadas en el Catálogo en línea, lo que representa una limitación para conocerlas. En esta colección el retiro selectivo de los documentos obsoletos, sustituidos con nuevas ediciones, etc. se ha realizado parcialmente debido a la falta de personal.

La Colección de Documentos y Mapas provee en su página electrónica enlaces al Censo de Puerto Rico y de los Estados Unidos del año 2000, a las colecciones de documentos del Gobierno Federal de los Estados Unidos, a la Organización de las Naciones Unidas, a la Organización de los Estados Americanos, los documentos de la Corporación RAND, mapas electrónicos e información geográfica, perfiles demográficos de Puerto Rico, recursos estadísticos, revistas electrónicas y otros.

La Colección Puertorriqueña es depositaria de los documentos del gobierno de Puerto Rico y posee la colección más completa sobre Puerto Rico y los puertorriqueños. Está localizada en el pasillo principal del segundo piso del edificio José M. Lázaro y tiene una rotulación adecuada, por lo que es fácilmente identificable para los usuarios. Ofrece 81 horas de servicio: lunes a jueves de 8:00 de la mañana a 10:00 de la noche; viernes de 8:00 de la mañana a 6:00 de la tarde; sábado de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde; domingo de 10:00 de la mañana a 6:00 de la tarde; y días feriados de 8:00 de la mañana a 4:30 de la tarde. El escritorio de referencia se encuentra muy cerca de la entrada de la unidad. La Colección Puertorriqueña provee en su página electrónica enlaces a catálogos de manuscritos, catálogos de fotografías, catálogos de colecciones especializadas, y enlaces a otras colecciones de documentos tales como a las del Archivo General de Puerto Rico.

Esta unidad tiene anaqueles cerrados, por lo que los recursos se solicitan a través del mostrador de servicio. Además, la colección posee diferentes depósitos lo que requiere a veces un tiempo más prolongado de espera de los recursos solicitados por los usuarios. Debido a su naturaleza como colección de investigación, la unidad mantiene una política de servicio de préstamo en la Sala, no realiza préstamos interbibliotecarios de

tesis (al igual que en todas las bibliotecas y colecciones del Sistema) y ofrece servicios a la comunidad externa a tenor con la Política de Servicios a Particulares del Sistema de Bibliotecas.

4.3.1 ¿CÓMO LAS EXPECTATIVAS DE LOS ESTUDIANTES Y LA FACULTAD AFECTAN LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA?

Algunas de las expectativas de los estudiantes y la facultad se toman en cuenta para diseñar, planificar y hacer ajustes en los servicios que se ofrecen. A esos efectos, se atienden sus comentarios, sugerencias y reclamos. Estos se reciben mayormente a través de hojas de evaluaciones de servicio, comunicación directa, comunicaciones escritas, reclamos a través del Consejo de Estudiantes, del Comité de Biblioteca de las Facultades, hojas de evaluación de clases de instrucción al usuario, la página electrónica, correo electrónico, encuestas de satisfacción de los usuarios y buzón de sugerencias. Los planteamientos han provocado cambios en los servicios que proveen las unidades.

Entre las expectativas atendidas se destacan:

- La Colección de Las Artes logró atender las necesidades de mejor iluminación y obtener una fotocopiadora a color de gran utilidad para los estudiantes y especialistas de las artes.

- La Colección de Circulación-Reserva atendió el reclamo relacionado a los recursos bibliográficos perdidos acelerando las gestiones de la unidad para remplazarlos y estableció el proyecto *Done un Libro* para motivar la donación de libros para remplazar recursos desaparecidos. Además, se facilitó el proceso para renovar los recursos a través del uso del teléfono y la página hogar del Sistema de Bibliotecas.

- La Biblioteca de Planificación atendió reclamos sobre equipo computacional y horario. Se adquirieron dos computadoras y se hicieron ajustes al horario de servicio de la biblioteca.

- La Sala Zenobia y Juan Ramón Jiménez atendió recomendaciones para la adquisición de libros, y se hicieron gestiones para adquirir manuscritos.

- La Biblioteca de Trabajo Social canalizó a través de su Comité de Biblioteca, la adquisición mediante donativo de estantes para periódicos, diccionarios y libros.

- La Biblioteca de Ciencias Naturales adquirió computadoras nuevas y extendió su horario de servicio.

- La Biblioteca de Educación adquirió 15 computadoras portátiles.

- La Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática amplió los contenidos de su página electrónica.

- La Biblioteca de Administración Pública reorganizó las lecturas de la colección de reserva para facilitar su acceso.

- La Biblioteca de Administración de Empresas adaptó sus instalaciones para facilitar el acceso a usuarios con impedimentos en sillas de ruedas, aumentó el número de equipos disponibles y cubículos de estudio individual y grupal, habilitó un espacio para el proyecto de desarrollo de las competencias de información y habilitó estantería de libros en el primer piso.

- La Colección de Referencia y Revistas proveyó 17 computadoras con mayor capacidad. Además, reubicó los cubículos y mesas de estudio cerca de los receptáculos para facilitar el uso de las computadoras portátiles. Se habilitaron 24 espacios de trabajo para utilizarse con computadoras portátiles, como una primera etapa del proyecto de mejoras de esta unidad.

- La Biblioteca de Comunicación instaló programados básicos en las computadoras y se adquirió un sistema de impresión. Además, se estableció un salón de estudio grupal para los usuarios.

- La Biblioteca de Estudios Generales mejoró la rotulación para orientar sobre las transacciones de reserva.

- La Colección de Documentos y Mapas instaló una fotocopiadora, y se permite copiar hasta tres páginas de información libre de costo para los usuarios.

- La Colección Puertorriqueña reemplazó las fotocopiadoras y añadió lectores impresores con capacidades más avanzadas.

- La Biblioteca de Música hizo ajustes al horario de servicio.

- La Colección de Ciencias Sociales-Reserva implantó el módulo de reserva de Horizon para mejorar el servicio.

- Durante el periodo de exámenes finales se extendieron los horarios de servicio los fines de semana en la Colección de Referencia y Revistas del Edificio José M. Lázaro y la Biblioteca de Ciencias Naturales. La Rectora del Recinto de

Río Piedras facilitó la extensión de éstos mediante la autorización de fondos a esos efectos.

Finalmente, se desprende de la información recopilada que las unidades del Sistema de Bibliotecas proveyeron medios variados que facilitaron a los usuarios comunicar sus comentarios, sugerencias y reclamos. Mucho de este insumo se recibió mayormente de forma verbal y directa y provocó mejoras en los servicios que proveen las unidades del Sistema de Bibliotecas.

4.3.2 ¿CUÁN BIEN LOS SERVICIOS DE PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS APOYAN LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS ELEGIBLES PARA ESE SERVICIO?

El servicio de préstamos interbibliotecarios se ofrece a toda la comunidad universitaria del Recinto de Río Piedras. Los préstamos entre instituciones ubicadas en Puerto Rico se tramitan por correo postal, correo electrónico y el sistema Ariel. Los préstamos internacionales se gestionan, principalmente, mediante el módulo de préstamos interbibliotecarios de OCLC y se tramitan por correo postal (Priority Mail) y Ariel.

Durante los últimos siete años los préstamos interbibliotecarios internacionales han obtenido un promedio de 85% de efectividad en los recursos que se han recibido de otras instituciones (Véase Tabla 4.18).[25] El tiempo promedio en la entrega de documentos

[25] La información sobre los préstamos interbibliotecarios se ha tomado de los informes preparados por la Unidad de Préstamos Interbibliotecarios del Sistema de Bibliotecas. Aunque los servicios de préstamos interbibliotecarios están centralizados en la Unidad de Préstamos Interbibliotecarios, la Biblioteca de Ciencias Naturales mantiene servicios paralelos. Desde la década del 90´ forman parte del consorcio DOCLINE y tramitan el envío de artículos de revistas para sus

que requieren reproducción es de 5 días; mientras que el tiempo promedio en la entrega de libros es de 32 días. El envío de libros siempre está sujeto a una serie de variables externas que pueden afectar el período de tiempo que transcurre desde que se recibe una petición hasta que el libro llega a la biblioteca. Durante los últimos años se ha observado un incremento en el tiempo de recibo. A pesar de que el Sistema de Bibliotecas recibe los libros mediante servicios de correo de entrega rápida, el personal de la unidad de Préstamos tiene que recogerlos en una oficina de correos, ya que el servicio de mensajería del Sistema de Bibliotecas nunca ha funcionado eficientemente. Desde el 2005 la Oficina de Correo Interior ubicada dentro del Recinto de Río Piedras cerró, obligando a todas las unidades a recoger su correspondencia en una oficina localizada fuera del Recinto, lo que ha complicado el proceso y aumentado el retraso en la entrega de los libros.

Tabla 4:18: Préstamos Interbibliotecarios Internacionales: Recursos Recibidos

Año Fiscal	Total de Solicitudes	Recursos Recibidos (Filled)	Efectividad (SND÷RS)	Libros/ Tesis	Fotocopias	Tiempo Promedio (Libros/ Tesis)	Tiempo Promedio (Fotocopias)
2000-2001	7,178	5,315	86%	2,211	3,104	26 días	4 días
2001-2002	6,694	4,980	85%	1,956	3,024	29 días	5 días
2002-2003	8,141	6,516	86%	2,560	3,956	25 días	4 días
2003-2004	7,710	5,659	86%	2,202	3,457	30 días	5 días
2004-2005	5,865	4,318	87%	1,832	2,486	33 días	5 días
2005-2006	6,904	4,721	83%	2,232	2,489	38 días	6 días
2006-2007	7,227	4,817	81%	2,385	2,432	42 días	7 días

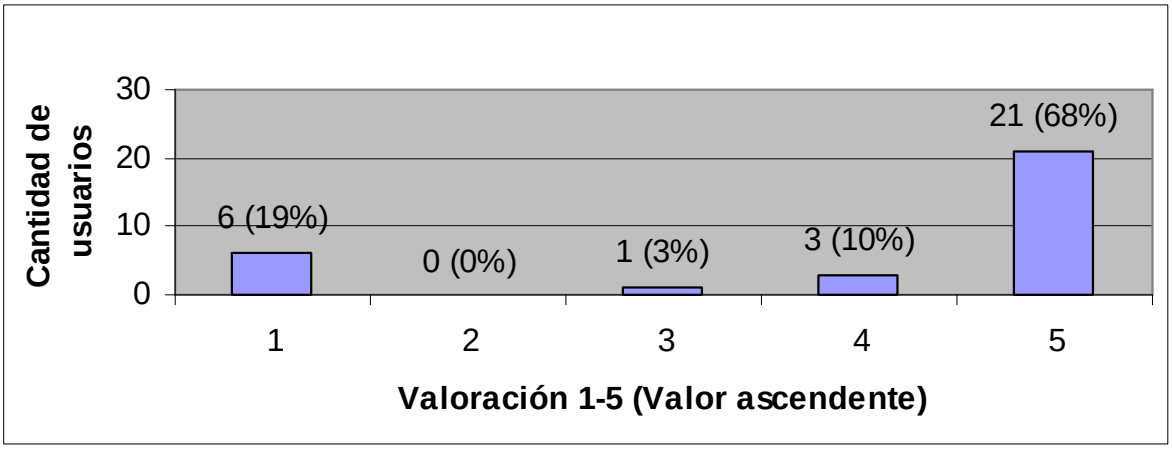
usuarios por esta vía. Los informes de la Unidad no incluyen las estadísticas de la Biblioteca de Ciencias Naturales.

El servicio de préstamos interbibliotecarios es muy apreciado por los usuarios que necesitan recursos informativos que el Sistema de Bibliotecas no posee. En el *Cuestionario de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Bibliotecas* entre el 73% y el 82% de los estudiantes y profesores se consideraron satisfechos o muy satisfechos con los préstamos interbibliotecarios locales e internacionales. En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings* los profesores le asignaron una puntuación de 2.11 a los préstamos interbibliotecarios. Hay que señalar, sin embargo, que el 50.91% de los profesores que respondió indicó que no conocía o no había usado los servicios.

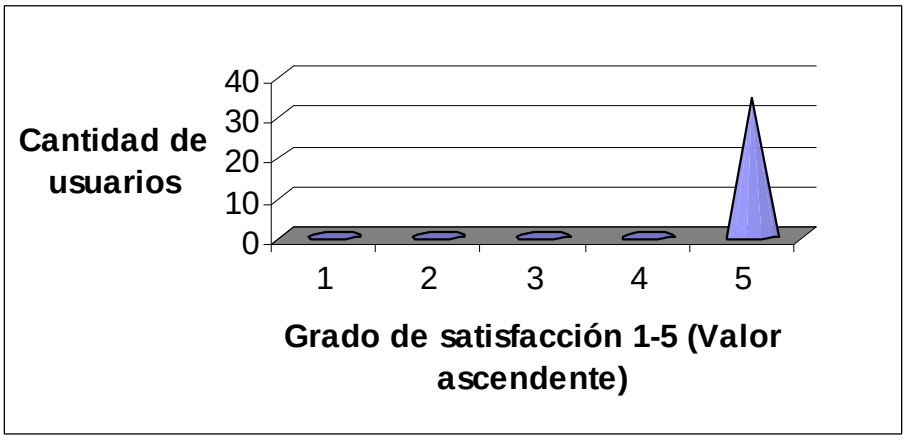
En el *Sondeo sobre el servicio de préstamos interbibliotecarios del sistema de bibliotecas de la UPRRP (SSPISB)*[26] el 78% de los usuarios se mostró satisfecho o muy satisfecho con los préstamos interbibliotecarios locales. En cambio, los préstamos interbibliotecarios internacionales obtuvieron la valoración máxima de todos los usuarios que respondieron al cuestionario (Véanse Gráficas 4.1 y 4.2)

[26] El *Sondeo sobre el servicio de préstamos interbibliotecarios del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP (SSPISB*) se envió por correo electrónico en junio de 2008 a un grupo de usuarios de la Unidad de Préstamos Interbibliotecarios. Respondieron al cuestionario 21 estudiantes y 8 profesores.

Gráfica 4.1: Satisfacción General de los Usuarios con los Préstamos Interbibliotecarios Locales



Gráfica 4.2: Satisfacción General de los usuarios con los Préstamos Interbibliotecarios Internacionales



4.3.3 ¿QUÉ SERVICIOS BIBLIOTECARIOS SE PROVEEN PARA LOS PROGRAMAS QUE SE ENCUENTRAN FUERA DEL RECINTO?

Los servicios de acceso remoto que ofrece el Sistema de Bibliotecas están disponibles a toda la comunidad académica fuera del Recinto. El Sistema provee servicio a distancia a través de su página *Web* disponible en la dirección

http://biblioteca.uprrp.edu., las 24 horas del día, siete días a la semana. Provee acceso remoto al catálogo en línea, a las bases de datos en diversas disciplinas, libros electrónicos, periódicos y revistas en línea, diccionarios, tesis, enciclopedias y otras obras de referencia y referencia virtual. Todos los estudiantes y profesores activos en el Recinto y registrados en el módulo Horizon, pueden renovar los recursos bibliográficos a través de la página hogar del Sistema de Bibliotecas, si no tienen, retrasos, multas o si el recurso ha sido reservado. El Sistema de Bibliotecas inició en enero de 2008 el Proyecto de Referencia Virtual mediante el cual se ofrecen servicios de referencia de forma electrónica.

En las páginas electrónicas de la Biblioteca Néstor M. Rodríguez de la Facultad de Ciencias Naturales, de la Biblioteca de Administración de Empresas y de la Colección de Referencia y Revistas se incluyen listas de enlaces a revistas académicas disponibles en formato electrónico.

La Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática (BCBI) está en proceso de desarrollar servicios para los estudiantes matriculados en los cursos a distancia conjuntamente con la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información (EGCTI). Se proveerá servicio de referencia para la comunidad de usuarios de la BCBI, por tres vías, además de la presencial, por teléfono o por fax, por correo electrónico y por sesión de *chat*. Se proyecta crear una vía de atención en el servicio de referencia que utilizará una aplicación de *chat* específicamente preparada para esta función. (Página hogar de EGCTI: http://bcbi.uprrp.edu).

4.3.4. ¿CÓMO SE DETERMINAN LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y SU SATISFACCIÓN EN ESOS LUGARES?

El Sistema de bibliotecas utiliza diferentes iniciativas tales como, evaluaciones de colecciones, encuestas de servicio de diferentes unidades, reuniones periódicas con equipo directivo, jefes de unidades, decanos y comités de bibliotecas para conocer las necesidades y satisfacción de los usuarios. Dichas actividades no auscultan estas necesidades de forma consistente y sistemática. Se han utilizado también encuestas y comentarios recibidos por correo electrónico, teléfono y fax para conocer estas necesidades y éstas se han atendido de acuerdo a las posibilidades y recursos disponibles.

4.3.5. CUANDO SE OFRECEN PROGRAMAS ACADÉMICOS FUERA DEL RECINTO, ¿QUÉ ESTÁNDARES O GUÍAS SE UTILIZAN PARA MEDIR EL ÉXITO? ¿SE UTILIZAN LOS ACRL GUIDELINES FOR DISTANCE LEARNING LIBRARY SERVICES?

El Sistema de Bibliotecas no ha participado en el diseño de servicios bibliotecarios para atender el único programa que el Recinto de Río Piedras ofrece a distancia. Este es el Certificado de Maestro Bibliotecario que ofrece la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información, la cual está acreditada por la American Library Association. Sin embargo, el Recinto está trabajando en el plan de acción que permita la implantación en el Recinto de la Política Institucional de Educación a Distancia de la Universidad de Puerto Rico. La Directora del Sistema de Bibliotecas es miembro del Comité creado a esos efectos.

4.3.6: ¿MANTIENE LA BIBLIOTECA UN HORARIO CÓNSONO CON LAS DEMANDAS RAZONABLES DE LOS USUARIOS?

El Sistema de Bibliotecas hace grandes esfuerzos por ofrecer los horarios de servicio más extendidos posibles de acuerdo a la disponibilidad de personal. El horario del Sistema de Bibliotecas es variado en las diferentes bibliotecas, colecciones y unidades de servicio que lo componen.[27] Para determinar los horarios de servicio se consideran la oferta académica, el calendario académico, las estadísticas de asistencia, los recursos humanos disponibles y la seguridad en el Recinto. Ante el reclamo de la comunidad universitaria de ampliar el horario de servicio, en mayo de 2005 se extendió el horario de la Colección de Referencia y Revistas del Edificio José M. Lázaro y de la Biblioteca de Ciencias Naturales, por 12 y 13 horas, respectivamente. [28]

Actualmente quince de las unidades del Sistema permanecen abiertas de 12 a 16 horas diarias, de lunes a jueves. Todas ofrecen servicios los viernes hasta no más tarde de las 6:00p.m. Dieciocho de las unidades están disponibles durante los sábados. Doce de las unidades abren los días feriados, y 6 están disponibles los domingos. El horario de servicio se extiende durante el periodo de exámenes finales. La Tabla 4.19 presenta una relación de las horas de servicio diarias, semanales y mensuales en las unidades del Sistema de Bibliotecas.

---

[27] El horario está disponible en la página electrónica del Sistema de Bibliotecas: http://biblioteca.uprrp.edu.

[28] Carta Circular de la Rectora del 16 de mayo de 2005.

Tabla 4.19: Cantidad de horas de servicio diarias, semanales y mensuales en las unidades del Sistema de Bibliotecas.

Unidad	Días					Horas semanales	horas mensuales
	lunes-jueves por día	viernes	sábados	domingos	Días Feriados		
Bib. Adm. Pública	14	8.5	8.5			73	292
Bib. Ángel Quintero	12	8.5	8.5			65	260
Bib. Cs. Bibliotecarias e Informática	13	9	9	7	4	77	308
Bib. de Comunicación	13.5	9	7.5		7.5	70.5	282
Bib. de Música	10	8.5				48.5	194
Bib. de Planificación	14	9	8		4	73	292
Bib. Gerardo Sellés Solá	13	8.5	8		8	68.5	274
Bib. Monserrate Santana de Palés	14	9.5	8.5		4	74	296
Bib. Néstor M.Rodríguez	16	9	8	13	4	94	376
Bib. Regional del Caribe	9	9	8			53	212
Centro Computacional	14	8.5	8	7		79.5	318
Col. Ciencias Sociales	15	9.5	8.5		4	78	312
Col.Circulación-Reserva	14	0	9	8	8.5	83	332
Col. Documentos y Mapas	7.5	8.5	8.5			47	188
Col. de Las Artes	11	9	8			61	244
Col. de Ref.-Revistas	16	0	9	12	8.5	95	380
Col. Puertorriqueña	14	0	8.5	8	8.5	82.5	330
Filmoteca	7.5	7.5				37.5	150
Sala Zenobia y JRJ	7.5	7.5				37.5	150
Serv. Bibl. para Personas con	13	8.5	7		4	67.5	270
Préstamos Interbib.	8.5	8.5				42.5	170
Prog. Inst. al Usuario	7.5	7.5				37.5	150

En el *Cuestionario de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Bibliotecas* (2007)[29], el 86% de los encuestados no respondió a la pregunta sobre su satisfacción respecto al horario. No obstante, se hicieron 53 comentarios relacionados con la extensión de horario, entre los cuales se destacan los siguientes:

- abrir algunas bibliotecas 24 horas

[29] Véase la sección 4.1.1 que indica la metodología y análisis del cuestionario de satisfacción administrado entre marzo y mayo de 2007.

- extender el horario de los viernes, sábados, domingos y días feriados
- abrir las bibliotecas a las 7:00 a.m.
- extender el horario durante el tiempo de los exámenes finales
- extender el horario de las bibliotecas que ofrecen servicios a escuelas graduadas

En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findngs* (2008), los estudiantes señalaron como puntos débiles, el horario de las Biblioteca de Planificación y la Colección de Reserva de Ciencias Sociales y el horario de los viernes y sábados de la Biblioteca de Educación. De otra parte, en este mismo estudio, los profesores le adjudicaron al horario una puntuación de 2.52 en una escala del 1 al 5, en la que el 1 representaba el mayor nivel de satisfacción, y recomendaron horarios más extendidos.

RESUMEN

El Sistema de Bibliotecas ofrece una amplia variedad de servicios para respaldar los programas académicos del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico. Estos servicios se informan y promueven a través de diversos medios, siendo el principal su página electrónica.

El Sistema de Bibliotecas mantiene y utiliza principalmente medidas cuantitativas para medir su capacidad de proveer servicios a los usuarios. Entre éstas figuran estadísticas sobre consultas, préstamos de recursos, instrucción bibliotecaria y asistencia a la biblioteca. No todos los informes anuales consideran las mismas variables para el acopio de estadísticas de servicio ni se ha llegado a un consenso sobre qué tipo de estadística se va a recoger y cómo se define el

alcance de éstas. La información estadística recopilada en estos informes muestra en ocasiones falta de consistencia y uniformidad. Durante el periodo evaluado, la Dirección del Sistema de Bibliotecas no ha mantenido actualizadas las estadísticas de servicio y los informes anuales de algunas de sus unidades no han sido son sometidos en las fechas límite que se establecen. La Dirección del Sistema está trabajando en la integración de los planes de trabajo y los informes anuales del Sistema. Esta labor debe concluir durante el presente semestre académico.

Las medidas cualitativas incluyen la hoja de evaluación de las actividades de instrucción y estudios recientes de satisfacción de usuarios. Estas medidas cualitativas no están desarrolladas y no se utilizan de manera sistemática. Ambos tipos de medidas requieren un grado mayor de análisis a fin de que se puedan identificar y atender las necesidades de los usuarios y por ende diseñar cursos de acción para satisfacerlas.

El desarrollo de la página electrónica del Sistema de Bibliotecas y de las páginas de las unidades ha contribuido a mejorar el acceso a recursos académicos de información e investigación. Se facilitó y se simplificó el acceso a las bases de datos electrónicas desde fuera del Recinto de Río Piedras. El acceso a revistas electrónicas e impresas facilita la búsqueda de información y la investigación.

Para evaluar sus servicios, el Sistema de Bibliotecas utilizó principalmente medidas cuantitativas que se recopilan en los informes que las unidades rinden cada año a la dirección del Sistema. Se han recopilado datos cualitativos mediante la realización de estudios, en los cuales se han administrado cuestionarios para identificar intereses, necesidades y nivel de satisfacción de los usuarios y grupos focales.

De los hallazgos de todos los estudios realizados se destaca la satisfacción general de los usuarios con nuestros servicios, los recursos electrónicos, la utilidad de los talleres de instrucción al usuario y el personal. Se identificaron las siguientes áreas a mejorar: acceso inalámbrico, fotocopiadoras, impresoras, escáneres, más programas de computadoras, cantidad de talleres o cursos de destrezas de información, salones de estudio individual y grupal, horario de servicios de algunas unidades, lectores de microformas, la rotulación, el mobiliario y el estado de algunas instalaciones físicas.

Cabe destacar que en los grupos focales los estudiantes mostraron muy poco conocimiento sobre los servicios de préstamos interbibliotecarios, las revistas electrónicas y los libros electrónicos lo que respalda la necesitad de enfatizar a las destrezas y competencias de información como proyecto de prioridad a desarrollarse. En este sentido el Sistema tiene algunas iniciativas que se presentan en el estándar 5.

En términos generales, los servicios de referencia que ofrecen las unidades del Sistema de Bibliotecas están diseñados para que los usuarios obtengan mejor beneficio de los recursos disponibles. Estos son ofrecidos por personal bibliotecario principalmente de forma presencial en el mostrador de servicio y mediante consultas por teléfono, correo electrónico y referencia virtual (desde enero 2008).

La ubicación del mostrador de servicio de la Colección de Circulación y Reserva es difícil de localizar por el usuario. Esta situación se ha discutido en el Sistema y con las autoridades universitarias y se está iniciando una consulta entre la Decana de Asuntos Académicos, Directora del Sistema de Bibliotecas y el Decano de la Escuela de Arquitectura para la reubicación del mismo. El depósito de libros es cerrado por lo que el usuario debe solicitar los recursos en el mostrador y esperar a que el personal los sirva.

La facultad y los estudiantes graduados tienen acceso al depósito mediante permisos especiales. Una situación similar ocurre con la Colección de Documentos y Mapas. La Colección Puertorriqueña, unidad depositaria de los documentos del gobierno de Puerto Rico, está ubicada en el del segundo piso, ala norte del edificio José M. Lázaro y es fácil de identificar por los usuarios.

El Sistema de Bibliotecas no ha participado en el diseño de servicios bibliotecarios dirigidos a atender los cursos y programas de educación a distancia. No obstante, provee servicio a distancia a través de su página W*eb* disponible en la dirección http://biblioteca.uprrp.edu., las 24 horas del día, siete días a la semana. Este incluye acceso remoto al catálogo en línea, a las bases de datos en diversas disciplinas, libros electrónicos, periódicos y revistas en línea, diccionarios, enciclopedias y otras obras de referencia y referencia virtual. También participa en el desarrollo de la Política de educación a distancia del Recinto.

El Sistema de Bibliotecas tiene horarios variados en sus bibliotecas, colecciones y unidades de servicio, los cuales se determinan tomando en consideración y en respaldo de la oferta académica, el calendario académico, las estadísticas de asistencia, los recursos humanos disponibles y la seguridad en el Recinto. De acuerdo a los estudios realizados en los años 2007 y 2008, tanto los estudiantes como los profesores expresaron el deseo de que extiendan los horarios de servicio.

RECOMENDACIONES

- El Sistema de Bibliotecas debe realizar procesos de evaluación de forma continua y uniforme en todas las unidades, utilizando sus propios instrumentos.
- Es necesario unificar y sistematizar el acopio de estadísticas para que sean confiables.
- Se deben normalizar los formularios para acopio de estadísticas e información del Sistema de Bibliotecas. Las estadísticas deben acoger tanto parámetros cuantitativos como cualitativos.
- Los informes de las unidades del Sistema de Bibliotecas deben unificarse y someterse cumpliendo con las fechas límites.
- Desarrollar un plan concertado para la promoción y divulgación de los servicios, recursos, facilidades y políticas del Sistema de Bibliotecas entre la comunidad universitaria y extendida.
- Establecer estrategias que motiven al usuario a enviar sus comentarios y sugerencias a través de medios de comunicación más accesibles y visibles.
- Proveer los recursos para atender los reclamos de los usuarios, según los estudios realizados, respecto a:
    - la eficiencia, calidad y cantidad de equipos tales como las fotocopiadoras, impresoras, escáneres
    - mejorar el acceso inalámbrico
    - aumentar los espacios para estudio grupal e individual
    - extender los horarios de las unidades que lo requieran
    - ampliar y mejorar las actividades de instrucción al usuario
    - actualización de los recursos monográficos impresos
    - desarrollar tutoriales en línea

- adquirir nuevos programados para uso de los estudiantes
- sustituir y mejorar el mobiliario
- aumentar la cantidad de libros electrónicos

- Estudiar alternativas para reubicar el mostrador de la Colección de Circulación y Reserva y la sala de servicios de la Colección de Documentos y Mapas para hacerlas más accesibles a los usuarios.
- Revisar las Políticas de servicio del Sistema y armonizar las de las unidades acorde a éstas.

ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 4: SERVICIOS

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Amplia variedad de servicios tradicionales al usuario.	Establecer la práctica y los mecanismos para evaluación sistemática y continua de la calidad del servicio.	Unidades de servicio dispersas y en condiciones desiguales- personal, horario, recursos y servicios que ofrecen, facilidades y equipos, políticas de servicio.	No se dispone de información de avalúo actualizada constantemente sobre los servicios y su calidad como base para una planificación adecuada.
Iniciativas de medición y evaluación de los servicios y su calidad.	Identificar e incorporar variables e indicadores cualitativos en las estadísticas e informes.	La evaluación de la calidad del servicio no es continua y sistemática.	La comunidad académica no conoce y por ende no hace uso a todos los recursos y servicios disponibles. Esta situación afecta la coherencia y la pertinencia de la planificación del desarrollo de los recursos y servicios de información.

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Servicios accesibles para los usuarios.	Evaluar y adecuar a la demanda de los usuarios el horario y las condiciones requeridas para el servicio de calidad de las unidades del Sistema.	Uso exclusivo de criterios cuantitativos para evaluar los servicios ofrecidos.	Las condiciones desiguales de servicios de información en las diferentes unidades afectan la calidad de los mismos.
Calidad del personal del servicio.	Desarrollar Plan de divulgación y promoción de los recursos y servicios de información.	Limitaciones de horario, facilidades, acceso, mobiliario, equipos, software, personal, recursos y servicios de información en algunas de las unidades del Sistema.	Las facilidades, mobiliario, los equipos, los programas y el personal disponible en varias unidades del Sistema limitan la implantación de nuevos proyectos de servicio y condicionan su eficiencia.
Un rico acervo documental de fuentes primarias y secundarias, y recursos de información electrónicos actualizados y de calidad.	Reforzar el personal disponible para servicio en algunas unidades.	El Sistema no posee un Plan de divulgación y promoción de los recursos y servicios de información.	
Se ofrecen actividades de instrucción al usuario.	Los nuevos servicios de información requieren consolidación y expansión a nivel de Recinto para surtir efecto en el servicio.	Actividades para destrezas de información al usuario insuficientes.	.
Personal dispuesto para ofrecer servicio.	Desarrollar mecanismos colaborativos con las diferentes facultades	No se estudia sistemáticamente la satisfacción de los usuarios en cuanto a	

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
	basadas a sus necesidades específicas y actualizadas de recursos y servicios de información.	recursos y servicios de información.	
Ambiente, mobiliario, equipos y conexión inalámbrica adecuados en unidades como Ciencias Naturales, Planificación, Administración de Empresas, Estudios Generales.		Las iniciativas de nuevos servicios de información que impacten a todo el Recinto son limitadas.	
Acceso a Internet.			
Acceso remoto a los recursos de información.			
El horario de servicio extendido en varias unidades (Referencia y Revistas, Ciencias Naturales, Circulación, Colección Puertorriqueña).			
Horario cónsono con la oferta académica y la demanda de los usuarios en la mayoría de las unidades.			
Medidas cuantitativas de la capacidad de servicio.			

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Las expectativas de los usuarios se consideran en la planificación del Sistema de Bibliotecas.			
Se estudian las necesidades y la satisfacción de los usuarios.			
Servicios de préstamo interbibliotecario eficiente.			
Existencia de medidas de efectividad alineadas con los estándares de ACRL.			
Iniciativas de incorporación de servicios nuevos – competencias de información, referencia virtual, web social.			
Existen proyectos de mejora de las facilidades y servicios de algunas unidades.			
Están en proceso de actualización y creación diferentes políticas relacionadas con el servicio.			

ESTÁNDAR 5: ENSEÑANZA

> La biblioteca debe proveer información e instrucción a través de una variedad de servicios de referencia y educación a usuarios como por ejemplo instrucción relacionada e integrada a cursos, aprendizaje práctico y activo, orientaciones, cursos formales, tutorías, mapas o guías (pathfinders), instrucción individualizada (point-of-use instruction), incluyendo la entrevista de referencia.
>
> Como unidad académica o educativa dentro de la institución, la biblioteca debe facilitar el éxito del estudiante, al igual que fomentar el aprendizaje de por vida. Al combinar nuevas técnicas y tecnologías con las mejores fuentes tradicionales, los bibliotecarios deben apoyar a los usuarios en los métodos para la recuperación, evaluación y documentación de información.
>
> Además, los bibliotecarios deben ser colaboradores asiduos de los profesores del salón de clases; deben participar en el planeamiento del currículo y en el desarrollo de destrezas de información; así como en el avalúo de los resultados del proceso de enseñanza / aprendizaje. El desarrollo de destrezas de información y educación de usuarios debe estar integrado a través del currículo y en los cursos apropiados, dando atención especial a la evaluación de la información, el pensamiento crítico, la propiedad intelectual, los derechos de autor y el plagio.[30]

5.1 ¿LA BIBLIOTECA PROVEE OPORTUNIDADES FORMALES E INFORMALES PARA LA INSTRUCCIÓN?

El Sistema de Bibliotecas provee oportunidades formales e informales para la instrucción. Las oportunidades formales de instrucción se ofrecen a través del Programa de Instrucción al Usuario (PIU) y a través de actividades coordinadas fuera del Programa por las bibliotecas adscritas al Departamento de Bibliotecas del Sistema de Bibliotecas. La mayor parte de estas actividades de instrucción bibliotecaria responden a los

[30] Feliciano, José E., trad. Estándares de ACRL, 2005.

requerimientos previos de los profesores que las solicitan. Entre las actividades formales que se ofrecen están los siguientes:

- El Sistema de Bibliotecas: sus recursos y servicios
- Uso del catálogo en línea de las Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico
- Cómo localizar artículos de revistas
- Guías para la preparación de un trabajo escrito, monografía o informe
- Cómo documentar el trabajo escrito y la redacción de fichas bibliograficas usando manuales de estilo (APA, MLA, Turabian)
- Búsqueda en índices y bases de datos
- Estrategias de búsqueda por áreas temáticas
- El plagio: ¿Qué es? ¿Cómo puedo evitarlo?
- Uso académico de la Internet
- Preparación de una reseña crítica

(Véase Apéndice 5.1: Boletín Informativo del PIU, julio 2008)

El Programa de Instrucción al Usuario (PIU) es la unidad a través de la cual se coordinan la mayor parte de las actividades formales relacionadas con la orientación o instrucción a los usuarios sobre los recursos y servicios del Sistema de Bibliotecas. Su propósito fundamental es lograr el uso efectivo de dichos recursos y desarrollar en los estudiantes las destrezas básicas que les permitan desempeñarse como usuarios independientes para que puedan realizar trabajos de investigación. En las bibliotecas y colecciones se reciben peticiones para coordinar actividades de instrucción para las poblaciones específicas de las facultades o escuelas graduadas. La Tabla 5.1 presenta el porcentaje aproximado de estudiantes atendidos por el PIU.

TABLA 5.1: Actividades de instrucción, cantidad y por ciento de estudiantes atendidos

Periodo	Clases	Estudiantes	Matrícula	%
2001-2002	206	2,613	21,561	12.12
2002-2003	207	2,346	21,666	10.83
2003-2004	139	1,706	21,909	7.86
2004-2005	151	2,089	21,755	9.60
2005-2006	179	2,305	20,528	11.23
2006-2007	200	3,238	19,075	16.97
2007-2008	200	2,495	18,800	13.27

Se observa que el PIU ha atendido hasta un máximo de 16.97 % de los estudiantes matriculados del Recinto. Un por ciento no determinado de los estudiantes atendidos pueden haber asistido a más de una actividad durante el año. Por otra parte, las bibliotecas y colecciones informan por separado las actividades que coordinan para las poblaciones específicas de sus facultades o escuelas graduadas (Apéndice 5.2: Instrucción Bibliotecaria ofrecida por las Bibliotecas y Colecciones y el PIU). Actualmente las bibliotecas de Educación, Administración de Empresas y Ciencias Naturales desarrollan proyectos específicos para integrar las destrezas de información al currículo. Estas iniciativas se describen en las secciones 5.4. y 5.6 de este informe.

Como parte de las oportunidades informales de instrucción se destacan las siguientes:

- Instrucción individualizada en el uso y manejo de recursos de información ofrecida por los bibliotecarios del servicio de referencia en las bibliotecas y colecciones
- Consultas por teléfono y correo electrónico

- Distribución de materiales educativos impresos y los opúsculos informativos de las unidades

- Referencia virtual, proyecto piloto que incluye una lista de preguntas frecuentes y servicio de "chat"

- Orientación e instrucción individual en la unidad del Programa de Instrucción al Usuario (Véase Apéndice 5.2)

Por otra parte, a través de la página hogar del Sistema de Bibliotecas están disponibles las *Guías temáticas* de las siguientes áreas del conocimiento: Administración de Empresas, Administración Pública, Caribe y América Latina, Educación, Historia, Humanidades, Literatura, Música, Psicología y Teatro.

Algunas de las bibliotecas y colecciones tienen en sus páginas electrónicas enlaces a documentos, listas, bibliografías e inventarios que guían hacia el uso de los recursos específicos de la unidad. Además, hay presentaciones de sus bibliotecas y enlaces a tutoriales de otras instituciones. A continuación se presenta una muestra del contenido de estas guías por unidad:

- Biblioteca Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos
    - Guía Temática de Recursos sobre América Latina y el Caribe y manual de uso de estas y tutorial
- Biblioteca de Ciencias y Bibliotecarias e Informática:
    - Estilos bibliográficos
    - Presentaciones en *Power Point*
- Biblioteca de Ciencias Naturales
    - Recorrido Virtual

- Biblioteca Gerardo Sellés Solá
    - Sección de Recursos de Información que provee enlace a documentos en la red
    - Bibliografías
    - Manual de estilo A.P.A.
- Colección de Documentos y Mapas
    - Pathfinders
    - Bibliografías
    - Guía al estudiante
- Colección Puertorriqueña
    - Listas de Recursos
    - Bibliografías

5.2.1 ¿LA BIBLIOTECA PROVEE EL ESPACIO APROPIADO PARA LA ENSEÑANZA DE LAS DESTREZAS DE INFORMACIÓN EN GRUPOS GRANDES Y PEQUEÑOS?

El Sistema de Bibliotecas provee espacios para la instrucción bibliotecaria, los cuales son insuficientes y limitados para satisfacer la demanda que tiene el Programa de Instrucción al Usuario y las demás unidades bibliotecarias. El Programa de Instrucción al Usuario dispone de dos salones de clases ubicados en el segundo y tercer piso del Edificio José M. Lázaro que están equipados con computadoras y conexiones a la red para ofrecer dichas actividades.

Las bibliotecas Gerardo Sellés Solá de la Facultad de Educación; Biblioteca Néstor M. Rodríguez Rivera de la Facultad de Ciencias Naturales y de Administración de Empresas son las únicas unidades que cuentan con salones para uso exclusivo de la instrucción bibliotecaria en esas facultades. Las otras bibliotecas utilizan las instalaciones que les provee la facultad correspondiente según su disponibilidad y

prioridad. Este arreglo con las facultades requiere una coordinación de hasta tres semanas para llevar a cabo las actividades, lo que ocasiona dilaciones en las fechas deseadas.

Los espacios disponibles tienen un cupo para menos de 30 estudiantes, según se observa en la Tabla 5.2 a continuación.

Tabla 5.2: Instalaciones físicas y equipos utilizados en las actividades instruccionales

CAPACIDAD	EQUIPO	PROGRAMAS
PROGRAMA DE INSTRUCCIÓN AL USUARIO - Salón de Clases 2do. Piso Edificio José M. Lázaro		
• 24 • 6 sillas adicionales sin mesas	24 laptops conectadas directamente a la red. 1 laptop para instructor Proyector en carrito Podio con equipo de sonido	• MS Office 2007
PROGRAMA DE INSTRUCCIÓN AL USUARIO - Salón de Adiestramiento 3er. Piso- Edificio José M. Lázaro (dentro de la BCBI)		
• 12	• 12 PC's con monitores "flat" conectadas directamente a la red. • 1 PC para el instructor • Proyector fijo en el techo • Pantalla retractile	• MS Office 2007
BIBLIOTECA NÉSTOR M. RODRÍGUEZ RIVERA (Ciencias Naturales) 1er. Piso- Salón de usos múltiples		
• 16 - 24	• Dos carros con computadoras portátiles • Un carro con 26 computadoras con MS Office 2003 • Uno con 22 computadoras con MS Office2007 • En proceso de compra 12 computadoras con MS Office 2007 (se espera estén disponibles el primer semestre 2008-2009) • Una computadora portátil para uso del instructor. • Pizarra móvil • Pantalla de proyección fija. • Video proyector • Sistema de sonido (bocinas alrededor del salón y micrófono	• MS Office 2003 • MS Office 2007 • Dream Weaver • End Note • Accrobat Executable • File Maker Pro

CAPACIDAD	EQUIPO	PROGRAMAS
BIBLIOTECA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - 1er. Piso Salón Multimedios		
• 30	• 31 laptops (carro) • Plasma de 42” • DVD • Impresora laser • “Router” • Pizarra interactiva • Video proyector fijo •	• MS Office 2007
BIBLIOTECA GERARDO SELLÉS SOLÁ - Centro para el Desarrollo de Competencias de Información (dentro de la biblioteca)		
• 18	• 18 computadoras portátiles (carro) • 1 computadora portátil para el instructor • 2 proyectores (no fijos) • 1 pantalla (no fija)	• MS Office 2007

5.2.2 ¿EL ESPACIO ESTÁ DISEÑADO PARA PROVEER INSTRUCCIÓN PRÁCTICA, ASÍ COMO LA PRESENTACIÓN DE TODOS LOS TIPOS DE RECURSOS?

Los salones no han sido diseñados como espacios para instrucción, sino adaptados posteriormente lo que les resta funcionalidad. Aunque se posee equipo el mismo no es suficiente para ofrecer las instrucciones requeridas, los espacios son incómodos, no tienen equipo y mobiliario ergonómico ni adecuado para las personas con impedimentos. Los salones, excepto el de la Biblioteca de Administración de Empresas, no tienen equipo para la proyección de video grabaciones. La Tabla 5.2 presenta la relación de la ubicación de los salones, el cupo, el equipo y los programas disponibles.

El Salón de Adiestramientos del Programa de Instrucción al Usuario ubicado en el tercer piso del edificio Lázaro es un espacio amplio con dos columnas entre medio que hacen difícil una buena distribución de las mesas. Además, su ubicación dentro de una

Biblioteca no lo hace visible a los usuarios que en ocasiones se pierden antes de llegar al salón. En el Salón de Clases del Programa de Instrucción al Usuario en el segundo piso del edificio Lázaro no hay pantalla de proyección apropiada y la ubicación del proyector le resta movilidad al bibliotecario instructor. El Centro Para el Desarrollo de Competencias de Información de la Biblioteca Gerardo Sellés Solá tiene una configuración que dificulta la visibilidad de la proyección desde algunas áreas del salón. Hay poco espacio entre las mesas y los cables de conexión eléctrica y de red resultan un peligro. El proyector y la pantalla no están fijos por lo que el bibliotecario tiene que instalar el equipo para cada taller. No hay una mesa o carro apropiado para colocar el proyector por lo que la imagen proyectada se distorsiona.

Estos salones no tienen mecanismos para controlar la iluminación que permitan una proyección adecuada y la interacción entre los participantes y el instructor. Los espacios en las bibliotecas de Administración de Empresas, Ciencias Naturales y Educación confrontan problemas con la disponibilidad de receptáculos de electricidad. En síntesis, aunque no se poseen las instalaciones adecuadas, se hace uso óptimo de las mismas.

5.3 ¿LA BIBLIOTECA HACE USO APROPIADO DE LA TECNOLOGÍA PARA LA INSTRUCCIÓN?

La herramienta principal a disposición de los bibliotecarios instructores es la página *Web* del Sistema de Bibliotecas, la cual incluye el catálogo en línea, las bases de datos y otros recursos electrónicos. Los salones para instrucción están habilitados con equipo y programas según presentados en la Tabla 5.3. El personal del Sistema de Bibliotecas hace uso de la tecnología disponible para propósitos de instrucción. Los bibliotecarios tienen en sus computadoras de trabajo los programas de *Office* y utilizan principalmente W*ord, Power Point* y en algunos casos *Publisher* para hacer presentaciones en los talleres y en la preparación de materiales educativos. La mayoría de estas presentaciones no están disponibles para consulta a través de la página *Web*.

El Programa de Automatización coordina todo lo relacionado a la adquisición de equipos y programas en el Sistema de Bibliotecas. A través de éste se tiene acceso a programas como *Adobe* y *ProCite*, y *Ref Works* que facilitan la producción de materiales instruccionales tradicionales. En el segundo semestre de 2007-2008 se adquirió el programa Carbon ViewletBuilder para la preparación de materiales interactivos y de tipo tutorial. El personal bibliotecario del Sistema de Bibliotecas no ha utilizado las tecnologías de educación a distancia ni otros programas para el diseño de tutoriales en línea, aunque se utiliza la plataforma Blackboard para fines internos del Sistema.

El Sistema de Bibliotecas comenzó a finales del 2007 una iniciativa que se concretó en el 2008 como el Proyecto de Referencia Virtual. En el mismo se está utilizando *Meebo* como herramientas de *chat* (http://automatizacionsb.homestead.com/ referencia_ virtual_chat.html) y además un formulario electrónico (*email*) para el envío

de preguntas (http://automatizacionsb. homestead.com/solicitud-servicio-usuarios.html). Incluye también, una sección de preguntas frecuentes. En esta etapa se depende de herramientas gratuitas en la *Web* pues no se contempla comprar algún programa comercial para estos propósitos. El Proyecto está en la etapa inicial de consolidación y de evaluación. (Apéndice 5.3: Informes del Proyecto de Referencia Virtual).

El uso de herramientas *Web* 2.0 se comienza a explorar como una alternativa para dar a conocer servicios y eventos en tres unidades bibliotecarias. La unidad de Servicios para Personas con Impedimentos, la Biblioteca de Administración de Empresas y la Biblioteca de Ciencias Naturales han desarrollado "blogs" que permiten dar a conocer los recursos disponibles en éstas:

- http://bae2008.wordpress.com/
- http://bibliotecapersonasconimpedimentos.wordpress.com
- http://www.mybcnblog.blogspot.com

Se observa que la *Web* social aún no se ha utilizado como herramienta para la instrucción al usuario y otros servicios del Sistema de Bibliotecas.

5.4.2 ¿CÓMO TRABAJAN LOS BIBLIOTECARIOS CON LOS PROFESORES EN EL DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL CURRÍCULO EN EL APOYO DE CURSOS ESPECÍFICOS?

Los bibliotecarios mantienen comunicación con los profesores que solicitan servicios del Programa de Instrucción al Usuario y establecen acuerdos en cuanto al contenido y aspectos particulares que se deben atender con relación al curso para el que se solicito la instrucción. No se ha hecho un análisis detallado de los prontuarios para

determinar el nivel de integración de las destrezas de información en estos cursos o el currículo de la facultad.

En el periodo evaluado se han dado varias iniciativas que persiguen la integración de competencias de información al currículo en las bibliotecas de las Facultades de Educación, de Administración de Empresas, Ciencias Naturales y Estudios Generales. Éstas han surgido de manera independiente y con poca coordinación con el Programa de Instrucción al Usuario. Algunas de éstas son iniciativas de las facultades y otras del Sistema de Bibliotecas. Los bibliotecarios del Sistema de Bibliotecas han participado activamente de éstas y en algunos casos las han generado como iniciativa de la unidad bibliotecaria donde laboran. Esta forma de operar no ha permitido una integración sistemática y coherente de este proceso. A continuación se describen estas iniciativas:

- Actividad I de la Propuesta de Título V

Surge de la propuesta sometida en junio de 1999 por la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información (EGCTI) del Recinto de Río Piedras al Departamento de Educación de los Estados Unidos (EGCTI, 2000), titulada "Exploiting the potential of new technologies, electronic information resources and multimedia for the improvement of undergraduates ability as skillful users and producers of information." (Propuesta, 1999). El Sistema de Bibliotecas participó en esta propuesta en lo que se denomina Actividad I. Esta actividad se centró en el desarrollo y modificación de los programas académicos para integrar el desarrollo de competencias de información y de uso de tecnología en los estudiantes de primer año y en proveer a los estudiantes acceso a las nuevas tecnologías de la información. Entre sus objetivos eran:

- Preparar la infraestructura del Recinto de Río Piedras para ofrecer adiestramientos, desarrollar cursos usando tecnología, y para realizar los proyectos experimentales
- Preparar a diez profesores y a cinco bibliotecarios en el proyecto a través de adiestramientos y mediante el diseño de proyectos colaborativos
- Mejorar las capacidades y ejecutorias de los estudiantes en el uso y manejo de la información en el contexto de los cursos básicos de Ciencias Sociales y Humanidades.
- Mejorar las capacidades y ejecutorias de los estudiantes en el uso y manejo de tecnologías de información para la realización de trabajos escritos y de investigación en el contexto de los cursos básicos de Ciencias Sociales y Humanidades.

Mediante esta propuesta se habilitaron dos salones con computadoras, uno para el Programa de Instrucción al Usuario y otro en la Facultad de Estudios Generales.

Dos factores críticos en este proyecto han sido lograr la interacción y colaboración entre los bibliotecarios y los profesores y lograr la participación consistente de ambos (Sánchez y Gutiérrez, 2000; 2002). Esta dinámica de interacción debe ser fortalecida para que proyectos como este logren implantarse como una práctica común en el Recinto de Río Piedras. De otra parte, el Sistema de Bibliotecas no ofreció el apoyo administrativo que requería la participación del bibliotecario en este proyecto, por lo que ésta se convirtió en una responsabilidad adicional que afectó su carga regular de trabajo.

- Iniciativas en las Facultades

  ° Facultad de Estudios Generales - Seminario de Integración Búsqueda de vías para el conocimiento

  El proyecto formó parte de las iniciativas de renovación curricular de la Facultad de Estudios Generales. Varios profesores y personal docente bibliotecario del Sistema de Bibliotecas, trabajaron en colaboración durante cuatro años respondiendo a una petición del Comité de Currículo y sometieron una propuesta para la creación del seminario *Búsqueda de vías para el conocimiento* (Rivera Viera, 2003). El seminario fue aprobado para ofrecerse durante el segundo semestre del año académico 2000-2001. Para el segundo semestre del año académico 2002-2003 el curso figuró en el currículo como ESGE 3015. Su objetivo principal fue fomentar en el estudiante de primer año una actitud universitaria hacia la integración del conocimiento que le conduzca a evaluar su proceso de aprendizaje mediante una reflexión continua y sistemática sobre el conocimiento y cómo el ser humano lo crea, lo adquiere y lo organiza. (Rivera Viera, Santana Mojica, Ramos de Medina, y Gutiérrez Rodríguez, 2001). Este proyecto representa para el Sistema de Bibliotecas una iniciativa para incorporar el desarrollo de destrezas de información en el currículo de educación general. Es un modelo para la integración de módulos de instrucción para fomentar el desarrollo de las destrezas de información en diferentes cursos a través del currículo. También es un modelo de trabajo en equipo -una comunidad de aprendizaje- donde se establecen relaciones de apoyo y cooperación entre diferentes grupos docentes. Promueve la implantación de estrategias innovadoras en el proceso de enseñanza aprendizaje. La Facultad de Estudios Generales diseñó un plan de evaluación

para las iniciativas de renovación curricular (Ortiz Rodríguez, 2001). Este proyecto culminó en el verano de 2003 y no se integró como una oferta regular de la Facultad**.**

° Facultad de Ciencias Naturales - Integración de las competencias de información en el curso de Biología General (BIOL 3101) de la Facultad de Ciencias Naturales

Los bibliotecarios de la Biblioteca de Ciencias Naturales en comunicación estrecha con los coordinadores del curso Biología 3101 diseñaron una unidad en el laboratorio del curso donde se desarrollan competencias de información, de investigación y comunicación científica. Los estudiantes tienen la oportunidad de aplicar y demostrar lo aprendido en la clase al escribir un artículo de investigación sobre uno de los temas del laboratorio. Tuvo un componente de educación a distancia utilizando la plataforma de Black Board con módulos instruccionales donde se desarrollan competencias de información. Actualmente no se está ofreciendo por falta de recursos humanos.

° Facultad de Administración de Empresas- Curso Reporting Writing (Inglés Comercial 4006) y el curso Business Communication (Inglés Comercial 3006)

Estos cursos incluyen unidades donde el bibliotecario participa en el desarrollo de competencias de información. (Biblioteca de Administración de Empresas, Informes Anuales, 1993 – 2002). Actualmente la iniciativa forma parte del proyecto de integración curricular que se está implantando a partir del primer semestre académico 2007-2008. Actualmente se han impactado los cursos y secciones tales como Finanzas 3006, Mercadeo 3115, Contabilidad 3006, Comunicación Empresarial 3002, Administración 4416 y se han evaluado los resultados. El

proyecto está considerando otros cursos y secciones. (Véase Apéndice 5.5: Documentos Relacionados con el Proyecto de Integración de Competencias de Información al Currículo). Se está iniciando el trabajo de planificación de un proyecto similar con la Facultad de Educación.

° Facultad de Humanidades - Curso ESIN 4009 Recursos y métodos de investigación en estudios caribeños y latinoamericanos.

El Bachillerato de Estudios Interdisciplinarios de la Facultad de Humanidades presentó este curso como parte de su oferta académica para el segundo semestre del año 2002-2003. Este curso tiene un enfoque temático y presenta algunos acercamientos al desarrollo de competencias de información. Fue creado y dictado por un miembro del personal docente bibliotecario del Sistema de Bibliotecas.

- Iniciativas de Verano

El Programa de Instrucción al Usuario participa de las actividades de varios programas dirigidos a estudiantes de primer año y estudiantes graduados. El diseño de los talleres se hace en comunicación estrecha con los coordinadores de estos programas y tomando en consideración el perfil académico de los estudiantes. Estos son:

° Programa de Apoyo Académico para Estudiantes de Destrezas (PAAED)

Dirigido a los estudiantes con habilidades, destrezas y talentos que solicitan admisión, pero que no obtuvieron el índice general de solicitud (IGS) requerido por los programas a los que solicitaron.

° Programa de Servicios Académicos Especiales (PSAE)

La Biblioteca Ángel Quintero Alfaro de Estudios Generales coordina con este programa un ciclo de talleres que incluye 6 seis horas contacto con estos estudiantes.

° Programa de Educación Continua para Adultos (PEECA)

El propósito del programa es facilitar el acceso a los estudios universitarios a los adultos del país cuya experiencia y madurez ofrecen garantías de éxito académico, aun cuando no hubiesen obtenido el índice de ingreso requerido para ser aceptados en el Recinto.

° Programa de Desarrollo Profesional para Estudiantes Graduados

Está enfocado en actividades dirigidas a desarrollar las destrezas profesionales que los estudiantes graduados necesitan para desempeñarse como profesores, investigadores y en el mundo del trabajo. Este programa consiste de talleres de capacitación que se celebran en el verano y en el año académico.

El Sistema de Bibliotecas participa de las orientaciones a profesores nuevos que coordina el Centro para la Excelencia Académica. En estas actividades, se promocionan, entre otras cosas, los servicios de instrucción al usuario, la página de la biblioteca como punto de acceso a los diversos recursos electrónicos y el catálogo en línea. En el año 2006-2007 se incluyó en la Orientación de Profesores Nuevos un taller titulado Modelos de colaboración para integrar las competencias de información y la investigación a los cursos. Este taller procuraba “entusiasmar a los profesores de reciente reclutamiento para que establezcan vínculos de colaboración con los bibliotecarios del Recinto que

contribuyan a fortalecer las competencias de información y las capacidades investigativas de los estudiantes". (CEA, 2007).

La participación de varios bibliotecarios en los comités de revisión de los programas de bachillerato del Recinto de Río Piedras propició, entre otras cosas, que se incluyeran enunciados específicos con relación al desarrollo de destrezas en el egresado. Entre los Principios Guías para la Revisión del Bachillerato se incluyó que:

> Debe darse especial atención a las competencias de pensamiento, lingüísticas, de comunicación, de razonamiento lógico matemático y/o cuantitativo, y a las destrezas en el manejo y en la utilización de las tecnologías de la información. El desarrollo de esas competencias ha de ser responsabilidad de todos los componentes académicos del Recinto. Por otro lado, las oportunidades para el desarrollo de esas competencias deben ofrecerse desde el primer semestre del primer año y continuar hasta el fin de la carrera, con experiencias bien estructuradas y exigentes. (Senado Académico del Recinto de Río Piedras Certificación Núm. 46, Año Académico 2005-2006, Principio guía número 11, p.4).

El mismo documento indica que:

> La persona egresada del bachillerato del Recinto de Río Piedras: 'Habrá desarrollado competencias necesarias para la búsqueda, el manejo efectivo y el uso ético de la información, así como para la utilización de la tecnología como herramienta para crear, manejar y aplicar el conocimiento." (Perfil del egresado, inciso 11, p.7)

El Sistema de Bibliotecas tiene que elaborar un plan que guíe el desarrollo de iniciativas y programas para atender de manera organizada y coherente la incorporación de las competencias de información al currículo de manera que contribuya significativamente a la formación integral del egresado. Esto implica diagnóstico, identificación y planificación de las destrezas y competencias a desarrollarse, reclutamiento de personal especializado y capacitación del existente, integración de los

profesores, presupuesto, diseño de espacios, e integración de nuevas tecnologías, entre otros aspectos.

5.4.3 ¿CÓMO LA BIBLIOTECA FACILITA LAS INVESTIGACIONES DE LOS PROFESORES?

La investigación de los profesores del Recinto de Río se apoya de las siguientes maneras:

- Acceso al acervo de recursos impresos en los depósitos de libros y los recursos electrónicos (bases de datos y otros publicaciones) accesibles desde la página *Web* del Sistema de Bibliotecas, incluyendo las listas, bibliografías e inventarios de recursos que aparecen en las páginas *Web* de las bibliotecas y colecciones. Estos recursos ofrecen a los investigadores la oportunidad de acceder a un número incalculable de recursos de información.
- Consulta de investigación en las bibliotecas y colecciones especializadas.
- Asistencia en el proceso de la revisión de literatura, investigación bibliográfica, etc.
- Servicio de préstamos interbibliotecarios en y fuera de Puerto Rico
- Talleres sobre el uso de bases de datos y otros recursos electrónicos
- Enlace de bibliotecarios con la facultad en varias bibliotecas para apoyar proyectos de investigación

- Actividades organizadas por el Comité de Derechos de Autor del Sistema de Bibliotecas para divulgar información y orientar a los investigadores sobre aspectos de plagio, derechos de autor y otros.
- Participación como recurso en actividades del Centro Para la Excelencia Académica dirigidas a profesores e investigadores.

En el segundo semestre de 2007-2008 la Directora del Sistema de Bibliotecas designó varios bibliotecarios para servir de enlace con las Facultades. Se espera fortalecer las relaciones con los profesores a fin de apoyar de forma sistemática los proyectos de investigación.

5.5.2 ¿PROVEE LA BIBLIOTECA UNA VARIEDAD DE PROGRAMAS EDUCATIVOS?

El Programa de Instrucción al Usuario coordina la mayoría de las actividades formales de instrucción, según se indica en la Sección 5.1 Las bibliotecas de Educación, Ciencias Naturales y Administración de Empresas y de Estudios Generales ofrecen paralelamente sus propios programas educativos. La oferta de actividades de instrucción incluye atender las peticiones de los profesores y participar en proyectos de integración curricular en las facultades.

En los pasados cinco años, el Programa de Instrucción al Usuario y la Biblioteca Gerardo Sellés Solá han ofrecido una variedad de talleres a la comunidad académica como parte de las actividades de la Semana de la Biblioteca y al inicio del semestre académico, respectivamente. Mantener esta oferta curricular depende de la disponibilidad

del personal para atender tanto las peticiones de los profesores como del propio programa independiente de talleres.

5.5.3 ¿CÓMO PROMUEVE Y EVALÚA LA BIBLIOTECA SUS PROGRAMAS DE INSTRUCCIÓN?

Las actividades de instrucción se promocionan a través de las secciones de instrucción al usuario en la página *Web*. El Programa de Instrucción al Usuario, la Biblioteca de Educación y la Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática tienen secciones en sus páginas *Web* donde describen y promocionan sus actividades. El portal del Recinto de Río Piedras y las páginas *Web* de las facultades incluyen enlaces a las páginas del Sistema de Bibliotecas y de las bibliotecas de facultad. La Biblioteca de Administración de Empresas utiliza su *blog* para promocionar las actividades del proyecto: (http://www.bae2008.wordpress.com)

Otra forma de promocionar las actividades de instrucción es a través de hojas sueltas anunciado actividades.

El Sistema de Bibliotecas, en coordinación con el Centro para la Excelencia Académica, participa de las orientaciones a profesores nuevos donde, entre otras cosas, se promocionan los servicios del Programa de Instrucción al Usuario y la página de la biblioteca como punto de acceso a los diversos recursos electrónicos y el catálogo en línea. En estas orientaciones se enfatiza la importancia de desarrollar destrezas de información en los estudiantes y se exhorta a los profesores a que visiten el PIU. La encuesta de evaluación y el estudio con grupos focales reflejan que la comunidad

académica considera que no hay mucha promoción o que la promoción de estos servicios no es adecuada.

No hay un plan sistemático e integrado para el desarrollo y avalúo de competencias de información por lo que tampoco hay un plan de avalúo del aprendizaje. No obstante, el Plan de Avalúo del Recinto lo contempla como una de las competencias de educación general de alta prioridad para que sea desarrollada el próximo año. Varios bibliotecarios participaron de los *Talleres sobre avalúo del aprendizaje estudiantil* ofrecidos por el Centro para la Excelencia Académica, y conformaron un grupo de trabajo con la intención de preparar el plan de avalúo del aprendizaje estudiantil. Para evaluar aprendizaje de forma sistemática debe existir un programa de destrezas bien articulado y coordinado y que forme parte del currículo universitario.

No se ha realizado una evaluación formal del Programa de Instrucción al Usuario que indique cuánto y cómo ha cumplido el Programa con los objetivos que se ha trazado y con la misión y visión del Sistema de Bibliotecas. Los informes anuales ofrecen datos estadísticos pero no reflejan aspectos de la calidad de las actividades y de sus contenidos. Los proyectos de integración curricular descritos en la pregunta 5.6 incluyen etapas o procesos evaluación tanto del aprendizaje estudiantil como de la iniciativa que están realizando. Como son proyectos recientes disponemos de resultados preliminares de estas evaluaciones. (Véase Apéndice 5.5: Documentos Relacionados con el Proyecto de Integración de Competencias de Información al Currículo) En cada actividad de instrucción se recoge información utilizando una hoja de evaluación. Esta hoja es limitada en cuanto a variables y opciones de evaluación para medir la satisfacción y no contempla la medición de la calidad ni del aprendizaje significativo. Según las hojas de

evaluación, en promedio las actividades de instrucción se consideran como excelentes por parte de los estudiantes. Como dato significativo, en los comentarios expresados en dichas hojas muchos estudiantes indican que les hubiese gustado tomar la actividad en su primer año y no posteriormente. (Véase Apéndice 4.2: Categorización de los comentarios de los estudiantes encuestados…, 2007) Estos comentarios son consistentes con los reclamos de que se amplíen los ofrecimientos de oportunidades formales de instrucción que se recogen en las encuestas y grupos focales que se llevaron a cabo como parte de este proceso de auto estudio (Véase Apéndice 3.3: Descriptive Study Survey and Focus Groups: Research Findings).

Para propósitos de esta evaluación se realizaron dos estudios: *Cuestionario de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Bibliotecas* y *Descriptive Study Survey and Focus groups.* En la encuesta de satisfacción realizada en 2007 el área de servicios incluye los renglones de "orientación sobre el uso de la biblioteca" y "talleres o cursos acerca de destrezas de información". Los estudiantes indicaron insatisfacción con estas áreas de servicio. El 60 por ciento indicó estar insatisfecho o muy insatisfecho. En el área de comentarios de esta encuesta los estudiantes expresan, entre otras cosas, que:

- Los talleres son casi incomprensibles
- Se debe orientar más a los estudiantes sobre los recursos que tienen a su disposición y acceso a la biblioteca
- Más y mejores talleres
- Talleres más productivos y dinámicos
- Los cursos de orientación deberían ser comunicados y realizados con más frecuencia.

Algunos expresaron que “nunca habían recibido orientación sobre el uso de la biblioteca” y que se debe “informar al estudiante desde sus comienzos universitarios sobre los programas de la Bibliotecas”. En contraste con esto, el 84% de los profesores/investigadores encuestados indicaron estar muy satisfechos con el servicio de orientación sobre el uso de la biblioteca y el 60.2% de los encuestados indicó estar poco satisfecho con los “talleres o cursos acerca de destrezas de información”.

Cabe señalar que esta encuesta realizada no hace distinción entre aquellos estudiantes que han tomado talleres y los que no. Además, entendemos que es posible que los estudiantes y los profesores no tengan claro el uso del concepto “destrezas de información” y no entendían qué se les estaba preguntando. Esto se refleja en la entrevista a los profesores cuando se les solicita una definición de destrezas de información y no aciertan a dar una definición apropiada.

Por otro lado, los participantes del *Descriptive Study Survey and Focus groups* realizado en mayo de 2008 indican que entre las fortalezas que tiene el Sistema de Bibliotecas se encuentran los talleres que se ofrecen a los estudiantes. Sobre éstos comentaron, “*workshops were referred as a great form of instructing students about the services and resources that the libraries have to offer. They would like to take them on topics related to information search and bibliographic databases*”. Además, los profesores también indicaron una alta satisfacción con los talleres que ofrecen las bibliotecas a los estudiantes.

Los resultados de estos estudios apuntan hacia la necesidad del Sistema de Bibliotecas de ampliar y continuar sus esfuerzos para evaluar estos servicios,

particularmente, diseñando instrumentos más detallados y precisos para recoger el nivel de satisfacción con las actividades de instrucción.

5.6 ¿CÓMO APLICA LA BIBLIOTECA LOS INFORMATION LITERACY COMPETENCY STANDARDS FOR HIGHER EDUCATION?

El Sistema de Biblioteca no tiene un plan sistemático para la utilización y aplicación los Information Literacy Competency Standards for Higher Education. La Biblioteca de Administración de Empresas y la Biblioteca de Educación han diseñado junto a profesores de la facultades proyectos de integración curricular fundamentados en los Information Literacy Competency Standards for Higher Education. A continuación se describen estas iniciativas.

- **Biblioteca de Administración de Empresas -** El *Proyecto de Integración de Competencias de Información al Currículo* (PICIC). Fue una de las iniciativas desarrolladas por la Facultad de Administración de Empresas (FAE) del Recinto de Río Piedras para respaldar el proceso de acreditación de la *Association to Advance Collegiate Schools of Business* (AACSB), la principal agencia acreditadora de programas subgraduados y graduados en el área de Administración de Empresas a nivel internacional. El mismo surge como iniciativa y luego de un análisis de la situación de la Biblioteca de Administración de Empresas (BAE) y de los estándares de AACBS que realizó el Comité de Biblioteca de dicha Facultad en mayo de 2006 (Véase Apéndice 5.5: Documentos Relacionados con el Proyecto de Integración de Competencias de Información al Currículo (PICIC).

El PICIC se gestó como un proyecto colaborativo entre la FAE y el Sistema de Bibliotecas. La meta del Proyecto fue potenciar el desarrollo de las competencias de información (CI) de los estudiantes subgraduados de la FAE mediante la integración de la biblioteca al salón de clase a través del currículo.

Entre los logros más significativos del Proyecto, se encuentran los siguientes:

- La creación de una sala multiusos en la Biblioteca, equipada y dedicada a la integración de las competencias de información, así como la remodelación del primer piso de la BAE. Esta remodelación propició la relocalización de la colección de circulación de la Biblioteca y el acceso de los usuarios a los estantes.
- La integración de las competencias de información al currículo de la Facultad.
- La revisión de los estándares de la ACRL y la creación de un documento base
- El diseño de planes de integración para cuatro cursos medulares

El Informe del Proyecto de Integración de Competencias de Información al Currículo (PICIC) preparado por la Dra. Camilla Villafañe presenta la evaluación que realizó. Este incluye los elementos de evaluación del aprendizaje estudiantil. (Véase Apéndice: Informe de evaluación).

- **Biblioteca de Educación** - *El Proyecto de Integración de Destrezas de Información al Currículo Graduado de la Facultad de Educación*. Es una iniciativa que surge ante la necesidad de ofrecer alternativas encaminadas a fomentar en los estudiantes del nivel graduado el desarrollo de las competencias necesarias para la búsqueda, el manejo efectivo y el uso ético de la información, así como la utilización de la tecnología como herramienta para crear, manejar y aplicar el conocimiento. Cónsono con esa necesidad, el Proyecto es una opción que aspira a integrar la investigación como fundamento del aprendizaje graduado fortaleciendo las competencias de investigación de los estudiantes. De este proyecto se beneficiaron 45 de los 120 estudiantes que ingresaron al programa graduado en agosto de 2007. En estos momentos se está evaluando el aprendizaje estudiantil con los resultados de la pre y pos prueba y las bibliografías entregadas por los estudiantes. Además, se comenzó el segundo ciclo en agosto de 2008. Actualmente se esta trabajando en la creación de un plan de integración de las competencias de información al currículo de la Facultad y restructuración necesaria de la Biblioteca para atender el proyecto.
- **Biblioteca de Ciencias Naturales** - *Integración de las competencias de información en el curso de Laboratorio de Biología 3101*. Está iniciativa tiene doce (12) años realizándose e impacta a cerca de setecientos cincuenta (750) estudiantes que toman el curso de BIOL 3101. Tiene el objetivo de contribuir en la formación de los estudiantes al promover el desarrollo de competencias y destrezas relacionadas con el estudio de la literatura científica y la práctica de

la escritura científica. Se ha desarrollado en estrecha colaboración con los coordinadores y asistentes de cátedra del laboratorio del curso básico de biología.

El proyecto ha evolucionado y desde el año académico 2005-2006 las intervenciones de los bibliotecarios se realizan por medio de la plataforma de Blackboard o por talleres que los estudiantes pueden tomar durante su tiempo libre. Durante ese año se logró la utilización de tres módulos de instrucción y dos guías de estudio impactando. Todos los estudiantes matriculados en Biología 3101 utilizaron estos módulos. Además, se ofrecieron cincuenta y ocho (58) talleres de forma presencial sobre búsqueda de información utilizando el catálogo en línea y la base de datos *Wilson Web*, impactando a cuatrocientos setenta (460) estudiantes.

El aprendizaje estudiantil lo evalúan los asistentes de cátedra del laboratorio utilizando rúbricas preparadas por los bibliotecarios. El estudiante debe escribir un documento que siga la misma estructura de un artículo de revista sobre un tema discutido en los experimentos que se realizan en el laboratorio del curso.

Proyecto piloto para desarrollar las competencias de información e investigación de forma integrada en el currículo de matemática - Dos bibliotecarias y una profesora del departamento de matemáticas desarrollaron e implantaron un modulo de integración de las competencias de información e investigación en el curso de Matemática 3024. El objetivo fue desarrollar un nivel básico de comprensión de los conceptos, las tecnologías y los

mecanismos de acceso a la información y que el estudiante se familiarice con la biblioteca y el papel que juega ésta en el proceso de enseñaza –aprendizaje y la investigación.

Se implantó en el segundo semestre de 2005-2006 e impactó a veinticinco (25) estudiantes. Se utilizó la plataforma de *BlackBoard* para montar el módulo y además se ofrecieron talleres presenciales sobre la base de datos *CRCNet*. El aprendizaje estudiantil lo evalúa el profesor utilizando rúbricas preparadas por los bibliotecarios. El estudiante debe escribir un ensayo sobre un tema o el desarrollo de un concepto matemático y su paliación en la vida diaria. Además de desarrollar destrezas de información, este proyecto pretende introducir actividades de redacción e investigación en cursos donde típicamente no hay estas actividades.

Proyecto piloto para el desarrollar las competencias de información e investigación de forma integrada en el currículo de QUIMICA 3001 y QUIMICA-3002 - Esta iniciativa surge luego de la participación de dos profesores del Departamento de Química en el Instituto de Verano 2006, Modelos de Colaboración para Integrar las Competencias de Información y la Investigación a los Cursos. Dos profesores de química y dos bibliotecarias comenzaron la planificación de este proyecto de integración. Tiene un formato similar al proyecto de biología donde los asistentes de cátedra del laboratorio tienen a cargo las actividades de integración. Luego de evaluar el prontuario del curso se diseñó un plan de actividades para los estudiantes y los

correspondientes materiales de instrucción. Se estaría utilizando la plataforma de Blackboard para montar los materiales de instrucción, ejercicios de práctica y la herramienta de evaluación de las destrezas de información que consistía en una pre y pos prueba.

El proyecto comenzó en el mes de agosto de 2006 con las secciones de los laboratorios de Química 3001 y continúo en enero de 2007 con las secciones de los laboratorios de Química 3002. Al implantar el proyecto piloto se estará impactando a cerca de ochocientos (800) estudiantes. Durante este año se está evaluando el piloto y se están haciendo modificaciones al mismo.

RESUMEN

El Sistema de Bibliotecas provee oportunidades formales e informales de instrucción a través del Programa de Instrucción al Usuario y de las bibliotecas y colecciones del Sistema. La mayoría de estas actividades de instrucción bibliotecaria se inician por petición de los profesores y representan la modalidad de instrucción bibliotecaria relacionadas con los cursos.

La página *Web* del Sistema de Bibliotecas es la herramienta principal que se utiliza para ofrecer orientación e instrucción sobre los recursos de información. Algunas de las bibliotecas y colecciones tienen en sus páginas electrónicas enlaces a documentos, listas, bibliografías e inventarios que guían hacia el uso de los recursos específicos de la unidad.

Entre el año 2001 y el 2003 surgieron iniciativas de integración curricular que no culminaron su etapa de integración al currículo: Actividad I de la *Propuesta de Título V* y el Seminario de integración *Búsqueda de vías para el conocimiento.*

Se identifican tres iniciativas en curso y dos proyectos piloto donde se persigue el desarrollo de competencias de información integradas al currículo: el *Proyecto de Integración de Destrezas de Información al Currículo Graduado de la Facultad de Educación* (Biblioteca de Educación) y el *Proyecto de Integración de Competencias de Información al Currículo* (PICIC) (Facultad de Administración de Empresas) y la *Integración de las competencias de información en el curso de Laboratorio de Biología 3101; Proyecto piloto para desarrollar las competencias de información e investigación de forma integrada en el currículo de matemática; y Proyecto piloto para el desarrollar las competencias de información e investigación de forma integrada en el currículo de Química 3001 y Química-3002* (Biblioteca de Ciencias Naturales). Estos proyectos utilizan los *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*.

El Sistema de Bibliotecas provee espacios limitados, incómodos e inadecuados para las actividades de instrucción. Los espacios no son suficientes para cumplir con la demanda que tiene el Programa y otras unidades bibliotecarias, particularmente para atender grupos grandes. Los salones no han sido diseñados como espacios para la instrucción, sino adaptados para funcionar para ese propósito. Estos están equipados con computadoras y conexiones a la red para ofrecer actividades prácticas. El equipo no es suficiente, no se cuenta con equipo ergonómico ni es adecuado para las personas con impedimentos. Existe poco personal dedicado a atender la instrucción al usuario.

Los bibliotecarios hacen uso de la tecnología disponible para las actividades de instrucción, principalmente los programas de *MS Office* para hacer presentaciones en los talleres y en la preparación de materiales educativos. El Sistema inició en 2008 un proyecto de referencia virtual utilizando la aplicación *Meebo* como herramientas de *chat* y se comienza a explorar las herramientas *Web 2.0* como alternativas para dar a conocer servicios y eventos.

La participación de varios bibliotecarios en los comités para la revisión del bachillerato del Recinto de Río Piedras propició, entre otras cosas, que se incluyeran enunciados específicos con relación al desarrollo de destrezas para el manejo de información en el egresado. Estos están expresados en el documento *Principios Guías para la Revisión del Bachillerato.*

La biblioteca facilita las investigaciones de los profesores mediante el acceso al acervo de recursos de información, las consultas de investigación, el servicio de préstamos interbibliotecarios, las actividades de instrucción y a través de los bibliotecarios que sirven de enlace con las diferentes Facultades.

Las actividades de instrucción se promocionan a través de la página *Web*, opúsculos, hojas sueltas, orientaciones a profesores nuevos y otros.

El Sistema de Bibliotecas no ha desarrollado un plan sistemático y coherente para lograr la integración de las destrezas al currículo y cumplir con las expectativas de la *Certificación Núm. 46, Año Académico 2005-2006* del Senado Académico del Recinto de Río Piedras, en particular con Principio guía número 11 y el *Perfil del egresado*. No se ha efectuado una evaluación formal del Programa de Instrucción al Usuario para determinar cuánto y cómo ha cumplido con su misión.

Los resultados de los estudios de satisfacción de usuarios realizados por el Sistema de Bibliotecas apuntan hacia la necesidad de aunar y continuar esfuerzos para evaluar estos servicios, particularmente, diseñando instrumentos más detallados y precisos para recoger el nivel de satisfacción con las actividades de instrucción.

RECOMENDACIONES

- Desarrollar un nuevo modelo para incorporar las competencias de información al currículo. Esto implica diagnóstico, identificación y nivel de las destrezas y competencias a desarrollarse, reclutamiento de personal especializado, integración de los profesores, presupuesto, diseño de espacios, capacitación del personal, integración de nuevas tecnologías, entre otros aspectos.

- Establecer un plan para el avalúo del aprendizaje estudiantil con respecto a las destrezas de información. Entre las alternativas a explorar está la utilización de una prueba estandarizada que se pueda administrar a una muestra de estudiantes a la entrada y salida de éstos.

- Capacitar a los bibliotecarios y los profesores en el uso de los *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*.

- Desarrollar un programa de mejoramiento profesional mediante la reactivación del Programa de Educación Continua u otro mecanismo. Este debe incluir la actualización de los conocimientos de los bibliotecarios en las tecnologías de información emergentes, las competencias de información, destrezas de enseñanza, diseño de instrucción y uso óptimo de los recursos de información.

- Diseñar espacios adecuados para las actividades de instrucción que cuenten con el equipo adecuado para esos fines.

- Normalizar el acopio de estadísticas para efectuar con mayor precisión los análisis pertinentes a fin de realizar los ajustes que sean necesarios.

ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 5: ENSEÑANZA

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Se ofrecen actividades de instrucción sistemáticamente a través del Programa de instrucción al usuario (PIU).	Desarrollar las competencias de información desde el primer semestre del primer año y continuar hasta el fin de la carrera según la Certificación Núm. 46, 2005-2006 del Senado Académico del Recinto de Río Piedras	La integración de las competencias de información a nivel curricular es limitada	Falta de personal, suficiente y capacitado para el desarrollo de las competencias de información a nivel del Recinto.
Diversidad de recursos electrónicos al servicio de la instrucción – guías temáticas, listas, enlaces, índices.	Desarrollar un plan que incluya instrumentos para el avalúo del aprendizaje de las actividades de instrucción al usuario.	El PIU impacta una cantidad limitada de estudiantes del total de la matricula.	No se entiende cabalmente el concepto de competencias de información y su pertinencia en el currículo del Recinto.
El personal utiliza la tecnología disponible en el Sistema de Bibliotecas para la instrucción al usuario.	Evaluar el impacto de las actividades ofrecidas por el PIU en el aprendizaje estudiantil	Espacio y equipo de Sistema de Bibliotecas insuficiente e incompleto para atender las necesidades de	A nivel del Recinto no se está atendiendo la alfabetización computacional (*computer literacy*) que es un factor

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
		instrucción al usuario.	clave para el desarrollo de las competencias de información.
Iniciativas de desarrollo e integración de las competencias de información al currículo que respaldan el perfil del egresado del Recinto.	Capacitar e integrar a todo el personal docente del SB para apoyar las actividades de integración de las competencias de información al currículo.	No se ha desarrollado un plan de avalúo ni instrumentos adecuados para la evaluación de la eficiencia y el impacto de las actividades de instrucción al usuario.	No disponer de facilidades, programas, equipos y mobiliario apropiados para el desarrollo de las iniciativas de instrucción al usuario y desarrollo de las competencias de información.
Participación del personal docente del Sistema de Bibliotecas en las actividades de capacitación en destrezas de enseñanza e investigación ofrecidas en el Recinto (CEA, etc.).		Poco uso de herramientas alternativas para instrucción al usuario (*Web* social, blogs, wikis, etc.)	
El Proyecto de competencias de información de la Biblioteca de Administración de Empresas está basado en Information Literacy Competency Standards for Higher Education.		Poco personal adscrito al Programa de Instrucción al Usuario.	
Participación de un bibliotecario docente del Sistema de Bibliotecas en la comunidad de		No se utilizan medios de divulgación sistemáticos de las actividades de	

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
práctica de competencias de información del Sistema de la Universidad de Puerto Rico.		instrucción al usuario.	
		Las actividades de instrucción al usuario no presentan evidencias de uso de Information Literacy Competency Standards for Higher Education.	
		Divulgación insuficiente de la experiencia de las iniciativas de competencias de información en el Sistema de Bibliotecas y en el Recinto.	
		No se han establecido maneras eficientes de colaboración entre las facultades y el Sistema de Bibliotecas, para el uso de los espacios y la tecnología disponible para propósito de instrucción al usuario.	

ESTÁNDAR 6: RECURSOS

> La biblioteca debe proveer recursos variados, de autores de peritaje reconocido y actualizados, que apoyen su misión y las necesidades de los usuarios. Los recursos deben proveerse en la biblioteca o desde lugares de almacenaje, tanto en el recinto como en localidades fuera del recinto. Además, los recursos deben estar disponibles en una variedad de formatos, incluyendo impresos, imágenes y textos electrónicos en línea y en otros medios. Dentro de las limitaciones del presupuesto, la biblioteca debe proveer recursos de calidad de la manera más eficiente posible. La actualización de la colección y su vitalidad debe mantenerse a través de un proceso de descarte juicioso.[31]

6.1.1 ¿QUÉ CRITERIOS SE UTILIZAN PARA TOMAR DECISIONES ACERCA DE LA ADQUISICIÓN, LA RETENCIÓN Y EL USO DE MATERIAL IMPRESO, ELECTRÓNICO Y RECURSOS AUDIOVISUALES?

Los criterios principales utilizados para la toma de decisiones sobre la adquisición y retención de recursos informativos son: pertinencia curricular, respaldo a la investigación, recomendaciones de los profesores, acreditaciones de programas, presupuesto disponible, actualización y demanda de los recursos informativos existentes. Sin embargo, los mismos no están explícitos en la Política de desarrollo de Colecciones. Dicha Política no contempla criterios de desarrollo de colecciones electrónicas. El Sistema de Bibliotecas utiliza como guía general su *Política de Desarrollo de Colecciones* (1997), las *Normas que regirán la Política de Desarrollo de Colecciones del Sistema de Bibliotecas* y la *Guía informativa sobre la donación de recursos informativos al Sistema de Bibliotecas*[32] las cuales contienen los lineamientos generales para la toma

---

[31] Feliciano, José E., trad. Estándares de ACRL, 2005.
[32] Disponibles en http://biblioteca.uprrp.edu/Politicas.htm

de decisiones en los procesos de selección, adquisición, retención y descarte de recursos informativos de todo tipo. Ambos documentos requieren una revisión y actualización para poder responder a los requerimientos actuales tales como: criterios de desarrollo de colecciones, inclusión de los recursos electrónicos, manuscritos, memorabilia, etc.

La Política es un plan de crecimiento integral para las colecciones del Sistema de Bibliotecas; incluye los códigos que se utilizan para describir los diferentes niveles de desarrollo de las colecciones. Además, doce (12) de las veintiuna (21) bibliotecas y colecciones que integran el Sistema de Bibliotecas poseen su propia política de desarrollo de colecciones (cónsonas con la política general de 1997), especificando los criterios que utilizan como base para recomendar, retener y descartar recursos informativos. Las políticas identifican los tipos de materiales que coleccionan, nivel de desarrollo de la colección, alcance (idiomas, límites cronológicos, áreas geográficas, temas) y uso compartido de recursos. La Política de Desarrollo de Colecciones debe adecuarse y operar en armonía con los principios institucionales, además de guiarse por las pautas de la *Misión y Metas del Sistema de Bibliotecas*. Según el documento Normas que regirán la Política de Desarrollo de Colecciones del Sistema de Bibliotecas**:**

> "El desarrollo de las colecciones que integran el Sistema de Bibliotecas está dirigido a la adquisición de recursos bibliográficos en todos los formatos—libros, revistas, videos, cd-rom, bases de datos, multimedia que respalden, tanto la investigación, como los cursos y las disciplinas que se ofrecen en el Recinto."

Los donativos que se acepten y los recursos informativos que se reciban por canje, deberán fortalecer las colecciones y respaldar los currículos y la investigación.

El criterio de uso se toma en consideración para mantener activa o descontinuar/cancelar subscripciones de revistas y bases de datos, y para adquirir más de

un ejemplar de un mismo título, de manera que se pueda atender las demandas curriculares de la comunidad académica del Recinto de Río Piedras.

El 14 de abril de 2008 la Directora del Sistema de Bibliotecas designó un Comité permanente de desarrollo de colecciones que se constituyó a partir del 12 de junio de este mismo año. Entre las tareas del mismo figuran: elaborar criterios de desarrollo de colecciones de recursos electrónicos e impresos y actualizar las Políticas y Guías relacionados con éstos.

¿CÓMO LA BIBLIOTECA SELECCIONA SUS RECURSOS PARA LOS USUARIOS?

Los bibliotecarios del Sistema de Bibliotecas seleccionan los recursos evaluando la pertinencia de los mismos en relación con el apoyo curricular, en consulta y participación con profesores especialistas en diferentes áreas del saber y miembros de los comités de bibliotecas (Véase Apéndice 6.1: Documentos sobre Colaboración de la Facultad en el Desarrollo de Colecciones). Como parte del proceso utilizan diversas fuentes informativas tales como: revistas especializadas, anuncios y catálogos de casas publicadoras, entre otros. Recomiendan además, recursos informativos que satisfagan las necesidades de información de los usuarios, identificadas durante las transacciones de los servicios de referencia o consulta. Se toman en consideración igualmente, según lo permite el presupuesto, los recursos informativos recomendados por los profesores.

Por otra parte, desde el 2001, el Sistema de Bibliotecas estableció un plan de aprobación (approval plan) para fortalecer la Colección de Circulación la cual responde primordialmente a las necesidades de información de las facultades de Humanidades y

Ciencias Sociales. (Véase Apéndice 6.2: Acuerdo de Plan de Aprobación). El resto de las unidades académicas del Recinto de Río Piedras ya están atendidas a través de las bibliotecas y colecciones especializadas adscritas al Sistema de Bibliotecas y ubicadas en los edificios sedes de tales unidades.

El Oficial de Desarrollo de Colecciones preparó un perfil de la Colección de Circulación-Reserva del Edificio José M. Lázaro, para lo cual contó con la participación de miembros de los Comités de Bibliotecas de las facultades de Humanidades y Ciencias Sociales. Identificaron líneas de investigaciones de los profesores y las editoriales más prominentes en dichas áreas del conocimiento. Igualmente, se desarrolló en el año 2000 un perfil para la selección de recursos para la Colección Puertorriqueña, (Véase Apéndice 6.3: Acuerdo [perfil] de compra para la Colección Puertorriqueña). Las demás bibliotecas tienen su perfil, el cual forma parte de sus respectivas políticas de desarrollo de colecciones.

El Sistema de Bibliotecas adquiere mediante órdenes permanentes (standing orders) unos 660 títulos de publicaciones relevantes de diferentes temas (Véase Apéndice 6.4: Lista de continuaciones que adquiere el Sistema de Bibliotecas). Tanto la compra mediante un plan de aprobación (approval plan) como las órdenes permanentes (standing orders) aseguran que la biblioteca reciba de manera ininterrumpida ediciones recientes y la información más actual que se publica sobre los temas seleccionados.

El Sistema de Bibliotecas es una biblioteca depositaria de documentos del Gobierno Federal de los Estados Unidos y de la Organización de Naciones Unidas (ONU). De esta manera se adquieren recursos actualizados, de diversos temas, de manera gratuita. El personal bibliotecario a cargo de esta colección, tiene la opción de

seleccionar los números de ítems nuevos de interés a la comunidad universitaria y al público en general que se encuentran en el *List of Classes of United States Government Publications Available for Selection by Depository Libraries.*

El Sistema de Bibliotecas mantiene 148 convenios de canje con diferentes instituciones a nivel mundial, mediante los cuales se adquieren recursos que enriquecen las colecciones y en algunos casos, recursos que no están disponibles en el mercado del libro (Véase Apéndice 6.5: Instituciones con las que el Sistema de Bibliotecas tiene convenios de canje).

El Programa de Donativos, administrado por la Sección de Adquisiciones, allega una diversidad de recursos informativos tanto de los profesores del Recinto, como de la comunidad en general (Véase Apéndice 6.6: Donativos más significativos recibidos en el Sistema de Bibliotecas). Los recursos son evaluados por los bibliotecarios de las unidades para las cuales se estima se incorporen los mismos, y con anterioridad a la aceptación de éstos.

El Sistema de Bibliotecas está suscrito a diversas bases de datos, que responden a las diferentes disciplinas que se ofrecen en el Recinto (Véase Apéndice 6.7: Bases de datos suscritas por el Sistema de Bibliotecas). Existen acuerdos entre las bibliotecas del sistema universitario de la Universidad de Puerto Rico para la adquisición de ciertas bases de datos. Éstas son evaluadas por el Comité de Evaluación de Recursos Electrónicos, que responde y recomienda a la Junta de Directores de Bibliotecas a nivel sistémico. El Sistema de Bibliotecas está representado por la Director/a, la bibliotecaria coordinadora del Programa de Automatización, el Coordinador del Comité de Desarrollo de Colecciones y el Jefe de la Sección de Adquisiciones. Dicho Comité emite

recomendaciones para la adquisición, renovación y cancelación de las bases de datos tomando en consideración las estadísticas de uso, comparaciones por materia entre las distintas bases de datos, servicios de cada compañía y evaluación de las ofertas. Además, las unidades que integran el Sistema de Bibliotecas, recomiendan bases de datos relevantes para éstas, así como cambio de formato de impreso a electrónico utilizando como base los criterios de sus respectivas políticas de desarrollo de colecciones.

6.1.2 ¿LA BIBLIOTECA POSEE UN PROGRAMA CONTINUO Y EFECTIVO PARA EVALUAR LAS COLECCIONES, RECURSOS Y LAS BASES DE DATOS EN LÍNEA, TANTO CUANTITATIVAMENTE COMO CUALITATIVAMENTE?

El Sistema de Bibliotecas no acostumbra a realizar evaluaciones sistemáticas y periódicas de sus colecciones. Las evaluaciones que se llevan a cabo en las diferentes bibliotecas y colecciones responden principalmente a los procesos de acreditación de los programas de sus facultades, a la creación de nuevos cursos y programas, y por ajustes presupuestarios mediante la cancelación de subscripciones.

Por otra parte, el Comité de Evaluación de Recursos Electrónicos (a nivel institucional) evalúa anualmente las distintas bases de datos, con el propósito de tomar una decisión como colectivo sobre la renovación o cancelación de las subscripciones. Los criterios utilizados son: las estadísticas de uso, comparaciones de los títulos incluídos por materia entre las distintas bases de datos, servicios de cada compañía y evaluación de las ofertas (Véase Apéndice 6.8: Informe final del Comité de Evaluación de Recursos Electrónicos).

6.1.3 ¿QUÉ PAPEL JUEGAN LOS PROFESORES DEL SALÓN DE CLASES EN LA SELECCIÓN DE RECURSOS PARA LA BIBLIOTECA Y EN EL CONSTANTE DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE LA COLECCIÓN?

Se reconoce la participación de los profesores de salón de clases en la selección, desarrollo y evaluación de las colecciones del Sistema de Bibliotecas. Sin embargo, esa participación no guarda proporción con el tamaño de las facultades, ni sugiere como un esfuerzo coordinado de participación en el desarrollo de las colecciones.

Hasta septiembre de 2005, el Oficial de Desarrollo de Colecciones[33] fue el bibliotecario coordinador de las diferentes iniciativas de selección de recursos, generadas en las diferentes facultades. El Oficial coordinó reuniones y actividades con miembros de la facultad, especialistas en las diferentes materias, con el fin de motivarlos a participar en el proceso de recomendación y evaluación de recursos informativos para ser adquiridos; y con el objetivo de que los mismos apoyen el currículo que se ofrece en el Recinto, además de respaldar y fortalecer el estudio y la investigación de la comunidad

---

[33] El puesto de Oficial de Desarrollo de Colecciones existe en virtud del documento aprobado por el personal docente bibliotecario en marzo de 1997 y que contiene la Política de Desarrollo de Colecciones del Sistema de Bibliotecas. A partir del 2008, la dirección del Sistema de Bibliotecas asignó estas funciones a un Comité permanente de desarrollo de colecciones.

No obstante la importancia e influencia que revestía a un puesto como éste, autorizado como estaba para definir el crecimiento y evolución de los recursos informativos del Sistema, nunca se le identificó al Oficial como miembro del personal de confianza ("staff") que labora con la administración de turno del Sistema. Esta realidad no le dio firmeza decisional y oficialidad a sus decisiones en torno a los recursos que ingresaban o no a las unidades que integran el Sistema. Debido a esa realidad, fue particularmente difícil para este Oficial lograr que cada una de las unidades, completaran sus respectivas políticas locales de desarrollo. Es preciso resaltar que el texto mismo del documento general de política lo identifica como un plan integral de crecimiento y desarrollo de las colecciones.

académica (Véase Apéndice 6.9: Gestiones del Oficial de Desarrollo de Colecciones del Sistema de Bibliotecas, 2001-2005).

El Oficial de Desarrollo de Colecciones le brindó atención especial a las facultades de Humanidades y Ciencias Sociales, debido a que la Colección de Circulación responde primordialmente en contenido temático a las necesidades de ambas facultades. A pesar de las gestiones que llevaron a cabo el Oficial de Desarrollo de Colecciones y los Bibliotecarios-Jefes de las bibliotecas y colecciones, aún existe la necesidad de involucrar a un mayor número de profesores e investigadores de las diferentes facultades en el desarrollo de las colecciones. En las entrevistas realizadas a 88 profesores, un 43% de los entrevistados indicó que no participan en la actualización (desarrollo) de las colecciones. Sólo un 30% de los entrevistados hace recomendaciones para la compra de nuevos recursos y un 15% participa en los comités de bibliotecas.

Por otra parte, la Política de Desarrollo de Colecciones establece que es responsabilidad de todo el personal docente del Recinto colaborar en el desarrollo de las colecciones, pero no se han establecido mecanismos para lograrlo.

6.2.1 ¿LOS RECURSOS IMPRESOS, AUDIOVISUALES Y ELECTRÓNICOS REFLEJAN LAS NECESIDADES CURRICULARES Y DE INVESTIGACIÓN?

Los recursos informativos existentes satisfacen parcialmente el currículo, el estudio, la investigación y las necesidades de información en el Recinto de Río Piedras. Las colecciones contienen fuentes primarias y secundarias, en formatos impresos, electrónicos y audiovisuales que apoyan en cierta medida los diversos programas del Recinto. Durante los años 2001 al 2006, el Sistema de Bibliotecas adquirió el 78% de las

recomendaciones hechas por los bibliotecarios y profesores. En la Tabla 6.1 se presenta un desglose de las recomendaciones sometidas a la Sección de Adquisiciones por las bibliotecas, colecciones o facultades.

Tabla 6.1: Estadísticas de Recomendaciones, Años 2001-2006

Biblioteca o Colección	Recomendaciones Sometidas	Recomendaciones Satisfechas	% Recomendaciones Procesadas
Bib. de Administración de Empresas	937	778	83.03%
Biblioteca de Administración Pública	475	353	74.32%
Biblioteca Ángel Quintero Alfaro	524	422	80.53%
Bib. de Ciencias Bibliotecarias e Informática	488	360	73.77%
Biblioteca de Ciencias Naturales	815	644	79.02%
Biblioteca de Comunicación	600	481	80.17%
Biblioteca Gerardo Sellés Solá	1,393	1,196	85.86%
Bib. Monserrate Santana de Palés	654	548	83.79%
Biblioteca de Música	355	260	73.24%
Biblioteca de Planificación	465	343	73.76%
Bib. Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos	651	494	75.88%
Colección de Documentos y Mapas	671	508	75.71%
Colección de Las Artes	409	276	67.48%
Colección Puertorriqueña	1,992	1,716	86.14%
Colección de Referencia-Revistas	672	480	71.43%
Colección de Libros Raros	21	17	80.95%
Filmoteca	139	102	73.38%
Sala Zenobia y Juan Ramón Jiménez	336	217	64.58%
Facultad de Ciencias Sociales	1,853	1,337	72.15%
Facultad de Humanidades	3,137	2,411	76.86%
Departamento de Servicios Técnicos	34	26	76.47%
Departamento de Programas Especiales	16	10	62.50%
Gran Total	**16,637**	**12,979**	**78.01%**

El por ciento de recomendaciones procesadas va a depender de la disponibilidad de fondos para adquirir los recursos de cada unidad.

Por otra parte, existe un reclamo de los estudiantes para actualizar las colecciones, según se desprende de los comentarios de los estudiantes en la encuesta de satisfacción realizada entre marzo y mayo de 2007. Entre los comentarios se destacan aquellos relacionados con:

- Actualización de las colecciones
- Adquisición de libros de texto y libros electrónicos
- Reemplazo de libros perdidos
- Más recursos audiovisuales
- Más recursos informativos en español
- Reemplazo de libros deteriorados y vandalizados
- Disponibilidad de libros asignados en los prontuarios de cursos

Igualmente, como parte de un esfuerzo para determinar en qué medida la biblioteca satisface las necesidades de información e investigación de los estudiantes de las facultades de Humanidades y Ciencias Sociales, se procedió en el 2007 a cotejar los prontuarios originados en dichas facultades. En el caso de la Facultad de Ciencias Sociales, se encontró que el 49% de las referencias citadas estaban adquiridas, mientras que en la Facultad de Humanidades, descendía a apenas un 36% (Véase Apéndice 6.10: Resultados de la Verificación de Prontuarios de las Facultades de Ciencias Sociales y Humanidades, 2007). La Facultad de Humanidades cuenta con un determinado número de seminarios temáticos con sus respectivas colecciones informativas, que no pertenecen al Sistema de Bibliotecas. La Facultad se ha visto precisada a desarrollar estos seminarios temáticos para subsanar las deficiencias de contenido de las colecciones del Sistema de Bibliotecas. Los estudiantes de dicha facultad acuden a esos seminarios para examinar los

recursos informativos actualizados, contenidos en los prontuarios y que no ha podido adquirir el Sistema de Bibliotecas. Sin embargo, el horario de los mismos igual que otros requerimientos de servicio son bastante limitados para cumplir este papel.

Si se analiza la relación entre los nuevos programas académicos del Recinto y las designaciones presupuestarias que las acompañan se verá que el Sistema de Bibliotecas no tiene la posibilidad para responder a las necesidades de las mismas de manera satisfactoria. (Véase Estándar 12). De los programas que reciben asignación presupuestaria para la adquisición de recursos de información no todos transfieren estos fondos al Sistema para ser utilizados para ese propósito. El Decanato de Asuntos Académicos ha apoyado la petición del Sistema mediante la exhortación a los decanos y directores de escuelas graduadas a que transfieran al Sistema los fondos asignados para recursos bibliográficos para la creación o revisión de programas académicos. (Véase Apéndice 6.11: Utilización de fondos recurrentes para recursos bibliográficos asignados en la creación o revisión de un programa, 12 de marzo de 2007).

En los últimos años, el presupuesto asignado para la adquisición de recursos informativos se destina principalmente para el pago de las subscripciones de revistas, de bases de datos y de recursos electrónicos. Aunque la cantidad de dinero que resta limita considerablemente la adquisición de otros recursos informativos, como son los libros impresos y el material audiovisual; los recursos informativos que sí se adquieren van dirigidos a fortalecer la colección, y permiten el acceso a un mayor número de usuarios. En la Tabla 6.2 se desglosan las partidas del presupuesto para recursos informativos:

Tabla 6.2: Presupuesto para Recursos Informativos por Partidas: Sistema de Bibliotecas

Partida	2001-02	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-2008
Subscripciones	$2,670,847	$2,673,324	$2,724,450	$2,527,596	$ 2,837,824	$2,828,617	$2,880,680
Libros	128,073	146,367	134,573	186,573	181,500	197,000	237,000
Continuaciones	320,000	300,000	300,000	250,000	249,886.91	250,000	200,000
Recursos Audiovisuales	13,437	8,000	8,000	8,000	8,000	0	20,000

Durante el periodo evaluado, el presupuesto asignado para desarrollo de colecciones ha sido insignificante en comparación con los aumentos anuales de los recursos impresos y electrónicos, tal como se puede observar en la tabla. Esto ha provocado que la Oficina de Presupuesto del Recinto imponga un gravamen a las plazas vacantes del Sistema, lo cual tiene un efecto negativo en la calidad y ritmo del trabajo que se realiza. Para el año académico 2008-2009, el Sistema de Bibliotecas recibió $200,000 para subsanar el déficit del alza en el costo de las publicaciones seriadas, a pesar de que la Rectora en su Carta Circular del 11 de agosto de 2008 anuncia que son para la adquisición de recursos bibliográficos. Esta asignación es insuficiente para cubrir los aumentos anuales de los recursos suscritos, que fluctúan desde un 7.5% a un 15% anual y por consiguiente no permite la adquisición de recursos nuevos.

6.3.1 ¿LA BIBLIOTECA POSEE LICENCIAS PARA SUS RECURSOS ELECTRÓNICOS DE MANERA QUE ACOMODE LOS USUARIOS PRIMARIOS (FTE) TANTO PRESENCIALES Y REMOTOS?

El Sistema de Bibliotecas posee las licencias que le permiten proveer acceso a las bases de datos a través de la página electrónica (http://www.biblioteca.uprrp.edu). En dicha página se pueden identificar los recursos electrónicos disponibles organizados alfabéticamente y por temas, así como los que proveen acceso a textos completos o a

resúmenes, en algunos casos limitados. El Sistema de Bibliotecas provee acceso a las bases de datos suscritas a los estudiantes y el personal activo del Recinto de Río Piedras desde su página hogar. Los usuarios autorizados pueden acceder a las bases de datos, tanto desde el Recinto como desde otros lugares, ya que el Sistema de Bibliotecas dispone de un "proxy server" que permite su autenticación.

Algunas bases de datos y subscripciones electrónicas requieren licencias o contratos para su uso, otras no (Véase Apéndice 6.12: Bases de datos y suscripciones electrónicas por biblioteca/colección/contrato/licencia). En caso de que requieran licencias o contratos, luego de haber sido el recurso analizado y aprobado por el Sistema de Bibliotecas, la documentación se envía a la Oficina del Asesor Legal del Recinto y posteriormente a la Oficina de la Rectora para su aprobación. Finalmente la documentación es envíada a la Oficina de Registro de Contratos del Recinto para su eventual registro en la Oficina del Contralor de Puerto Rico.

Por otra parte, en octubre de 2007, Comité Ejecutivo Sistémico de la Administración Central preparó un borrador de la *Guía para la presentación de contratos de adquisición o suscripción de recursos informativos electrónicos y servicios sistémicos para las Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico y la implantación de los mismos.* La Guía establece el procedimiento a llevarse a cabo cuando se involucren dos o más recintos del Sistema UPR o cuando la licencia o el contrato requieran la aprobación de la Oficina de Asuntos Legales para la firma del Presidente. Esta fue analizada por la Junta de Directores, y fueron emitidas las opiniones al respecto. Se espera la aprobación de la misma.

6.3.2 ¿CÓMO SE UTILIZAN LOS ACUERDOS CON CONSORCIO PARA LAS COMPRAS Y LICENCIAS?

El Sistema de Bibliotecas es parte del Southeastern Library Network (SOLINET), y como tal adquiere con descuento cinco recursos informativos en formato electrónico (Véase Apéndice 6.13: Recursos informativos comprados mediante consorcio con SOLINET).

Por otra parte, en el sistema universitario de la UPR no se ha establecido consorcio formal alguno con otras instituciones para la adquisición de recursos informativos mediante compra. Sin embargo, las bibliotecas de los recintos de la UPR se han unido y han constituido un grupo de trabajo denominado Comité de Evaluación de Recursos Electrónicos (2006) con el propósito de evaluar y recomendar bases de datos electrónicas, coordinado a través de la Junta de Directores de Bibliotecas (Véase Apéndice 6.8).

El Comité de Evaluación de Recursos Electrónicos hace recomendaciones a la Junta de Directores para la toma final de decisiones. El Sistema de Bibliotecas está representado por el/la Director/a, el/la bibliotecario/a coordinador/a del Programa de Automatización, el Coordinador del Comité Permanente de Desarrollo de Colecciones y el Jefe de la Sección de Adquisiciones. El Comité emite recomendaciones para la adquisición, renovación y cancelación de las bases de datos tomando en consideración las estadísticas de uso, comparaciones por materia entre las distintas bases de datos, servicios de cada compañía y evaluación de las ofertas. Las decisiones se toman anualmente de acuerdo a criterios específicos, entre ellos, la frecuencia de uso de las bases de datos y la situación presupuestaria. Las bibliotecas de los diferentes recintos aportan

económicamente para sufragar el costo total de las bases de datos seleccionadas; dicha aportación se realiza mediante el empleo de una fórmula. La fórmula se calcula tomando en consideración la cantidad de estudiantes por Recinto. Los criterios aplicados para la evaluación de los recursos electrónicos son exclusivamente cuantitativos.

El Comité cuenta con la participación de representantes de todos los Recintos en la selección de las bases de datos para atender la diversidad de disciplinas que aquí se ofrecen. Como un beneficio adicional por la adquisición de las bases de datos en "consorcio", cada una de las bibliotecas selecciona anualmente un máximo de cinco (5) títulos electrónicos no incluidos en esta base de datos. Los títulos seleccionados van dirigidos a fortalecer la colección de las diferentes disciplinas que se ofrecen en el Recinto, al contener la producción más actualizada del conocimiento. Además, al constituirse las bibliotecas del sistema universitario como grupo, negocian con las diferentes compañías una mejor oferta para la adquisición de las bases de datos.

Mediante comunicación con fecha de 7 de septiembre de 2007, las Vicepresidentas de Asuntos Académicos y, de Investigación y Tecnología informaron a los Directores de Bibliotecas sobre la creación del Comité Ejecutivo Sistémico (Véase Apéndice 6.14: Carta del 7 de septiembre de 2007, Vice-Presidente de Asuntos Académicos y de Investigación y Tecnología) para atender las necesidades de desarrollo de las colecciones electrónicas de las bibliotecas con el objetivo de proveer los recursos informativos adecuados para los estudiantes, investigadores y docentes de la Universidad de Puerto Rico en consulta con los Directores de Bibliotecas y los Decanos de Asuntos Académicos. El Comité Ejecutivo Sistémico recibirá la petición de los Directores de Bibliotecas, por conducto de las Vicepresidencias de Asuntos Académicos y, de

Investigación y Tecnologías y finalizará la negociación con los suplidores. Una vez concluido el proceso se informará a los Directores de Bibliotecas, a los enlaces de las vicepresidencias, a los Decanos de Asuntos Académicos, y a los suplidores la decisión sobre la adquisición, suscripción o contratación del producto o servicio. El Comité Ejecutivo Sistémico autoriza las renovaciones y adquisición de las bases de datos según se desprende de la carta del 18 de octubre de 2007, *Informe del Comité Ejecutivo Sistémico de las Vicepresidencias de Asuntos Académicos y de Investigación y Tecnología* enviada a los Decanos de Asuntos Académicos, Directores de Bibliotecas y Enlaces de las Vicepresidencias (Véase Apéndice 6.15: Informe del Comité Ejecutivo Sistémico, 2007).

Según la práctica existente, se puede concluir que no existe una manera articulada y fundamentada basada en criterios que incluya todos los componentes para el desarrollo de colecciones a nivel sistémico. Igualmente no existen modelos de contratos ni se han identificado los requisitos necesarios para normalizar y agilizar el proceso de desarrollo de colecciones a nivel institucional. A nivel del Sistema de Bibliotecas se ha iniciado este proceso a través del Comité permanente de Desarrollo de Colecciones.

6.4.1 SI LA BIBLIOTECA TIENE LA RESPONSABILIDAD DE COLECCIONAR Y MANTENER LOS ARCHIVOS DE LA INSTITUCIÓN, ¿CÓMO ATIENDE ESTA RESPONSABILIDAD?

La biblioteca no tiene la responsabilidad de coleccionar y mantener los archivos de la institución. Esta responsabilidad recae en la unidad denominada “Archivo Central” adscrita a la Oficina de Servicios Complementarios del Decanato de Administración.

6.4.2 ¿CÓMO COMPARAN LAS COLECCIONES DE LA BIBLIOTECA Y LAS BASES DE DATOS EN LÍNEA CON LAS DE OTRAS INSTITUCIONES SIMILARES?

El Sistema de Bibliotecas tiene unas particularidades que hace muy difícil compararla con otras bibliotecas[34]. Algunas de sus colecciones son más voluminosas y complejas que otras bibliotecas de los recintos que componen la institución de la Universidad de Puerto Rico. Como parte del proceso de autoevaluación se identificaron instituciones que podrían ser comparables al Recinto de Río Piedras, a saber: Portland State University, University of Arkansas, Main Campus (Fayetteville) y University of Rhode Island. La selección de dos de las tres instituciones se llevó a cabo utilizando la información suministrada por la Ayudante Especial de la Vicepresidencia en Asuntos Académicos durante el taller Redacción de Informes de Evaluación o Autoestudios de Bibliotecas. En este taller se identificaron universidades en los Estados Unidos con las cuales se ha comparado la Universidad de Puerto Rico. Entre éstas se distinguieron dos instituciones que son similares al Recinto de Río Piedras, a saber: Portland State University y University of Arkansas. El Sub-Comité consultó además la página de la Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching (http://www.carnegiefoundation.org/classification/) y the Integrated Postsecondary Education Data System (IPEDS) (http://nces.ed.gov/ipedspas/ListInstitutions.asp) para constatar que fueran similares en términos de los siguientes criterios: clasificación de universidad de investigación (actividad de investigación alta), programas académicos

[34] No existe un mecanismo que normalice el acopio de estadísticas en el Sistema de Bibliotecas del Recinto de Río Piedras, lo que dificulta los niveles de comparación.

similares, nivel 4 años y superior, matrícula similar y que fuera institución pública. Esta segunda comparación logró identificar además, a University of Rhode Island como otra institución comparable con el Recinto de Río Piedras. La Portland State University no se tomó en consideración por ser una universidad privada. Finalmente, se seleccionaron a University of Arkansas-Main Campus y a University of Rhode Island por sus ofrecimientos a nivel graduado, similitud en los programas académicos a nivel de bachillerato y por la clasificación de ambas instituciones como universidades de investigación (con alta actividad de investigación), elementos que inciden en el desarrollo de las colecciones.

La University of Rhode Island (URI) es la principal universidad pública de investigación en el estado de Rhode Island. Constituida originalmente como la Escuela de agricultura estatal en 1888, evolucionó para convertirse en el año 1951 en University of Rhode Island. Sus programas académicos ofrecen bachilleratos en Artes y Ciencias (Humanidades, Ciencias Sociales, Ciencias Naturales, Periodismo, entre otros), Administración de Empresas, Ciencias Humanas (incluye Educación), Ciencias Ambientales y de Vida (Nutrición y Dietética, Biología, Arquitectura Paisajista entre otros). Ofrece además programas graduados de maestría, doctorado y grados profesionales (Planificación Comunitaria, Estudios de Bibliotecología e Información, Administración Pública, Ciencias Ambientales y Administración y otros).

La University of Arkansas (U of A) en Fayetteville es la unidad principal del Sistema Universitario de Arkansas. Fue creada bajo la ley Morrill Land-Grant College Act de 1862 con el propósito de proveer educación sobre agricultura y artes mecánicas, estudios científicos y clásicos y sobre tácticas militares. Sus programas académicos

incluyen: Arquitectura, Negocios, Educación y Profesiones de la Salud, Artes y Ciencias (Bellas Artes, Teatro, Lenguas Extranjeras, Periodismo, Trabajo Social, Psicología y otros) y Educación Continua.

La Universidad de Puerto Rico (UPR) es una universidad pública, fundada en 1903, y el Recinto de Río Piedras (UPRRP) la unidad más antigua de la UPR. Sus programas académicos incluyen: Estudios Generales, Ciencias Sociales (Economía, Ciencias Políticas, Geografía, Trabajo Social, Consejería en Rehabilitación, Psicología, Sociología, Relaciones Laborales, Cooperativismo, Administración Pública) Planificación, Humanidades (Lenguas Extranjeras, Historia, Filosofía, Bellas Artes, Drama, Estudios Hispánicos, Traducción, entre otros), Administración de Empresas (Finanzas, Contabilidad, Sistemas de Información, entre otros), Educación, Ciencias Naturales, Ciencias y Tecnologías de la Información, Comunicación, Ciencias Militares, Arquitectura, Derecho y Educación Continua y Estudios Profesionales.

Estas tres instituciones ofrecen programas académicos similares. Sin embargo, existe una diferencia entre la cantidad de bibliotecas de la University of Arkansas Main Campus, la University of Rhode Island y de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. La University of Arkansas-Main Campus tiene cuatro (4) bibliotecas sucursales (branch libraries), la University of Rhode Island tiene dos (2) y el Sistema de Bibliotecas de la UPR, Recinto de Río Piedras se compone de 21 bibliotecas y colecciones. Las bibliotecas de la Facultad de Derecho, de la Escuela de Arquitectura y los seminarios temáticos de la Facultad de Humanidades en el Recinto de Río Piedras no son parte del Sistema de Bibliotecas. La información disponible en el National Center for Education Statistics (NCES) indica que la colección de recursos informativos de la

Biblioteca de Arkansas-Main Campus asciende a 7,305,892 volúmenes. La colección de recursos informativos de la Biblioteca de Rhode Island asciende a 3,102,620 volúmenes. Las estadísticas recopiladas en el Sistema de Bibliotecas para el año 2005-2006 indican que su colección de recursos informativos ascienden a 4,907,969 volúmenes. El total de volúmenes del Sistema de Bibliotecas se distribuye entre sus 21 bibliotecas y colecciones. Según los datos arriba presentados, las colecciones y los servicios del Sistema de Bibliotecas están sumamente segmentados, de acuerdo a su modelo organizacional. Esto se traduce en duplicidad de recursos de información, de recursos humanos e infraestructura para atender áreas similares o relacionadas, las cuales pueden ser consolidadas. En la Tabla 6.3 se ilustra la comparación de las colecciones de las instituciones antes mencionadas.

Tabla 6.3: Datos sobre las colecciones de las Bibliotecas para 2006

Institución	Matrícula	Total de volúmenes	Subscripciones[1]	Bases de Datos[2]	Programas académicos que apoya
Univ. Arkansas Main Campus	17,926	7,305,892	18,173	308	121
Univ. Rhode Island	15,062	3,102,620	15,946	108	130
Univ. Puerto Rico Recinto de Río Piedras	19,075	4,907,969	3,213	148	153

1 El NCES lo menciona como Current serials subscriptions y lo define como el total de subscripciones en todos los formatos. Incluye los documentos de gobierno en papel y en micropelículas que son seriados, si éstos tienen acceso por medio del catálogo de la biblioteca.
2 Estadísticas de 2007-2008.

La diferencia más marcada entre las instituciones se encuentra en la cantidad de subscripciones a revistas y de bases de datos. Aparentemente esta diferencia responde a que el Sistema de Bibliotecas no hace acopio de estadísticas de acuerdo a los parámetros de NCES. El total de subscripciones del Sistema de Bibliotecas sólo representa los títulos de revista en formato impreso.

Por otra parte, es menester señalar que las subscripciones a revistas y de bases de datos resultan ser las más onerosas y requieren de presupuesto recurrente para mantener satisfecha las demandas de información de los usuarios. Dichos recursos contienen la información más actualizada de las diferentes disciplinas. La University of Arkansas contó en 2006 con un presupuesto de $4,502,914 para el pago de subscripciones y $3,342,181 para recursos electrónicos mientras que la University of Rhode Island destinó $1,622,313 para subscripciones y $1,502,698 para recursos electrónicos. El Sistema de Bibliotecas contó con $2,837,824 para el pago de subscripciones y recursos electrónicos.

En cuanto a la oferta académica observamos que el Sistema de Bibliotecas apoya 153 programas académicos, 32 más que la University of Arkansas y 23 más que la University of Rhode Island. Sin embargo, de las tres instituciones, el Sistema de Bibliotecas es la que cuenta con menos presupuesto para respaldar adecuadamente el currículo y las investigaciones en el Recinto de Río Piedras.

Los datos ofrecidos en la página de IPEDS indican que para el año 2006 el presupuesto asignado para los recursos informativos de la University of Arkansas Main Library ascendió a $8,942,663. La biblioteca de la University of Rhode Island destinó $3,491,703, mientras que el Sistema de Bibliotecas Recinto de Río Piedras destinó $3,347,324. En la Tabla 6.4 se desglosan las partidas del presupuesto relacionadas con el estándar:

Tabla 6.4: Presupuesto 2005-2006 para la compra de Recursos Informativos

Institución	Libros y otros Materiales Impresos	Suscripciones	Recursos Electrónicos	Materiales Audiovisuales	Total
Univ.Arkansas-Main Campus	$1,076,444	$4,502,914	$3,342,181	$21,124	$8,942,663
Univ. Rhode Island	$348,430	$1,622,313	$1,502,698	$18,262	$3,491,703
Univ. PR-Recinto de Río Piedras Sistema de Bibliotecas	$431,500[1]	$2,475,121	$362,703	$8,000	$3,277,324

[1]El presupuesto para libros fue de $ 181,500. El total incluye la asignación para las continuaciones, $250,000.

El Sistema de Bibliotecas brinda el servicio de préstamos interbibliotecarios a dos niveles: local e internacional. Mediante este servicio se obtienen recursos informativos no disponibles en las colecciones del Sistema de Bibliotecas. La información que a continuación se ofrece se circunscribe a la Unidad de Préstamos Interbibliotecarios Internacionales.

Al comparar los servicios de estos préstamos con las otras dos universidades observamos una gran diferencia numérica. El Sistema de Bibliotecas tiene una tasa baja de préstamos de recursos informativos a otras instituciones. Una de las razones para ello se debe a que muchas de las solicitudes recibidas se relacionan con recursos puertorriqueños (tesis en su mayoría), recursos del Caribe y otros recursos identificados todos como reserva permanente en el Sistema de Bibliotecas que no se incluyen en los prestamos interbibliotecarios según sus políticas de servicio. También observamos que las solicitudes de préstamos de parte de nuestros usuarios son bajas en comparación a las otras bibliotecas. A pesar de que en el Sistema de Bibliotecas se han hecho esfuerzos para divulgar este servicio, los mismos no son suficientes ni consistentes, por lo que muchos

usuarios no se benefician del mismo por desconocimiento. A continuación, en la Tabla 6.5 se presenta un resumen estadístico de los años 2005-2006.

Tabla 6.5: Préstamos Interbibliotecarios

Institución	Total Préstamos Interbibliotecarios Internacionales Servidos	Total Préstamos Interbibliotecarios Internacionales Recibidos
Univ. Arkansas-Main Campus	19,783	32,911
Univ. Rhode Island	15,062	15,896
Univ. PR-Río Piedras Campus	2,216	4,721

El Sistema de Bibliotecas no tiene actualizados sus informes anuales, lo que dificultó la recopilación de información. No existe un mecanismo que normalice el acopio de estadísticas en el Sistema de Bibliotecas del Recinto de Río Piedras, lo que dificulta los niveles de comparación.

6.5.1 ¿LA BIBLIOTECA MANTIENE LA ACTUALIZACIÓN Y LA RELEVANCIA DE LA COLECCIÓN A TRAVÉS DE UN PROGRAMA DE DESCARTE JUICIOSO?

El Sistema de Bibliotecas no realiza un proceso sistemático de descarte o retiro selectivo. Según se desprende de los informes mensuales y anuales, las bibliotecas y colecciones que realizan descarte o retiro selectivo de sus colecciones, sólo ofrecen los datos estadísticos y no se documenta el proceso de evaluación para descarte.

El Sistema de Bibliotecas cuenta con la *Política de Desarrollo de Colecciones (1997)*, la cual incluye los criterios, tanto generales como específicos, para el retiro selectivo de los recursos informativos. Ésta, además establece las opciones para el retiro

selectivo. La responsabilidad del retiro selectivo, según la Política, recae en los jefes de cada unidad.

RESUMEN

El Sistema de Bibliotecas cuenta con una *Política de Desarrollo de Colecciones* (1997), *Normas que regirán la Política de Desarrollo de Colecciones del Sistema de Bibliotecas* y una *Guía informativa sobre la donación de recursos informativos al Sistema de Bibliotecas* (2000) las cuales contienen los lineamientos generales para la toma de decisiones en los procesos de selección, adquisición, retención y descarte de recursos informativos. Las mismos necesitan ser revisados y actualizados. Además, doce (12) de las veintiuna (21) bibliotecas y colecciones del Sistema de Bibliotecas cuentan con sus Políticas de Desarrollo particulares. Estos documentos están disponibles en la página hogar del Sistema de Bibliotecas.

El Sistema de Bibliotecas es una biblioteca depositaria de documentos del Gobierno Federal de los Estados Unidos y de la Organización de Naciones Unidas (ONU). De esta manera se adquieren recursos actualizados, de diversos temas de manera gratuita. El personal bibliotecario, a cargo de esta colección, tiene la opción de seleccionar los números de ítems nuevos de interés a la comunidad universitaria y al público en general que se encuentran en el *List of Classes of United States Government Publications Available for Selection by Depository Libraries*

El Sistema de Bibliotecas sostiene unos 148 convenios de canje con diferentes instituciones, mediante los cuales se adquieren recursos que enriquecen las colecciones y en algunos casos, recursos que no están disponibles en el mercado del libro. Cuenta con

148 bases de datos localizados en su página hogar. El Sistema de Bibliotecas provee acceso a las bases de datos suscritas a los estudiantes y el personal activo del Recinto de Río Piedras, desde la página hogar del Sistema de Bibliotecas. Los usuarios autorizados pueden acceder a las bases de datos, tanto desde el Recinto, como desde otros lugares, ya que el Sistema de Bibliotecas dispone de un *proxy server* que permite su autenticación.

La participación del Sistema de Bibliotecas en el Comité de Evaluación de Recursos Electrónicos a nivel institucional permite identificar y recomendar las bases de datos y subscripciones electrónicas para nuestros usuarios. Además, se amplia la oferta para nuestros usuarios ya que al compartir gastos maximizamos el presupuesto asignado; esto es, tenemos acceso a un número mayor de recursos informativos que de otra manera no podríamos adquirir por las limitaciones presupuestarias.

El presupuesto asignado para la adquisición de recursos informativos se destina principalmente para el pago de las subscripciones de revistas impresas y bases de datos. Los fondos que restan son pocos y limita la adquisición de otros recursos informativos, como por ejemplo, libros impresos y recursos audiovisuales.

En la encuesta realizada a estudiantes, éstos indicaron que se debe actualizar las colecciones, ya que no encuentran ediciones más recientes de libros asignados en los prontuarios. Además, recomiendan que la biblioteca deba adquirir más revistas, bases de datos y de revistas en español y recursos audiovisuales.

Existe la necesidad de involucrar a un número mayor de profesores e investigadores de las diferentes facultades en el desarrollo de las colecciones. En las entrevistas realizadas a 88 profesores, un 43% de los entrevistados indicó que no

participan en la actualización (desarrollo) de las colecciones. Sólo un 30% de los entrevistados hace recomendaciones para la compra de nuevos recursos y un 15% participa en los comités de bibliotecas.

En la comparación que se realizó con instituciones similares, observamos que el Sistema de Bibliotecas apoya 153 programas académicos, 32 más que la University of Arkansas Main Library y 23 más que la University of Rhode Island. Sin embargo, de las tres instituciones, el Sistema de Bibliotecas es la que cuenta con menos presupuesto para el desarrollo de colecciones que respalden adecuadamente el currículo y las investigaciones en el Recinto de Río Piedras.

RECOMENDACIONES

- Revisar la Política de Desarrollo de Colecciones para atemperarla a la realidad actual y hacer partícipes en este proceso a un número mayor de personas. Asegurarse que todas y cada una de las bibliotecas y colecciones del Sistema de Bibliotecas tengan aprobadas y actualizadas sus políticas particulares de desarrollo de colecciones y que se incluyan todas las variables existentes en torno a la adquisición (compra, canje, donativos y depositaria).
- Implantar un plan juicioso y sistemático de evaluación de colecciones y de descarte de los recursos informativos del Sistema de Bibliotecas.
- Colocar en la página hogar del Sistema de Bibliotecas y de cada biblioteca y colección el formulario de recomendación de recursos informativos.

- Preparar guías para la evaluación de las colecciones y colocarlas en la página hogar para uso de los estudiantes, profesores, investigadores, especialistas y personas interesadas.

- Desarrollar un plan de acción para involucrar y lograr una mejor comunicación con los profesores e investigadores y mayor participación de ellos en el desarrollo y evaluación de las colecciones.

- Promocionar y divulgar las bases de datos, otros recursos informativos, los prestamos interbibliotecarios. y los demás servicios para que un número mayor de usuarios se beneficien.

- Fomentar una cultura de evaluación continua de los recursos informativos. Documentar las gestiones realizadas.

- Crear una unidad de acopio y normalización de estadísticas como parte del Centro de Investigaciones que la facultad del Sistema de Bibliotecas aprobara y que nunca se llevara a cabo.

ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 6: RECURSOS

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Existe un Comité de desarrollo de colecciones.	Revisar las políticas relacionadas con el desarrollo de colecciones y sus componentes.	La evaluación y descarte de las colecciones del Sistema, no se realiza de manera sistemática.	Presupuesto para desarrollo de colecciones insuficiente.
Políticas con criterios para el desarrollo de colecciones y Guía informativa sobre donativos.	Crear la práctica de evaluación continua de desarrollo de colecciones y de descarte.	Algunos de los nuevos programas académicos no tienen asignado presupuesto para recursos de información.	Práctica de no contemplar la asignación de presupuesto para recursos de información para la revisión y creación de nuevos programas
Acuerdos de compras basadas en un perfil desarrollado para la Colección de Circulación y la Colección Puertorriqueña.	Establecer y fomentar la participación continua de los profesores del Recinto en el desarrollo de las colecciones y orientarlos sobre este proceso.	No se satisface un promedio de 22% de los requerimientos de recursos de información incluidos en los prontuarios.	Segmentación excesiva de las colecciones
El Sistema de Bibliotecas mantiene 148 convenios de canje con diferentes instituciones a nivel mundial	Elaborar un plan para la actualización de las colecciones.	Colecciones no actualizadas en algunas áreas del saber y por formato.	
El Sistema posee un rico y diverso acervo bibliográfico tanto en formato impreso como electrónico.	Gestionar con las instancias universitarias fondos adicionales para desarrollo de colecciones	Colecciones muy segmentadas y duplicidad debido a la estructura organizativa del Sistema.	

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Desarrollo de colecciones participativo.	Programar actividades para la divulgación de los recursos de información y los prestamos interbibliotecarios.	No se evalúa el uso de los recursos electrónicos	
Se toman en cuenta la mayoría de las recomendaciones de los profesores	Revisar las políticas de servicio de las unidades del Sistema respecto a los préstamos interbibliotecarios.	No se respaldan con recursos de información gran parte de los nuevos programas por falta de asignación presupuestaria	
El Sistema posee licencias para acceso remoto a los recursos electrónicos.		Baja tasa de uso del préstamo interbibliotecarios por los profesores.	
El Sistema participa en los acuerdos cooperativos de adquisición de recursos de información a nivel UPR.		No se fomenta de manera organizada y sistemática la participación de los profesores en el desarrollo de colecciones.	
		No existe plan de divulgación del servicio de prestamos interbibliotecarios a nivel Recinto.	

ESTÁNDAR 7: ACCESO

> El acceso a los recursos de la biblioteca debe proveerse a tiempo y de manera organizada. Las colecciones de la biblioteca y el catálogo para acceder a ellas deben organizarse utilizando estándares bibliográficos nacionales. Un catálogo central de recursos bibliotecarios debe proveer acceso para múltiples usuarios en forma concurrente y debe indicar claramente todos los recursos. Se deben proveer préstamos interbibliotecarios, acuerdos de préstamos entre consorcios, acceso a colecciones virtuales electrónicas y entrega de documentos de recursos que la biblioteca no posee. Más aún, los programas de educación a distancia deben ser apoyados por medios equivalentes como el acceso electrónico remoto a las colecciones, conexiones de redes confiables y la transmisión electrónica o entrega por mensajeros de recursos de la biblioteca a usuarios remotos. Las políticas sobre el acceso deben ser divulgadas ampliamente a los usuarios.[35]

7.1.1 ¿QUÉ MÉTODOS SE UTILIZAN PARA PROVEER EL ACCESO MÁXIMO TANTO INTELECTUAL COMO FÍSICO A LA BIBLIOTECA Y SUS RECURSOS?

El Sistema de Bibliotecas utiliza los siguientes métodos para proveer acceso intelectual a los recursos: acceso remoto al Catálogo en línea, a las Bases de datos y otros recursos electrónicos, referencia virtual, blogs, los préstamos interbibliotecarios locales e internacionales y las guías temáticas de los recursos electrónicos disponibles, los cuales se acceden a través de su página hogar; y catálogos e índices impresos, disponibles en varias bibliotecas y colecciones.

El catálogo en línea provee acceso a los recursos de información catalogados, ordenados y recibidos por compra, canje y donativos del Sistema de Bibliotecas y además, indica la disponibilidad de los mismos en las bibliotecas y colecciones. El catálogo del Sistema de Bibliotecas forma parte de una base de datos que contiene los

[35] Feliciano, José E., trad. Estándares de ACRL, 2005.

catálogos de la mayoría de las bibliotecas y centros de investigación de los recintos. La interfaz de búsqueda del catálogo en línea es el IPAC, que forma parte de la plataforma de Horizon 7.4. Esta interfaz provee búsquedas simples y avanzadas que permiten acceder a los recursos de forma general o específica, por autor, título, tema y palabra clave, entre otras opciones. A las opciones de búsqueda se les ha incorporado el acceso al Módulo de Reserva y a las revistas y periódicos. El IPAC se configura y administra de forma centralizada, por lo que todo cambio de diseño o contenido tiene que tramitarse a través de la Oficina de Sistemas de Información Central.

El Sistema de Bibliotecas dispone de un creciente número de bases de datos que incluyen índices con y sin texto completo, revistas, periódicos, diccionarios, enciclopedias y otros documentos[36].

Como parte de los trabajos de evaluación del Sistema de Bibliotecas, se han realizado varias encuestas y sondeos en los que los estudiantes y profesores opinan sobre múltiples aspectos su funcionamiento. Los estudiantes que participaron en el *Cuestionario de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Bibliotecas (CSUSB)*[37] se

---

[36] Al cierre del año 2007-2008 el SB estaba suscrito a 148 bases de datos individuales.

[37] El *Cuestionario de satisfacción de usuarios del Sistema de Bibliotecas (CSUSB),* administrado en el año 2007 con la participación de 1,196 estudiantes y 66 profesores-investigadores obtuvo información sobre las instalaciones, equipos, acceso a los recursos, servicios y el personal bibliotecario del SB en su conjunto. No se evaluó cada unidad en particular, a pesar de que hay diferencias marcadas entre unas unidades y otras. En el diseño del cuestionario se incluyó entre las respuestas la opción de ´Neutral´, lo que ocasionó que la mayoría de los encuestados escogiera esta opción. Para interpretar los resultados se decidió eliminar las respuestas neutrales y analizar solamente las respuestas, ´Satisfecho´, ´Muy satisfecho´, ´Insatisfecho´ y ´Muy Insatisfecho´. Por esta razón, todos los resultados obtenidos son representativos de las personas que optaron por estas respuestas, pero no son representativos de los que respondieron ´Neutral´, en muchos casos, la mayoría.

mostraron satisfechos o muy satisfechos con las bases de datos en un 88.7% y los profesores en un 73.7%, y con las revistas electrónicas en un 80.7% y un 56.7%, respectivamente (Véase Tabla 7.1).

Tabla 7.1: Cuestionario de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Bibliotecas (CSUSB)
Satisfacción con Variables Relacionadas con el Acceso a los Recursos Informativos

Variable encuestada	**Estudiantes Satisfechos o Muy Satisfechos**	**Profesores-Investigadores Satisfechos o Muy Satisfechos**
Acceso a Internet	91.1	85.3
Acceso a personas con impedimentos	84.4	57.1
Acceso inalámbrico	65.1	50
Bases de datos	88.7	73.7
Catálogo en línea	88	82
Circulación	85.9	75.5
Computadoras	76.6	67.9
Horario exámenes finales	81.8	No se preguntó
Horario regular	83.6	69.2
Horario verano	72.3	56.2
Iluminación	94.5	83.3
Impresoras	46.6	40.7
Libros	No se preguntó	52.2
Microformas	77.9	57.2
Orientación sobre el uso de la biblioteca	60.9	84.4
Página electrónica del SB	92.7	85
Préstamos	84.2	77.8
Préstamos interbibliotecarios	81.6	No se preguntó así
Préstamos interbibliotecarios internacionales	No se preguntó así	73.6
Préstamos interbibliotecarios PR	No se preguntó así	72.8
Recursos audiovisuales	76.1	56.5
Referencia	89.6	68.6
Reserva	86.7	71.9
Revistas electrónicas	80.7	56.7
Revistas impresas	No se preguntó	55.6
Rotulación	88.9	82.5
Satisfacción general con el acceso a los recursos	89	67.4
Satisfacción general con el equipo	65	57.6
Talleres o cursos de destrezas de información	60.1	60.6

En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG[38])* los estudiantes incluyeron las bases de datos entre las fortalezas del Sistema Bibliotecas. En el *Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas (CCRR)[39]* 80.7% de los estudiantes y 77.8% de los profesores les confirieron importancia o mucha importancia a la adquisición de más libros electrónicos (Véase Tabla 7.2). Por otra parte, en el *Opinión de los Estudiantes y Profesores y sobre la Página del Sistema de Bibliotecas (OEPPSB)* los usuarios indicaron que debería haber más libros electrónicos, revistas electrónicas y bases de datos con texto completo.

Tabla 7.2: Opinión de los Usuarios sobre el Centro Computacional del Edificio José M. Lázaro (OUCC) Valoración de los Servicios

Variable	Usuarios que los valoraron como buenos o excelentes
Calidad de las computadoras	89%
Horario	97%
Servicios de impresión	71%

En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG)* los profesores les adjudicaron entre un 2 y un 2.6 a las bases de datos, las revistas electrónicas y los libros electrónicos. Cabe señalar que el porcentaje de profesores que expresó no conocer o no haber usado nunca las bases de datos (15.94%), las revistas

[38] El *Descriptive Study Survey & Focus Ggroups: Research Findings (DSSFG)* se llevó a cabo en mayo de 2008. Se entrevistó a una muestra de 90 estudiantes y 88 profesores de diferentes facultades y escuelas graduadas. En esta ocasión se trató de que al menos algunas preguntas permitieran obtener datos sobre diversas unidades del SB.

[39] El *Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas (CCRR)* se llevó a cabo del 1 al 7 octubre de 2007 con una muestra aleatoria de 474 estudiantes y 10 profesores de la UPR usuarios de la Colección (la muestra incluyó también a 20 usuarios que no eran de la UPR). Del total de cuestionarios, 56 se respondieron a través de la página electrónica del SB y los demás en un formulario impreso.

electrónicas (20.59%) y los libros electrónicos (50.94%) es considerable. En entrevistas sostenidas con profesores que acuden a la oficina del Programa de Automatización, se percibe que tienen la expectativa de que todos los números de las revistas que buscan estén digitalizados y disponibles. Muestran un gran desconocimiento sobre los derechos de autor, las normas que rigen el mercado de las publicaciones electrónicas y su costo.

Desde el año 2006-20007 se comenzaron a contabilizar los usuarios que acceden a las bases de datos desde el Recinto y a través del Proxy. Los datos obtenidos muestran un crecimiento en esta actividad, según puede verse en la Tabla 7.3.

Tabla 7.3: Estadísticas Programa de Automatización

Variable	**Año**	
	2006-2007	**2007-2008**
Asistencia al Centro Computacional	25,010	25,696
Acceso a las bases de datos	160,171	164,455
Acceso a la página del SB	302,490	372,522

Según las respuestas obtenidas en el *CCRR* la preferencia por los formatos electrónicos es casi igual que la preferencia por los formatos impresos. Además, se percibe una gran flexibilidad entre los usuarios estudiantes a la hora de acceder a diferentes formatos, con tal de encontrar lo que buscan. (Véase Tabla 7.4)

Tabla 7.4: Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas (CCRR)
Preferencias de los Usuarios en cuanto al Formato de los Recursos Informativos

Formato	Estudiantes		Profesores	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Impreso	136	30.29%	4	40%
Electrónico	127	28.29%	4	40%
No tengo preferencia	186	41.43%	2	20%
Total	**449**	**100.00%**	**10**	**100%**

Como indicado, el Sistema de Bibliotecas dispone de una Página Electrónica en la que se divulga información sobre sus recursos y servicios, y que también incluye enlaces a información de diversa naturaleza. La Página se actualiza periódicamente y se ha ido enriqueciendo con las aportaciones y sugerencias de sus usuarios, a pesar de que el Sistema solamente cuenta con un *webmaster* a tiempo parcial. En el *CSUSB*, el 92.7% de los estudiantes y el 85% de los profesores se mostraron satisfechos o muy satisfechos con la Página. Por su parte, los profesores le adjudicaron una puntuación de 1.98. Sin embargo, el 23.08% indicó no conocerla.

En el *Opinión de los Estudiantes y Profesores y sobre la Página del Sistema de Bibliotecas (OEPPSB)* los usuarios se expresaron sobre el formato y el contenido de la Página. Las opiniones vertidas sobre el formato arrojaron apreciaciones muy personales sobre la forma visual que más les agrada a los usuarios y que desearían que tuviera la página. Sin embargo, las recomendaciones vertidas sobre el contenido de la Página tocaron asuntos de gran importancia, tales como la necesidad de ampliar o mejorar las colecciones impresas y electrónicas, los servicios de referencia presenciales y virtuales, la digitalización de documentos, los préstamos interbibliotecarios, la enseñanza de destrezas de información, la preparación de guías temáticas, la divulgación de las bibliotecas y

colecciones del Sistema de Bibliotecas y el desarrollo y administración del catálogo en línea. Todos estos asuntos afectan directamente el acceso a los recursos.

Los métodos que ofrece el Sistema de Bibliotecas para facilitar el acceso físico a las colecciones comprenden el horario de servicio, la señalización que facilita allegarse hasta las colecciones, los mostradores de información, la organización de las colecciones en los diferentes depósitos, los préstamos internos y externos, entre otros.

Para facilitar el acceso, el Sistema de Bibliotecas ofrece una variedad de horarios de servicio. Estos están sujetos a la oferta académica, el calendario académico, las estadísticas de asistencia, los recursos humanos disponibles y la seguridad ofrecida por el Recinto a las instalaciones del Sistema de Bibliotecas. Al agrupar las unidades por rangos de horarios se observa que la mayoría de las unidades ofrecen servicios en un rango de 61 a 80 horas y solamente cuatro (el 17%) rebasan esta cantidad.[40] Además, hay unidades de investigación que están por debajo de esta cifra. El factor que más incide en la cantidad de horas de apertura es el horario del domingo, ya que solamente cinco unidades (27%) ofrecen servicios ese día. (Véase Tabla 7.5)

[40] Información extraída de, Montalvo Montalvo, Marilyn. 2008. *Perfil de las bibliotecas universitarias de Puerto Rico* (PEBUPR)[en línea]. [San Juan: s.n.] http://biblioteca.uprrp.edu/pebupr/ [Consultado el 12 de junio de 2008].

Tabla 7.5: Perfil de las Bibliotecas Universitarias de Puerto Rico (PEBUPR)
Horas de Apertura Semanal del SB (Semana típica)

Cantidad	Unidad	Apertura los Domingos
Menos de 40 horas	Filmoteca	NO
	Colección de Libros Raros	NO
	Laboratorio Fotográfico (unidad administrativa)	NO
	Proyecto de Digitalización (unidad administrativa)	NO
	Sala Zenobia y Juan Ramón Jiménez	NO
De 41-60 horas	Colección de Documentos y Mapas	NO
	Biblioteca de Música	NO
	Biblioteca Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos	NO
De 61-80 horas	Colección de Las Artes	NO
	Biblioteca de Estudios Generales	NO
	Biblioteca de Educación	NO
	Servicios Bibliotecarios para Personas con Impedimentos	NO
	Biblioteca de Administración de Empresas	NO
	Biblioteca de Comunicación	NO
	Biblioteca de Administración Pública	NO
	Biblioteca de Trabajo Social	
	Colección de Ciencias Sociales (Reserva)	NO
	Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática	SI
	Biblioteca de Planificación	NO
De 81-95 horas	Colección de Circulación y Reserva	SI
	Colección Puertorriqueña	SI
	Biblioteca de Ciencias Naturales	SI
	Colección de Referencia y Revistas	SI

En el *Cuestionario de satisfacción de usuarios del Sistema de Bibliotecas (CSUSB* los estudiantes se mostraron satisfechos o muy satisfechos con el horario regular de la biblioteca en un 83.6%. Este porcentaje desciende un poco al calificar el horario de exámenes finales (81.8%) y aún más al considerar el horario de verano (72.3%). Los profesores encuestados se manifestaron satisfechos o muy satisfechos con el horario regular en un 69.2%, y con el horario de verano en un 56.2% (Véase Tabla 7.1).

En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG)* los profesores representantes de las facultades o escuelas de Administración de Empresas, Ciencias Sociales, Estudios Generales, Escuela Graduada de Planificación, Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información, Educación, Comunicación, Humanidades, Ciencias Naturales y Música, le adjudicaron al horario una puntuación de 2.52 en una escala del 1 al 5, en la que el 1 representaba el mayor nivel de satisfacción, y recomendaron horarios más extendidos. En este mismo estudio los estudiantes representantes de las facultades o escuelas de Administración de Empresas, Comunicación, Ciencias Sociales, Educación, Ciencias Naturales, Humanidades, Escuela Graduada de Planificación, Estudios Generales, así como los usuarios del Edificio José M. Lázaro, expresaron que una de las debilidades del Sistema de Bibliotecas era la cantidad limitada de horas de apertura y recomendaron que las bibliotecas abrieran veinticuatro horas (Véanse Tablas 7.6 y 7.7).

Tabla 7.6: Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG)
Opinión de la Facultad sobre los Recursos y Servicios del SB

Variable	Total respuestas	No lo conoce o no lo ha usado (1)	Promedio ponderado (entre los que respondieron)
Accesibilidad para personas con impedimentos	59	27	2.29
Bases de datos bibliográficas	69	11	2.01
Catálogo en línea	69	13	1.84
Computadoras	70	15	2.53
Disponibilidad de los recursos	77	6	2.32
Horario	77	8	2.52
Iluminación	81	4	1.94
Lectores de micropelículas	42	35	2.74
Libros electrónicos	53	27	2.60
Página web de la Biblioteca	63	20	2.03
Página web del SB	65	15	1.98
Préstamo de libros	78	10	1.79
Préstamos interbibliotecarios	55	28	2.11

Variable	Total respuestas	No lo conoce o no lo ha usado (1)	Promedio ponderado (entre los que respondieron)
Recursos informativos	82	4	2.59
Reserva	75	11	2.07
Revistas electrónicas	68	14	2.12
Talleres	63	18	1.95

Tabla 7.7: Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG) Fortalezas y Debilidades del SB

Fortalezas	Debilidades
Acceso inalámbrico	Falta de tecnología
Accesibilidad	Fotocopiadoras, computadoras e impresoras insuficientes
Acceso remoto	Horario limitado
Bases de datos	
Buenos servicios ofrecidos por los estudiantes	
Recursos informativos disponibles	
Talleres	

Por otra parte, en el *Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas* (CCRR) el 73.7% de los estudiantes y el 66.6% de los profesores que participaron se mostraron satisfechos o muy satisfechos con el horario de la Colección (Véase Tabla 7.8).

Tabla 7.8: Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas (CCRR) Satisfacción con Variables Relacionadas con el Acceso a los Recursos Informativos

Variables	Estudiantes Satisfechos o Muy Satisfechos	Personal docente Satisfecho o Muy Satisfecho
Computadoras con acceso al catálogo en línea	67.9	28.6
Computadoras con acceso a las bases de datos e Internet	75.6	50
Horario de servicios	73.7	66.6
Acceso libre a los anaqueles que contienen los libros y las revistas	80.4	57.2
Acceso a la red inalámbrica	75.4	83.3
Acceso a toma de electricidad	57.5	33.4

En el sondeo titulado, *Opinión de los usuarios sobre el Centro Computacional del Edificio José M. Lázaro (OUCC),*[41] el 97% de los usuarios encuestados calificó el horario del Centro Computacional como adecuado o muy adecuado, aunque en sus comentarios el 16.80% lo mencionó como fuente de problemas en el Centro (Véanse Tablas 7.2 y 7.9).

Tabla 7.9: Opinión de los Usuarios sobre el Centro Computacional del Edificio José M. Lázaro (OUCC) - Naturaleza de los Mayores Problemas que tienen los Usuarios en el Centro Computacional

Variable	Respuestas	%
Atención al usuario	13	5.33%
Computadoras	79	32.38%
Horario	41	16.80%
Servicio de impresión	111	45.49%
Total	**244**	**100.00%**

[41] El sondeo titulado, *Opinión de los usuarios sobre el Centro Computacional del Edificio José M. Lázaro (OUCC)* se llevó a cabo desde el 8 hasta el 14 de octubre de 2007 mediante la entrega de un cuestionario a los usuarios que entraron al Centro. En el sondeo participaron 273 personas.

Debido a la complejidad del Sistema de Bibliotecas, es importante la disposición de un sistema amplio de señalización que oriente a los usuarios sobre las unidades que lo componen y sus diversas colecciones. Actualmente, sólo hay un directorio, ubicado en el primer piso del Edificio José M. Lázaro, que identifica las unidades que están en dicho edificio. Algunas de estas unidades no están rotuladas. Las unidades que están ubicadas en las facultades y escuelas aparecen mencionadas en sus respectivos directorios, sin que se establezca ninguna relación entre dichas unidades y el Sistema de Bibliotecas. En el *CSUSB* 88.9% de los estudiantes y 82.5% de los profesores se expresaron como satisfechos o muy satisfechos con la rotulación (Véase Tabla 7.1). En el *CCRR* el 76.3% de los estudiantes y el 70% de los profesores consideraron como importante o muy importante la rotulación (Véase Tabla 7.10).

Tabla 7.10: Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas (CCRR) - Nivel de Importancia Adjudicado a Variables Relacionadas con el Acceso a los Recursos Informativos

Variable	Estudiantes que le adjudican importancia o mucha importancia	Profesores que le adjudican importancia o mucha importancia
Iluminación	79	60
Rótulos de información y dirección	76.3	70
Muebles con conectores eléctricos para el uso de computadoras portátiles	89.7	70
Ampliar y fortalecer la capacidad para conexión inalámbrica (wireless) de las computadoras portátiles	91.1	80
Más computadoras de uso individual para el acceso al catálogo, bases de datos y el Internet	85.8	50
Tutoriales sobre los recursos de la Colección de Referencia y Revistas	74.4	77.7
Mayor cantidad de libros electrónicos	80.7	77.8

De las veintitrés unidades que tienen colecciones, catorce (61%) tienen todas sus colecciones en anaqueles cerrados (Véase Tabla 7.11). El Sistema de Bibliotecas implantó en algunas unidades un sistema de seguridad para prevenir el hurto de los libros. Los anaqueles abiertos tienen la ventaja de que los usuarios pueden buscar los recursos que desean y examinar otros relacionados.

Tabla 7.11: Tipo de Acceso a los Anaqueles

Biblioteca o Colección	**Anaqueles Abiertos**	**Anaqueles Cerrados**
Biblioteca de Administración de Empresas	Circulación	Algunos anaqueles cerrados
Biblioteca de Administración Pública	Ninguno	Todos los anaqueles cerrados
Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática	Circulación	Referencia, Reserva y Revistas
Biblioteca de Ciencias Naturales	Circulación	Referencia Rápida y Reserva
Biblioteca de Comunicación	Ninguno	Todos los anaqueles cerrados
Biblioteca de Educación	Circulación	Tesis, Revistas, Referencia Rápida
Biblioteca de Estudios Generales	Circulación	Referencia y Reserva
Biblioteca de Música	Circulación	Referencia
Biblioteca de Planificación	Circulación	Reserva y referencia
Biblioteca Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos	Ninguno	Todos los anaqueles cerrados
Biblioteca de Trabajo Social	Ninguno	Todos los anaqueles cerrados
Colección de Ciencias Sociales (Reserva)	Ninguno	Todos los anaqueles cerrados
Colección de Circulación y Reserva	Ninguno	Todos los anaqueles cerrados
Colección de Documentos y Mapas	Referencia	Circulación
Colección de Las Artes	Circulación	Referencia, Archivo Vertical, Material Gráfico
Colección de Libros Raros	Ninguno	Todos los anaqueles cerrados
Colección Puertorriqueña	Ninguno	Todos los anaqueles cerrados
Colección de Referencia y Revistas	Todos los anaqueles	Referencia Rápida
Filmoteca	Ninguno	Toda la colección cerrada
Laboratorio Fotográfico	Ninguno	Toda la colección cerrada
Proyecto de Digitalización	Ninguno	Toda la colección cerrada
Sala Zenobia y Juan Ramón Jiménez	Ninguno	Todos los anaqueles cerrados
Servicios bibliotecarios para personas con impedimentos	Ninguno	Todos los anaqueles cerrados

El 80.4% de los estudiantes y 57.2% de los profesores que contestaron el *CCRR* expresaron mucha satisfacción con el acceso libre a los anaqueles que contienen los libros y las revistas en la Colección de Referencia y Revistas. Habría que investigar el por qué del bajo porcentaje de satisfacción entre los profesores con los anaqueles abiertos de la Colección de Referencia y Revistas.

La Colección Puertorriqueña y la Colección de Revistas tienen depósitos adicionales fuera de sus instalaciones que están ubicados en el mismo edificio José M. Lázaro.

El Sistema de Bibliotecas tiene tres diferentes colecciones tipificadas: Referencia, Circulación y Reserva. De las 21 unidades que prestan sus recursos, 12 (57%) prestan, al menos los libros de la colección de Circulación, para uso fuera de la biblioteca y 9 (43%), mayormente las Colecciones, solamente permiten el uso en sala (Véase Tabla 7.12).

Tabla 7.12: Tipos de préstamo

Biblioteca o Colección	Préstamos externos	Préstamos internos
Biblioteca de Administración de Empresas	X	
Biblioteca de Administración Pública	X	
Biblioteca de Estudios Generales	X	
Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática	X	
Biblioteca de Ciencias Naturales	X	
Biblioteca de Comunicación	X	
Biblioteca de Educación	X	
Biblioteca de Trabajo Social	X	
Biblioteca de Música	X	
Biblioteca de Planificación	X	
Biblioteca Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos		X
Colección de Ciencias Sociales (Reserva)		X
Colección de Circulación y Reserva	X	
Colección de Documentos y Mapas		X

Biblioteca o Colección	Préstamos externos	Préstamos internos
Colección de Referencia y Revistas		X
Colección de Las Artes		X
Colección de Libros Raros		X
Colección Puertorriqueña		X
Sala Zenobia y Juan Ramón Jiménez		X
Servicios bibliotecarios para personas con impedimentos		X
Proyecto de Digitalización		N/A
Laboratorio Fotográfico		N/A
Filmoteca	X	

El 84.2% de los estudiantes y el 77.8% de los profesores que participaron en el *CSUSB* se mostraron satisfechos o muy satisfechos con los préstamos (Véase Tabla 7.1). En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG)* los profesores les asignaron una puntuación de 2.32 a la disponibilidad de los recursos informativos y el 1.79 al préstamo de libros (Veáse Tabla 7.6). En general, los usuarios están satisfechos con el acceso a los recursos, aunque no se puede llegar a conclusiones ya que no se formuló ninguna pregunta específica relacionada con los préstamos externos e internos.

Cada una de las unidades del Sistema de Bibliotecas dispone de un mostrador o escritorio, ubicado a la entrada de sus instalaciones, al que los usuarios acuden para solicitar préstamos o información. Sin embargo, el Edificio José M. Lázaro, que alberga la mayoría de las unidades, no dispone de un mostrador de información centralizado, por lo que los usuarios se muestran desorientados y acuden a las personas que caminan por los pasillos o a las oficinas circundantes a preguntar sobre sus recursos y servicios. Tampoco hay computadoras en los pasillos del edificio, por lo que los usuarios no pueden acceder fácilmente al catálogo en línea ni orientarse a través de la página del Sistema de Bibliotecas en su búsqueda de información.

No se ha hecho una evaluación de la intensidad y la calidad de iluminación que hay en las unidades del Sistema de Bibliotecas, tanto para alumbrar las zonas de usuarios, como las zonas de anaqueles. El Sistema ha enfrentado problemas con las remodelaciones y construcciones llevadas a cabo por la Oficina de Planificación y Desarrollo del Recinto. No se dispone de evidencia de que se haya contado con el asesoramiento de personal especializado en diseño de bibliotecas ni de que se hayan utilizado estándares específicos para el diseño y construcción de las mismas.

No obstante, en el *CSUSB* el 94% de los estudiantes y el 83.3 de los profesores participantes se mostraron satisfechos o muy satisfechos con la iluminación (Véase Tabla 7.1). En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG)* los profesores le adjudicaron una puntuación del 2.07 a la iluminación (Véase Tabla 7.6). Por otra parte, en el *CCRR* el 79% de los estudiantes y el 60% de los profesores consideraron la iluminación como un asunto importante o muy importante (Véase Tabla 7.10).

7.1.2 ¿EL ACCESO AL CATÁLOGO Y A OTROS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA, ESTÁN DISPONIBLES EN EL RECINTO Y FUERA DE ÉL?

Los recursos del Sistema del Bibliotecas están disponibles en el Recinto en los horarios de servicio que se indican en la Sección 7.1.1. Los recursos que se acceden a través de la página electrónica del Sistema están disponibles 24 horas al día los siete días de la semana. El acceso remoto se obtiene a través de un *proxy server* ubicado en la Página del Sistema de Bibliotecas mediante de la autentificación de los usuarios con su cuenta de correo electrónico del Recinto o con los últimos cuatro números del Seguro

Social. Próximamente se oficializará el correo electrónico institucional como forma de autentificación, lo que permitirá eliminar el uso del número de Seguro Social para este propósito. Asimismo, hay planes inmediatos de incluir un enlace al Proxy desde la Página Electrónica del Recinto, lo cual les dará mayor difusión a los recursos electrónicos y facilitará su utilización en los cursos de educación a distancia.

El acceso remoto ha sido muy bien acogido por la comunidad universitaria, ya que antes era necesario obtener contraseñas para acceder a cada una de las bases de datos desde fuera del Recinto. En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG)* los estudiantes lo incluyeron como una de las fortalezas del Sistema de Bibliotecas (Véase Tabla 7.7). Según la encuesta *Opinión de los Estudiantes y Profesores y sobre la Página del Sistema de Bibliotecas (OEPPSB)*[42] uno de los aspectos de la Página que más les gusta a los usuarios que ofrece acceso remoto a las bases de datos.

Un Comité del Sistema de Bibliotecas, encargado de la Página electrónica, ha elaborado un nuevo bosquejo y formato de la misma que se estará desarrollando durante el año académico 2007-2008, y está basado en las recomendaciones de los usuarios. Se utilizará la plataforma de Joomla, que permitirá, tanto dotar a la Página de un formato más ágil y atractivo, como actualizarla con mayor facilidad. No obstante, la Página es solamente una herramienta de divulgación de los servicios y recursos del Sistema de

[42] En el sondeo titulado, *Opinión de los estudiantes y profesores sobre la página del SB (OEPPSB)*, administrado durante el mes de noviembre de 2007, tanto mediante cuestionario en papel, como a través de un cuestionario electrónico colocado en la Página del SB, participaron 149 estudiantes y 13 profesores de diversas facultades y escuelas.

Bibliotecas, por lo que es vital la participación del personal docente en la preparación y revisión de su contenido.

7.1.3. SI LOS RECURSOS SE ENCUENTRAN EN UN ALMACÉN, ¿ESTÁN ACCESIBLES SIN DEMORA?

No tenemos recursos en almacenes fuera del Recinto. Algunos de los recursos de la Colección de Referencia y Revistas, y de la Colección Puertorriqueña están ubicados en depósitos en el mismo edifico Lázaro. Dichos recursos están disponibles según se solicitan.

7.2 CÓMO SE ASEGURA LA ACTUALIZACIÓN Y LA EXACTITUD DEL CATÁLOGO?

El Sistema de Bibliotecas mantiene la actualización y la exactitud de los registros pertenecientes al Sistema de Bibliotecas disponibles en el catálogo mediante la aplicación de los estándares internacionales de catalogación y otras herramientas para la clasificación y establecimiento de autoridades. (Véase Apéndice 7.1 Manual de Catalogación del Sistema de Bibliotecas). El Sistema es miembro del Online Computer Library Center (OCLC), por lo que, además de aportar catalogación original, se importan de *Worldcat* y se editan el 75% de los registros bibliográficos.

El proceso de actualización del catálogo comienza en la Sección de Adquisiciones, donde se ingresan todos los recursos ordenados y recibidos. La Sección de Catalogación es la unidad responsable de desarrollar de forma centralizada el catálogo en línea del Sistema de Bibliotecas. La base de datos actualmente está instalada en la plataforma de Horizon en su versión 7.4. La mayoría de las bibliotecas y colecciones del

Sistema de Bibliotecas utiliza el Sistema de Clasificación Decimal de Dewey. Las bibliotecas de Música y Administración de Empresas utilizan el Sistema de Clasificación de LC. Esta diferencia obliga a la Sección de Catalogación a disponer de personal, tanto profesional como auxiliar, con peritaje en ambos sistemas.

A los recursos catalogados se le asignan las materias en inglés utilizando los *LC Subject Headings*. No existen instrucciones en el catálogo en línea que orienten al usuario sobre este particular. La búsqueda por palabras clave en español permite que el usuario pueda recuperar alguna información bibliográfica sin conocer la estructura de los encabezamientos, esto limita la recuperación a sólo recursos en español y de otras bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico que asignan materias en ese idioma.

Desde finales de los años noventa, la Sección de Catalogación ha realizado diversos proyectos de conversión retrospectiva para incorporar todo su acervo al catálogo en línea. Se han realizado proyectos con OCLC, proyectos locales y contratación, sin embargo, quedan muchos registros por convertir, lo que incide en el acceso a la información, ya que los catálogos en tarjeta se han ido eliminando, sin considerar que son el único lugar en que se pueden localizar los registros sin convertir. Además, la mayoría de los usuarios y de los bibliotecarios desconocen este dato, por lo que solamente buscan en el catálogo en línea.

El factor principal del rezago del proceso de conversión ha sido la falta de un proyecto abarcador que disponga de personal adicional, ya que desde la primera fase, realizada mediante un contrato con OCLC, el personal de la Sección ha tenido que asumir, tanto la catalogación prospectiva como retrospectiva. Según los datos obtenidos para el *Perfil de las Bibliotecas Universitarias de Puerto Rico*, contabilizados a partir la

cantidad de títulos existentes, informados por las bibliotecas, y la información registrada en la base de datos de Horizon, la cantidad de registros bibliográficos que aún no han sido incorporados a la base de datos fluctúa entre el 96% y el 12% en cada unidad del Sistema de Bibliotecas (Véase Tabla 7.13).

Tabla 7.13: Conversión Retrospectiva y Backlog según informado por las Bibliotecas y Colecciones

Unidad	**Conversión retrospectiva realizada**	**Backlog (Recursos sin catalogar)***
Biblioteca de Administración de Empresas	63%	0-499
Biblioteca de Administración Pública	64%	0-499
Biblioteca de Ciencias Naturales	61%	0-499
Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática	58%	0-499
Biblioteca de Comunicación	37%	0-499
Biblioteca de Educación	55%	0-499
Biblioteca de Estudios Generales	57%	0-499
Biblioteca de Música	26%	0-499
Biblioteca de Planificación	54%	0-499
Biblioteca de Trabajo Social	67%	0-499
Biblioteca Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos	57%	0-499 (Solamente incluye datos de la Colección de Estudios Latinoamericanos)
Colección de Ciencias Sociales (Reserva)	86%	0-499
Colección de Circulación y Reserva	39%	500-999
Colección de Documentos y Mapas	4%	3,001-
Colección de Las Artes	22%	0-499
Colección de Libros Raros	30%	1,000-3,000
Colección de Referencia y Revistas	4%	0-499
Colección Puertorriqueña	17%	3,001-
Filmoteca	N/I	0-499
Laboratorio Fotográfico (unidad administrativa)	N/A	N/I
Proyecto de Digitalización (unidad administrativa)	N/A	N/I
Sala Zenobia y Juan Ramón Jiménez	30%	0-499
Servicios Bibliotecarios para Personas con Impedimentos	57%	0-499

*No se contabilizan como pendientes de catalogar hasta que se hayan recibido en la Sección de Adquisiciones y registrados para catalogar en la Sección de Catalogación.

El alto porcentaje de recursos sin convertir en algunas unidades se explica porque incluye microformas de la Colección de Referencia y Revistas, recursos audiovisuales y recursos de la Colección de Documentos y Mapas. No hay una política clara sobre la catalogación de la Colección de Documentos y Mapas. Tradicionalmente, el acceso a los recursos publicados por el Government Printing Office (GPO), una de sus colecciones más importantes, se obtenía mediante la indización que preparaba esta entidad. Durante los últimos dos años se han incorporado al catálogo varios miles de registros del GPO que fueron añadidos a la base de datos como parte de un proyecto de la Dirección y la Oficina de Sistemas de Información de la Administración Central.

La Sección de Catalogación se enfrenta a un nuevo reto: la catalogación de recursos electrónicos. Cada vez es mayor la demanda de recursos bibliográficos con texto completo y su incorporación al catálogo representa un aliciente para el usuario, ya acostumbrado a encontrar en Google muchos de los textos de los documentos. Recientemente, se han incorporado al Catálogo varias decenas de registros de libros electrónicos importados y catalogados por el personal de la Sección, pero no existe una política sobre la incorporación al catálogo en línea de los recursos electrónicos.[43]

La revisión y actualización constante de la base de datos también es esencial para el acceso a la información. Las secciones de Adquisiciones y Catalogación realizan constantemente correcciones, cambios de unidad y cambios del estatus de los ejemplares para mantener al día la información.

---

[43] Un ejemplo de esto es que desde hace varios años el Sistema de Bibliotecas ha estado desarrollando una base de datos de imágenes que reside en la plataforma de CONTENTdm. Inicialmente, los registros de las imágenes se incluyeron en el catálogo en línea, pero ahora CONTENTdm se ha convertido en la plataforma en la que se catalogarán y almacenarán las imágenes del Sistema de Bibliotecas.

Entre los comentarios emitidos por los estudiantes en el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG)* figuran varios señalamientos sobre numerosos recursos que aparecen el catálogo pero no están disponibles en el anaquel. La lectura periódica de anaqueles, los inventarios de las colecciones y la actualización constante del acervo son necesarios para minimizar este problema. Los usuarios que participaron en el *Opinión de los Estudiantes y Profesores y sobre la Página del Sistema de Bibliotecas (OEPPSB)* también mencionaron la falta de disponibilidad de los recursos que aparecen en el catálogo en línea y los resultados erráticos de las búsquedas que hacen en el catálogo. Además, solicitaron que se eliminaran los registros de los libros no disponibles. Entre los usuarios que participaron en el *CCRR* el 67.9% de los estudiantes y el 28.6% de los profesores estuvieron satisfechos o muy satisfechos con la cantidad de computadoras disponibles con acceso al catálogo en línea.

El grado de actualización de los recursos monográficos también afecta el acceso a la información que los usuarios esperan encontrar en el Sistema de Bibliotecas. Un análisis realizado, a base de los datos recogidos en el PEBUPR, mostró que solamente en cuatro de las unidades del Sistema de Bibliotecas el 10% o más de los recursos monográficos catalogados habían sido publicados con posterioridad al año 2000 (Véase Tabla 7.14),[44] por lo que la falta de actualización de las colecciones es evidente.[45] Cabe señalar que la partida de presupuesto para adquirir recursos monográficos es limitada según se describe en los estándares 6 y 12 de este informe.

---

[44] Los porcentajes se obtuvieron extrayendo de la base de datos de Horizon los registros bibliográficos que tenían fechas de publicación comprendidas entre 2000 y 2006. Este análisis se hizo durante los meses de septiembre y octubre de 2007.

[45] Para este análisis no se tomó en cuenta el índice de obsolescencia de la información por áreas.

Tabla 7.14: Porcentaje de Recursos Monográficos del SB Publicados entre 2000 y 2006 Incluidos en el Catálogo en Línea

Unidad	Porcentaje
Biblioteca de Administración de Empresas	10%
Biblioteca de Administración Pública	5%
Biblioteca de Estudios Generales	7%
Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática	7%
Biblioteca de Ciencias Naturales	4%
Biblioteca de Comunicación	6%
Biblioteca de Educación	10%
Biblioteca de Trabajo Social	7%
Biblioteca de Música	2%
Biblioteca de Planificación	3%
Biblioteca Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos	3%
Colección de Ciencias Sociales (Reserva)	6%
Colección de Circulación y Reserva	3%
Colección de Documentos y Mapas	22%
Colección de Referencia y Revistas	3%
Colección de Las Artes	4%
Colección de Libros Raros*	0.2%
Colección Puertorriqueña	16%
Sala Zenobia y Juan Ramón Jiménez	2%
Servicios bibliotecarios para personas con impedimentos	N/A
Proyecto de Digitalización	N/A
Laboratorio Fotográfico	N/A
Filmoteca	19%

*Aunque se hizo el análisis de todas las unidades, el criterio de actualización no es aplicable a esta Colección.

Respecto a la actualización de las colecciones, en el *CSUSB* el 52.2% los profesores encuestados se mostró satisfecho o muy satisfecho con los libros y el 56.5% se mostró satisfecho o muy satisfecho con los recursos audiovisuales (Véase Tabla 7.1).

En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG)*, los estudiantes que comentaron sobre el préstamo de libros mencionaron insistentemente la falta de nuevas ediciones, aunque incluyeron los recursos informativos disponibles entre las fortalezas del Sistema de Bibliotecas. En el sondeo, *Opinión de los Estudiantes y Profesores sobre la Página del Sistema de Bibliotecas (OEPPSB)*, los usuarios

expresaron su deseo de que el Sistema de Bibliotecas tuviera libros más actualizados y mayor diversidad de recursos bibliográficos impresos y electrónicos.[46]

7.2.2 ES EL ARREGLO DE LAS COLECCIONES LÓGICO Y COMPRENSIBLE?

El arreglo de las colecciones es lógico y comprensible. Las colecciones están ubicadas en anaqueles rotulados, organizadas en orden de clasificación, Dewey o Library of Congress (LC) de acuerdo a la colección o biblioteca. Las revistas impresas y otros recursos están organizadas en orden alfabético. La información referente al arreglo físico de las unidades (localización de mostradores de servicio, rotulación, ubicación de los depósitos, etc., está descrita en la Sección 7.1.1.

7.2.3 ¿LA BIBLIOTECA PROVEE UN NÚMERO SUFICIENTE DE ESTACIONES DE COMPUTADORAS APROPIADAS Y CAPACES DE ACCEDER RECURSOS ELECTRÓNICOS?

El Sistema de Bibliotecas dispone actualmente de 224 computadoras para los usuarios. La cantidad de computadoras por unidad es muy desigual, pues depende del espacio disponible. En el Edificio José M. Lázaro, además, hay un Centro Computacional dotado con 20 computadoras (Véase Tabla 7.15).

---

[46] El sondeo, *Opinión de los estudiantes y profesores sobre la página del SB (OEPPSB)*, se distribuyó, tanto en formato impreso como no impreso. El cuestionario impreso contó con la participación de 104 usuarios, procedentes de 8 facultades y escuelas, la mayoría de los cuales indicó que procedía de Ciencias Sociales, Educación y Ciencias Naturales. El cuestionario electrónico fue contestado por 56 usuarios procedentes de 11 facultades y escuelas, la mayoría de los cuales indicó que procedía de Ciencias Sociales, Educación y de la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información.

Tabla 7.15: Cantidad de Computadoras para los Usuarios en el SB

Unidad	2006-2007	2007-2008
Biblioteca de Administración de Empresas	15	50
Biblioteca de Administración Pública	4	4
Biblioteca de Ciencias Naturales	48	48
Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática	5	5
Biblioteca de Comunicación	12	14
Biblioteca de Educación	25	30
Biblioteca de Estudios Generales	8	8
Biblioteca de Música	4	6
Biblioteca de Planificación	2	5
Biblioteca de Trabajo Social	8	6
Biblioteca Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos	1	2
Colección de Ciencias Sociales (Reserva)	2	2
Colección de Circulación y Reserva	5	5
Colección de Documentos y Mapas	2	2
Colección de Las Artes	3	3
Colección de Libros Raros	1	1
Colección de Referencia y Revistas	17	23
Colección Puertorriqueña	7	14
Filmoteca	0	0
Laboratorio Fotográfico (unidad administrativa)	0	0
Proyecto de Digitalización (unidad administrativa)	0	0
Sala Zenobia y Juan Ramón Jiménez	1	1
Servicios Bibliotecarios para Personas con Impedimentos	6	7
Centro Computacional del Edificio José M. Lázaro	20	20
Total	**196**	**224**

El Programa de Automatización del Sistema de Bibliotecas es el responsable de dotar a sus unidades de las computadoras, periferales y programas necesarios para acceder a la información en formato electrónico. El Sistema de Bibliotecas no tiene una partida presupuestaria para estos propósitos. Por esta razón, el Sistema ha adquirido sus equipos mediante donaciones de la Administración Central, propuestas y mediante transferencias de la partida de Telecomunicaciones, partida establecida para atender los

gastos de las transacciones de catalogación y préstamos interbibliotecarios realizadas a través de OCLC. Desde el año 2005-2006 la Universidad de Puerto Rico empezó a cobrar a los estudiantes una Cuota de Tecnología. Esta cuota se utiliza en el Recinto de Río Piedras para mejorar la infraestructura tecnológica, los equipos computadorizados y los equipos audiovisuales que necesitan los usuarios. La misma se distribuye entre todas las facultades del Recinto. Con la partida asignada al Sistema de Bibliotecas ha sido posible actualizar por fases las computadoras y otros equipos para uso de los estudiantes. Durante el año 2007-2008 se han sustituido los modelos Pentium II y III que aún quedaban por computadoras Pentium IV.

El Recinto de Río Piedras dispone de una línea OC-3 (155 mbps) hacia el High Performance Computing Facility de la Universidad de Puerto Rico. Además, cuenta con más de 200 equipos de telecomunicaciones y alrededor de 160 *Access Points.* La mayoría de los edificios tiene fibra óptica con conexión gigabit. La red del Recinto se complementa con la participación de la Universidad de Puerto Rico en Internet 2, lo que agiliza el tráfico entre el Recinto y las universidades participantes. A pesar de disponer de una red robusta, en ocasiones se experimenta lentitud en las operaciones que las bibliotecas realizan en la plataforma de Horizon, su sistema de automatización. Esto se debe a que el ancho de la banda asignado por las unidades que administran la red, no es suficiente para el volumen de las operaciones que se llevan a cabo en la plataforma Horizon para que la transmisión de datos fluya normalmente.

El Recinto también dispone de una red inalámbrica de la que participan las unidades del Sistema de Bibliotecas. Este sistema es muy apreciado por los usuarios. En el *Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas,* el 75.4% de los estudiantes

y el 83.3% de los profesores estuvieron satisfechos o muy satisfechos con el acceso a la red inalámbrica. Igualmente, los estudiantes les confirieron importancia o mucha importancia al fortalecimiento y ampliación de la red inalámbrica en un 91.1% y los profesores en un 80% (Véanse Tablas 7.8 y 7.10). En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG)* los estudiantes incluyeron la red inalámbrica entre las fortalezas del Sistema de Bibliotecas (Véase Tabla 7.7).

Las unidades del Sistema de Bibliotecas carecen de la cantidad necesaria de conexiones eléctricos para este propósito. Muestra de ello es que en el *CCRR* solamente el 57.5% de los estudiantes y el 33.4 % de los profesores estuvieran satisfechos o muy satisfechos con el acceso a tomas de electricidad (Véase Tabla 7.8). El mobiliario y los espacios para uso del público de la mayoría de las unidades del Sistema de Bibliotecas no han sido diseñados con estos fines. Para atender esta situación se ha iniciado un proyecto de mejoras en la Colección de Referencia y Revistas a fin de proveer espacios de trabajo con conexiones eléctricas para el uso de computadoras portátiles. Actualmente se encuentra en proceso la etapa inicial que consiste en la instalación de 4 módulos con 24 espacios apropiados para uso de computadoras portátiles de los usuarios; en las etapas subsiguientes se añadirán módulos adicionales.

En el *CSUSB*, el 76.6% de los estudiantes y el 67.9% de los profesores consideraron satisfactorias o muy satisfactorias las computadoras (Véase Tabla 7.1). Por otra parte, en el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG)*, los estudiantes expresaron que la cantidad de computadoras e impresoras era uno de los puntos débiles del Sistema de Bibliotecas (Véase Tabla 7.7). En este mismo sondeo los profesores les otorgaron a las computadoras una puntuación de 2.53, aunque el 21.43%

indicó no conocerlas o haberlas usado. En el *CRR* los estudiantes estuvieron satisfechos o muy satisfechos con las computadoras en alrededor de un 72% y los profesores en un 39%. Los estudiantes le confirieron importancia o mucha importancia a la adquisición de más computadoras en 85.8% y los profesores en un 50% (Véanse Tablas 7.8 y 7.10).

En el *OUCC* el 89% los usuarios opinaron favorablemente sobre la calidad de las computadoras. Pero el 32% de los usuarios indicó que su mayor problema en el Centro estaba relacionado con las computadoras (Véanse Tablas 7.2 y 7.9). En los comentarios expresados por los encuestados hubo consenso en que se deben adquirir más computadoras y establecer un sistema automático de control de las computadoras, tanto para dar mayor oportunidad a los usuarios, como para minimizar los usos no académicos.

El Programa de Automatización y la Colección de Referencia y Revistas trabajan actualmente en una propuesta a la Dirección del Sistema de Bibliotecas para que se consideren la reubicación de los servicios del Centro Computacional en la Colección de Referencia-Revistas y lograr mayor eficiencia en el uso los equipos disponibles.

Considerando la tendencia del Sistema de Bibliotecas de suscribirse a nuevos recursos electrónicos y en segundo lugar, la sustitución de recursos impresos por recursos electrónicos, la necesidad de un sistema de impresión eficiente adquiere mayor relevancia. El personal del Programa de Automatización le comunicó los resultados de las encuestas al concesionario de los servicios de impresión y solicitó que aumente y mejore los equipos, y ofrezca mantenimiento continuo.

El Sistema de Bibliotecas dispone de servicios de impresión mediante cobro en 8 de sus unidades. En las demás unidades no se ofrecen servicios de impresión. En el *CSUSB*, menos de la mitad, el 46.6% de los estudiantes y el 40.7% de los profesores

consideraron satisfactorias o muy satisfactorias las impresoras. En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG)* los estudiantes consideraron como una debilidad del Sistema la cantidad insuficiente de impresoras. En el *OUCC* el 71% de los usuarios opinó favorablemente sobre los servicios de impresión. Sin embargo, al preguntarles acerca de las dificultades que enfrentaban en el Centro, 45% de los usuarios indicó que sus mayores problemas estaban relacionados con dichos servicios.

La Compañía que mantiene la concesión de estos servicios sugirió un proyecto para modernizar su sistema y dotar al Edificio José M. Lázaro de un centro de impresión que permita enviar a imprimir documentos desde todas sus unidades. La Coordinadora del Programa de Automatización y la Oficial Ejecutiva del Sistema de Bibliotecas están estudiando esta iniciativa a fin de someter recomendaciones a la Dirección del Sistema sobre la posibilidad de establecer un proyecto piloto.

El Sistema de Bibliotecas también dispone de lectores-impresores de micropelículas. Recientemente se han comenzado a sustituir los equipos tradicionales por lectores-escáners conectados a una computadora y al sistema de impresión. Actualmente hay 4 lectores-escáners y se han ordenado 6 adicionales para un total de 10. Además de imprimir, estos equipos le permiten al usuario enviar los documentos por correo electrónico o guardarlos en disco. En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG)* los profesores le asignaron una puntuación de 2.74, la más baja, a los lectores de micropelículas, aunque el 83.33% indicó no conocerlos o haberlos usado (Véase Tabla 7.6).

Las personas con impedimentos cuentan con una unidad denominada Servicios Bibliotecarios para Personas con Impedimentos. Esta unidad dispone de los programas

Jaws, Zoom Text y Open Book, que les permiten a los usuarios con impedimentos visuales acceder al catálogo en línea, a la Página Electrónica del Sistema de Bibliotecas y a Internet, en general. A pesar de su altos costo, se ha logrado dotar a otras 5 unidades del Sistema de algunos de estos programas (Véase Tabla 7.16).

Tabla 7.16: Unidades que Disponen de Programas de Computadoras Especiales para los Usuarios con Impedimentos Visuales

Unidad	Programa	Cantidad de licencias
Biblioteca de Administración de Empresas	Jaws	1
Biblioteca de Ciencias Naturales	Jaws	1
Biblioteca de Educación	Jaws	1
Biblioteca de Trabajo Social	Jaws, Open Book, Zoom Text	1
Colección de Referencia y Revistas	Jaws	1

7.3. ¿LA BIBLIOTECA PROVEE LOS SERVICIOS DE PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS Y DE ENTREGA DE LOS RECURSOS QUE NO POSEE LA BIBLIOTECA DE MANERA EFECTIVA Y A TIEMPO?

El Sistema de Bibliotecas dispone de servicios de préstamos interbibliotecarios para sus usuarios. Mediante estos servicios se obtienen los recursos que no están disponibles en el acervo del Sistema. El trámite del préstamo es gratuito y se tratan de establecer acuerdos de reciprocidad que reduzcan al máximo el cobro por los recursos entre las instituciones participantes.

Anteriormente, los servicios de préstamos interbibliotecarios estaban divididos en locales e internacionales. Los préstamos locales se tramitaban en la Colección de Circulación y no llenaban las expectativas de muchos usuarios. Desde el 2008 se tramitan en conjunto con los préstamos internacionales en la Colección de Referencia y Revistas, lo cual permite al usuario acudir a un mismo lugar a solicitar ambos servicios y

al personal de la Unidad determinar la forma más adecuada de atender su solicitud. El servicio dispone de dos empleados a tiempo completo y varios estudiantes asistentes. Los préstamos entre instituciones ubicadas en Puerto Rico se tramitan por correo postal, correo electrónico y el sistema Ariel. Los préstamos internacionales se gestionan, principalmente, mediante el módulo de préstamos interbibliotecarios de OCLC y se tramitan por correo postal (Priority Mail) y Ariel.

Durante los últimos siete años los préstamos interbibliotecarios internacionales han obtenido un promedio de 85% de efectividad en los recursos que se han recibido de otras instituciones (Véase Tabla 7.17).[47] El tiempo promedio en la entrega de documentos reproducidos es de 5 días; mientras que el tiempo promedio en la entrega de libros es de 32 días. El envío de libros siempre está sujeto a una serie de variables externas que pueden afectar el período de tiempo que transcurre desde que se recibe una petición hasta que el libro llega a la biblioteca. Desde el 2005 la oficina de correos del Recinto de Río Piedras cerró, obligando a todas las unidades a recoger su correspondencia en una oficina fuera del Recinto, lo que ha complicado el proceso y aumentado el retraso en el recibo y entrega de los libros.

[47] La información sobre los préstamos interbibliotecarios se ha tomado de los informes de la Unidad de Préstamos Interbibliotecarios del Sistema de Bibliotecas. La Biblioteca de Ciencias Naturales mantiene servicios paralelos. Desde la década del 90´ forman parte del consorcio DOCLINE y tramitan el envío de artículos de revistas para sus usuarios por esta vía. Los informes de la Unidad no incluyen las estadísticas de la Biblioteca de Ciencias Naturales.

Tabla 7.17: Préstamos Interbibliotecarios Internacionales: Recursos Recibidos

Año Fiscal	Total de Solicitudes	Recursos Recibidos (Filled)	Efectividad (SND÷RS)	Libros/ Tesis	Fotocopias	Tiempo Promedio (Libros/ Tesis)	Tiempo Promedio (Fotocopias)
2000-2001	7,178	5,315	86%	2,211	3,104	26 días	4 días
2001-2002	6,694	4,980	85%	1,956	3,024	29 días	5 días
2002-2003	8,141	6,516	86%	2,560	3,956	25 días	4 días
2003-2004	7,710	5,659	86%	2,202	3,457	30 días	5 días
2004-2005	5,865	4,318	87%	1,832	2,486	33 días	5 días
2005-2006	6,904	4,721	83%	2,232	2,489	38 días	6 días
2006-2007	7,227	4,817	81%	2,385	2,432	42 días	7 días

El porcentaje promedio de efectividad en los recursos que el Sistema de Bibliotecas ha prestado a otras instituciones es del 31% (Véase Tabla 7.18). Aunque durante los últimos dos años ha aumentado, este bajo porcentaje contrasta notablemente con el de los recursos recibidos. Si bien las necesidades de los usuarios del Sistema de Bibliotecas han estado atendidas eficientemente, es importante recordar que el préstamo interbibliotecario se basa en el principio de reciprocidad. Una posible limitación para cumplir con la reciprocidad puede ser la política de no prestar las tesis del Recinto. Por otra parte, es deseable investigar a qué se debe que el Sistema de Bibliotecas deniegue un porcentaje tan alto de las solicitudes. El resultado de esta investigación podría conducir a una revisión de las políticas de préstamo.

Tabla 7.18: Préstamos Interbibliotecarios Internacionales: Recursos Prestados

Año Fiscal	Total de Solicitudes	Recursos Recibidos (Filled)	Efectividad (SND÷RS)	Libros/ Tesis	Fotocopias	Tiempo Promedio (Libros/ Tesis)	Tiempo Promedio (Fotocopias)
2000-2001	1,716	351	21%	302	49	n/d	n/d
2001-2002	2,257	406	22%	269	137	n/d	n/d
2002-2003	2,323	652	32%	296	356	n/d	n/d
2003-2004	2,622	748	34%	352	396	n/d	n/d
2004-2005	2,331	579	31%	256	323	7 días	2 días
2005-2006	2,523	801	37%	256	545	6 días	1 día
2006-2007	3,052	1,234	43%	373	861	4 días	1 día

Los préstamos interbibliotecarios conllevan costos de personal, empaque y flete. Los préstamos interbibliotecarios internacionales, además, tienen un costo de tramitación. Durante los últimos 6 años el Sistema de Bibliotecas ha aportado un promedio de $11,000 al envío y recibo de los préstamos internacionales.[48] Desde el año 2000-2001 se han gastado $106,676 en esta gestión (Véase Tabla 7.19).

Tabla 7.19: Préstamos Interbibliotecarios: Gastos

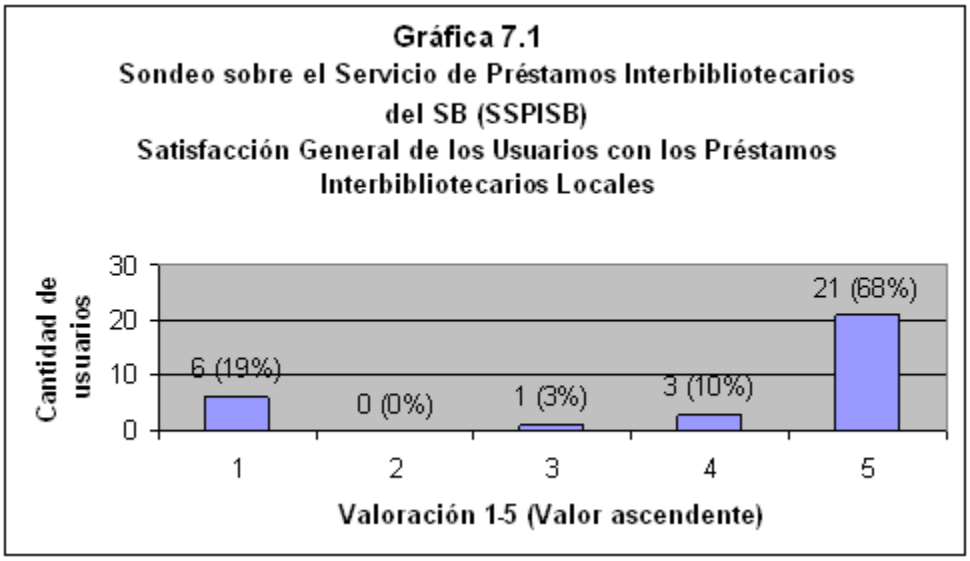
Año	Ingresos	Gastos	Gastos netos
2000-2001	$134.14	$43,300.80	$43,166.66
2001-2002	$1,094.28	$13,303.78	$12,209.50
2002-2003	$2,198.00	$17,462.02	$15,264.02
2003-2004	$3,913.86	$13,652.55	$9,738.69
2004-2005	$3,075.81	$11,286.33	$8,210.52
2005-2006	$4,280.41	$12,835.06	$8,554.65
2006-2007	$4,956.69	$14,489.30	$9,532.61
TOTAL GASTOS			**$106,676.65**

El servicio de préstamos interbibliotecarios es muy apreciado por los usuarios que necesitan recursos informativos que el Sistema de Bibliotecas no posee. En el *CSUSB*

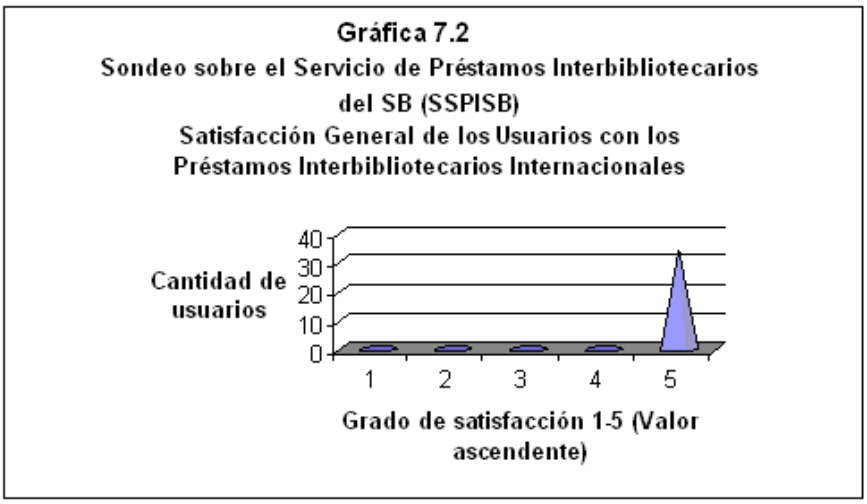
[48] No hemos incluido el año 2000-2001 en el promedio porque durante ese año hubo un aumento especial debido a cambios en las tarifas por concepto de telecomunicaciones y métodos de búsqueda.

entre el 73% y el 82% de los estudiantes y profesores se consideraron satisfechos o muy satisfechos con los préstamos interbibliotecarios locales e internacionales. En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings (DSSFG)* los profesores le asignaron una puntuación de 2.11 a los préstamos interbibliotecarios. Sin embargo, que el 50.91% de los profesores que respondió indicó que no conocía o no había usado los servicios.

En el *Sondeo sobre el servicio de préstamos interbibliotecarios del sistema de bibliotecas de la UPRRP (SSPISB)*[49] el 78% de los usuarios se mostró satisfecho o muy satisfecho con los préstamos interbibliotecarios locales. En cambio, los préstamos interbibliotecarios internacionales obtuvieron la valoración máxima de todos los usuarios que respondieron al cuestionario (Véanse Gráficas 7.1 y 7.2).



[49] El *Sondeo sobre el servicio de préstamos interbibliotecarios del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP (SSPISB*) se envió por correo electrónico en junio de 2008 a un grupo de usuarios de la Unidad de Préstamos Interbibliotecarios. Respondieron al cuestionario 21 estudiantes y 8 profesores.



7.3.2 ¿LA BIBLIOTECA PARTICIPA EN CONSORCIOS DISPONIBLES PARA PROGRAMAS DE PRESTAMOS?

El Sistema de Bibliotecas participa en consorcios como LVIS (Libraries Very Interested in Sharing), grupos SOLINE y SO6 que se tramitan a través de OCLC. Además forma parte del consorcio DOCLINE y tramita el envío de artículos de revistas para sus usuarios por esta vía. Además, la Colección de Documentos y Mapas participa en el consorcio de las bibliotecas depositarias del Gobierno Federal de los Estados Unidos.

7.4.1 ¿DE QUÉ FORMAS LA BIBLIOTECA PROVEE SERVICIOS A LOS USUARIOS DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA?

El Sistema de Bibliotecas provee servicio a distancia a través de su página electrónica disponible en la siguiente dirección http://biblioteca.uprrp.edu. El catálogo en línea puede ser accedido a través de ésta y le permite a los usuarios identificar dónde están los recursos que necesitan para sus clases ya sean presenciales o virtuales. No obstante, no ha participado en el diseño de servicios bibliotecarios para atender

programas o cursos de educación a distancia ofrecidos en el Recinto. La Directora del Sistema de Bibliotecas es miembro del Comité a cargo de desarrollar un Plan de Acción que permita la implantación en el Recinto de la Política Institucional de Educación a Distancia de la Universidad de Puerto Rico.[50] El Sistema posee los recursos y herramientas básicas para dar acceso remoto a los recursos de información y educación a distancia de ser requerido.

RESUMEN

El catálogo en línea y la pagina Web del Sistema de Bibliotecas son las herramientas principales que tiene el Sistema de Bibliotecas para divulgar su acervo. La posibilidad de acceder remotamente a diversas bases de datos, diccionarios, enciclopedias, revistas y otros formatos ha sido considerada como una de las fortalezas del Sistema de Bibliotecas. Los recursos electrónicos han contribuido a fortalecer y complementar la colección impresa.

El horario del Sistema de Bibliotecas, en su conjunto, es bastante amplio, pero hay unidades, entre las que figuran colecciones especiales y bibliotecas, que tienen un horario reducido, debido a limitaciones de personal. Solamente el 27% de las unidades ofrece servicios los domingos, a pesar de que no se ha hecho un análisis sobre la necesidad de servicios durante ese día.

---

[50] La Junta de Síndicos de la Universidad de Puerto Rico aprobó la Política Institucional de Educación a Distancia mediante la Certificación núm. 73, Año 2006-2007. Dicha política es acogida por el Recinto de Río Piedras mediante la Certificación núm. 38, Año 2007-2008 del Senado Académico en la que se solicita apoyo institucional para el desarrollo de un plan de acción para su implantación.

La iluminación es un aspecto vital para el acceso a la información. La calidad de la iluminación es un factor muy importante para la lectura, tanto de los recursos impresos como electrónicos. No se ha hecho una evaluación de la intensidad y la calidad de iluminación que hay en las unidades del Sistema de Bibliotecas, tanto para alumbrar las zonas de usuarios, como las zonas de anaqueles. Asimismo, es importante un sistema de rotulación que oriente a los usuarios sobre las unidades que lo componen y sus diversas colecciones.

El Sistema de Bibliotecas mantiene la actualización y la exactitud del catálogo mediante la aplicación de los estándares internacionales de catalogación y otras herramientas para la clasificación y establecimiento de autoridades. La Sección de Catalogación es la unidad responsable de desarrollar de forma centralizada el catálogo en línea del Sistema de Bibliotecas. Esta unidad ha tenido que asumir, tanto la catalogación prospectiva como la retrospectiva, no obstante, ha experimentado una reducción sustancial de su personal, tanto de bibliotecarios como de bibliotecarios auxiliares.

La infraestructura tecnológica del Recinto es robusta. La red inalámbrica del Recinto se ha convertido en una de las fortalezas del Sistema de Bibliotecas, en la medida que les da a los usuarios la posibilidad de usar sus equipos y programas en diversos lugares de las bibliotecas.

Las colecciones impresas y audiovisuales del Sistema de Bibliotecas se destacan por su amplia diversidad y las diferencias en la forma de acceder a cada tipo de recurso. Las colecciones monográficas confrontan falta de actualización, debido a la precariedad presupuestaria.

Los préstamos interbibliotecarios son esenciales para proveerles a los usuarios los recursos que no forman parte del acervo del Sistema de Bibliotecas. La unidad de Préstamos Interbibliotecarios hace todas las gestiones necesarias para obtener, en calidad de préstamo o reproducción de documentos requeridos por los usuarios que no se encuentran en el Recinto. Las dificultades de transportación limitan la efectividad de este servicio.

Los equipos computadorizados del Sistema de Bibliotecas constituyen su mayor debilidad. El Sistema no cuenta con presupuesto propio para este propósito, por lo que el Programa de Automatización ha tenido que ofrecer mantenimiento constante a los equipos existentes, ya que hasta el año 2007-2008 todavía muchas de las computadoras de los usuarios habían sobrepasado su vida útil. La compleja estructura del Sistema de Bibliotecas también dificulta la adquisición de cantidades idóneas de computadoras y sus periferales. La Cuota de Tecnología que se empezó a cobrar a los estudiantes en el año académico 2005-2006, ha permitido al Sistema de Bibliotecas ir actualizando las computadoras y otros equipos que utilizan los usuarios.

La promoción de los recursos y servicios del Sistema de Bibliotecas se logra, principalmente, a través de la instrucción al usuario y la Página electrónica del Sistema. El Programa de Instrucción al Usuario desempeña un papel muy importante en el desarrollo de las destrezas de información que necesitan los usuarios, tanto los estudiantes como los profesores. Es muy significativo que más del 80% de los profesores encuestados desconozcan o no hayan usado los lectores de micropelículas, más del 50% desconozcan o no hayan usado los libros electrónicos y los préstamos interbibliotecarios y que más del 28% no conozcan o no hayan utilizado los talleres de instrucción al

usuario. Estos datos señalan que no se promocionan de manera suficiente y eficiente los servicios y recursos de información que están disponibles.

La Página del Sistema de Bibliotecas es actualmente el vínculo mayor que existe entre las unidades, recursos y servicios del Sistema y sus usuarios. Es una herramienta dinámica que, aprovechando diversas modalidades tecnológicas, algunas de ellas gratuitas, puede dar cabida a toda la información que necesita la comunidad académica.

La opinión de los estudiantes y profesores del Recinto sobre diversas variables relacionadas con los recursos y servicios del Sistema de Bibliotecas ha sido mayormente satisfactoria en los diferentes sondeos y encuestas realizadas. Las mayores críticas han salido a relucir en los grupos focales y en las respuestas libres. Se ha notado porcentajes de insatisfacción mayores entre los profesores, lo que apunta a que las necesidades de los profesores ameritan más atención.

Uno de los aspectos que recibió menos puntuación fue el horario. Los profesores manifestaron insatisfacción con el horario, especialmente el de verano, ya que durante este período se reduce significativamente. Las variables relacionadas con las colecciones también mostraron insatisfacción. Aproximadamente el 40% de los profesores se consideraron poco satisfechos con los recursos audiovisuales, los libros y las revistas electrónicas. La disponibilidad de computadoras con acceso al catálogo en línea también recibió una baja puntuación, especialmente de los profesores. Las variables relacionadas con las computadoras también recibieron puntuaciones bajas, especialmente de los profesores, que se manifestaron insatisfechos en más de un 60%. Los servicios menos valorados por los estudiantes y los profesores fueron los sistemas de impresión. Esto reitera la necesidad de mejorar el servicio de impresión y fotocopiado. Aproximadamente

el 40% de los estudiantes y profesores estuvieron insatisfechos con los talleres de instrucción al usuario. Ya que los comentarios sobre la instrucción al usuario fueron favorables y que incluso se incluyeron entre las fortalezas del Sistema de Bibliotecas, se puede inferir que la insatisfacción se debe a la cantidad limitada de talleres ofrecidos. En general, los estudiantes valoraron como fortalezas del Sistema de Bibliotecas el acceso inalámbrico, el acceso remoto, las bases de datos, los recursos informativos disponibles y los talleres de instrucción al usuario. Por otra parte, manifestaron su descontento con los equipos y el horario.

RECOMENDACIONES

- La catalogación de los recursos electrónicos es necesaria para darle mayor dinamismo y para que los usuarios encuentren, no sólo las fichas bibliográficas de los recursos, sino también textos completos. Su actualización constante también es necesaria para informar adecuada y correctamente a los usuarios acerca de su contenido. El IPAC (Catálogo en línea) debe enriquecerse con información que instruya al usuario sobre las formas de búsqueda vigentes y las particularidades del catálogo. Por otra parte, debe determinarse formalmente qué tipos de recursos albergarán las plataformas de Horizon y CONTENTdm.
- Es necesario y urgente que se le asigne personal adicional a la Sección, se realicen proyectos de *outsourcing* y se revise el flujo de trabajo de la Sección

para lograr que todo el acervo del SB esté representado en el catálogo en línea o en la plataforma de CONTENTdm.

- Es necesario desarrollar las colecciones electrónicas a la luz de los mismos criterios que se desarrollan las colecciones impresas.
- Es recomendable la implantación de sistemas automatizados de recomendación, selección, y adquisición para facilitar la participación de los profesores del Recinto en el desarrollo de las colecciones y el monitoreo del proceso de adquisición.
- Debe evaluarse la creación de una reserva electrónica con recursos que no pertenecen al Sistema de Bibliotecas, que aumente las opciones de acceso a los recursos más utilizados en los cursos, tanto a la luz del desarrollo de sus colecciones como de las leyes de derechos de autor.
- Es importante identificar mejor las unidades del Sistema de Bibliotecas y divulgar su contenido entre los usuarios. En este aspecto, juegan un papel importante la rotulación física, la promoción escrita, los mostradores de información, la ubicación de computadoras en lugares estratégicos, la Página del Sistema de Bibliotecas y la instrucción al usuario.
- Es necesario llevar a cabo un estudio en el que se analice el estado de los sistemas de iluminación de cada unidad y se hagan recomendaciones para mejorarla en todos los edificios que albergan colecciones del Sistema de Bibliotecas.
- Es necesario fortalecer las líneas y enchufes eléctricos para que el acceso inalámbrico sea verdaderamente efectivo,

- El sistema de anaqueles (abiertos y/o cerrados), así como los tipos de préstamos que se efectúan en el Sistema ameritan una evaluación para determinar si se justifican las diferencias existentes o si se podría establecer un perfil más uniforme entre las bibliotecas.
- Es urgente que se evalúe el presupuesto del Sistema de Bibliotecas a la luz de los programas académicos que ofrece, las investigaciones de su Facultad, y la cantidad de estudiantes y profesores que apoya.
- El Sistema de Bibliotecas invierte anualmente una suma de dinero considerable en los trámites relacionados con los préstamos interbibliotecarios. Los préstamos no deben sustituir el desarrollo de las colecciones, por lo que es necesario dotar a las colecciones de los recursos medulares para apoyar el estudio y la investigación. Es recomendable evaluar cuáles de los recursos solicitados deberían formar parte del acervo del Sistema de Bibliotecas y adquirirlos mediante compra o donativo. Ya que el presupuesto del Sistema de Bibliotecas para el desarrollo de colecciones no se ha aumentado desde hace más de una década, es importante determinar cuánto de este presupuesto debe utilizarse para tramitar préstamos de recursos que el Sistema de Bibliotecas no tiene y qué esfuerzos deben hacerse para dotar a las colecciones de los recursos más solicitados.
- Debe analizarse cuidadosamente el presupuesto que se utiliza para tramitar los préstamos y evaluarse la proporción de recursos prestados por el Sistema de Bibliotecas con relación a los recibidos, ya que los préstamos interbibliotecarios se basan en acuerdos de reciprocidad.

- Es recomendable ofrecer a los usuarios una opción adicional para que puedan acceder a los artículos de las revistas que el Sistema de Bibliotecas ha tenido que cancelar por falta de presupuesto. Aunque el Sistema no cobra por los trámites de los préstamos interbibliotecarios, la institución que hace el préstamo sí puede cobrar, especialmente, si no hay acuerdos de reciprocidad. Mediante el establecimiento de una partida presupuestaria para *document delivery* se podrían obtener, en un plazo de veinticuatro horas y gratuitamente, artículos de las revistas canceladas. De esta forma se garantizaría su acceso sin incurrir en los costos de una suscripción.
- La cantidad de talleres que ofrece el Programa de Instrucción al Usuario es limitada en proporción con la cantidad de estudiantes. Es necesario establecer mecanismos complementarios, tales como, tutoriales, presentaciones y manuales que los usuarios pudieran consultar en todo momento a través de la Página del Sistema de Bibliotecas. Es deseable preparar talleres dirigidos a los profesores, ya que de ellos depende, en gran medida, el uso de los recursos bibliotecarios.

ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 7: ACCESO

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Acceso desde el Recinto y remoto a los recursos de información.	Planificar actividades de instrucción a los usuarios y de promoción y divulgación de los recursos y servicios de información del Sistema para todos los componentes de la comunidad académica.	Una parte importante de los profesores y estudiantes entrevistados no conocen o no han utilizado los recursos electrónicos de información y algunos de los servicios que se ofrecen.	Presupuesto insuficiente para desarrollo de las colecciones existentes y atención a los nuevos programas académicos.
Alta satisfacción de los usuarios con los recursos de información en general.	Actualizar las colecciones impresas y audiovisuales.	Colecciones impresas, de reserva, y audiovisuales desactualizados en varias áreas.	Única fuente para renovación de los equipos tecnológicos y programados disponibles es la cuota de tecnología.
Diversas herramientas que facilitan la búsqueda y recuperación de información.	Mejorar las instrucciones de búsqueda para el catálogo en línea.	Las instrucciones de búsqueda que atienden las particularidades del catálogo son insuficientes.	El personal insuficiente y la estructura organizacional muy segmentada obstaculizan el mejoramiento de la infraestructura, equipo y el horario.
Sistema tecnológico desarrollado.	Buscar alternativas de renovación de los equipos y programados para servicio a los usuarios a tono con los proyectos educativos de las distintas facultades.	Equipo tecnológico y programados insuficientes y limitados.	

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Aumenta el uso de los recursos electrónicos de información y de tecnología disponible.	Evaluar y atender la mejora de las instalaciones físicas, mobiliario y equipos de las unidades que así lo requieren y ampliar el horario.	Horario, facilidades físicas y tecnológicas, mobiliario en algunas unidades.	
Horario, facilidades físicas y tecnológicas, mobiliario en algunas unidades.	Mejorar los servicios de fotocopiado e impresión.	Pocas computadoras para acceso al catálogo en línea.	
Acceso inalámbrico.	Revisar las políticas de servicio a la comunidad académica para mejorar las condiciones de préstamo en algunas colecciones y préstamos interbibliotecario.	La atención que brinda el Centro computacional del edificio Lázaro.	
Acceso abierto a algunas colecciones.		Rotulación deficiente en varias unidades.	
Actualización y calidad del catálogo en línea.		Colecciones con estantería cerrada.	
Organización lógica y comprensible de las colecciones.		Préstamo limitado de los recursos de información en algunas unidades.	
La cuota de tecnología garantiza la renovación de los equipos para los usuarios.		Falta de mostrador de información en el edificio Lázaro.	

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Satisfacción de los usuarios con los prestamos intebibliotecarios internacionales.		Equipo de impresión y fotocopias insuficiente.	
		Aumento del periodo de tiempo de recibir los recursos de información por préstamo interbibliotecario.	
		No se promocionan suficiente los servicios y recursos de información del Sistema.	

ESTÁNDAR 8: RECURSOS HUMANOS

> El personal debe ser suficiente en tamaño y calidad para cumplir con las necesidades programáticas y de servicio de sus usuarios principales. Los bibliotecarios deben poseer un título universitario graduado de un programa acreditado por la ALA. Además deben haber otros miembros del equipo profesional de trabajo que poseen combinaciones apropiadas de adiestramientos, experiencias y títulos universitarios. Todos los bibliotecarios profesionales deben ser responsables por y participar en actividades profesionales. Al personal de apoyo y a los estudiantes asistentes se les deben asignar responsabilidades que vayan de acuerdo a sus capacidades, adiestramiento y experiencias. El desarrollo del personal profesional y de apoyo debe promoverse a través de un compromiso inquebrantable de educación continua que incluye adiestramiento en seguridad, emergencias y preservación de recursos. Los bibliotecarios profesionales deben estar asegurados en una política escrita que establezca claramente su estatus, derechos y responsabilidades. La política debe ser consistente con los *ACRL Standards for Faculty Status for College and University Librarians* (http:// www.ala.org/acrl/guides/facstat01.html).[51]

8.1.1 ¿TIENE LA BIBLIOTECA BIBLIOTECARIOS CUALIFICADOS, OTRO PERSONAL PROFESIONAL, PERSONAL DE APOYO CON DESTREZAS Y ESTUDIANTES ASISTENTES SUFICIENTES PARA ATENDER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS?

El Sistema de Bibliotecas tiene bibliotecarios y otro personal calificado para atender las necesidades de los usuarios, pero no la cantidad suficiente para atender todas las necesidades más apremiantes de los usuarios. Durante el año académico 2007-2008, el Sistema contó con una plantilla de 220 empleados[52], cuya composición es como sigue: 40 bibliotecarios, 73 bibliotecarios auxiliares, 40 empleados clasificados como personal administrativo y 67 (FTE) estudiantes asistentes. El personal administrativo incluye:

---

[51] Feliciano, José E., trad. Estándares de ACRL, 2005.

[52] Esta cifra incluye el personal de la Biblioteca de Ciencias Naturales, la cual se desvinculó administrativamente del Sistema de Bibliotecas desde marzo 2008. Este personal consiste de 2 bibliotecarios docentes y 5 bibliotecarios auxiliares.

secretarias, mecanógrafas, registrador de datos, oficial administrativo, asistentes administrativos, técnicos en computación y encuadernadores, entre otros. Este personal está distribuido entre las 34 unidades que comprenden el Sistema de Bibliotecas. De éstas, veintiuna son bibliotecas y colecciones, de las cuales 10 están ubicadas en las Facultades y 11 en el Edificio José M. Lázaro, incluyendo una unidad de Servicios Bibliotecarios para Personas con Impedimentos. Los estudiantes asistentes colaboran y dan apoyo a las diversas tareas que se llevan a cabo en las unidades del Sistema un promedio de 123,083 horas anuales. Tales horas equivalentes en tiempo completo (FTE) a un promedio de 64 estudiantes, en diferentes turnos (jornadas de mañana, tarde y noche). (Véase Apéndice 8.1: Tabla de Personal por unidad). El Sistema de Bibliotecas ha tenido una reducción en personal de un 14% en comparación con el año 2001-2002, como se observa en la Tabla 8.1.

Tabla 8. 1: Número total de personal empleado por el Sistema de Bibliotecas

Año	Bibliotecarios Docentes	Bibliotecarios Auxiliares	Personal Administrativo	Estudiantes Asistentes (FTE)	Total
2001 - 2002	52	86	58	60	256
2002 - 2003	52	80	52	65	249
2003 - 2004	51	81	50	67	249
2004 - 2005	50	79	49	67	245
2005 - 2006	45	77	48	67	237
2006 - 2007	44	79	43	67	233
2007- 2008	40	73	40	67	220

Esta reducción de personal se debe fundamentalmente a dos factores. En primer lugar, la congelación de plazas[53] para utilizar los fondos para cubrir el déficit en el presupuesto de suscripciones de revistas, pagar compensaciones a bibliotecarios y bibliotecarios auxiliares para cubrir horarios de servicio en varias unidades cuyo personal regular no es suficiente para atenderlas. En segundo lugar, la eliminación de plazas, a tenor con la política institucional de reducción de presupuesto, que ha fluctuado de 2 a 3% anual.

La disminución de personal ha tenido los siguientes efectos: fluctuaciones en los horarios de servicio en algunas unidades, detener o realizar parcialmente diversas tareas y el desarrollo de proyectos en las unidades que son necesarios para organizar, preservar y ofrecer acceso a los recursos de información. Para atender los horarios de servicio no cubiertos por el personal regular de algunas unidades, se han adjudicado compensaciones adicionales a personal bibliotecario. Estas fluctúan entre 10 y 21 horas semanales de trabajo. Al 30 de junio de 2008, trece bibliotecas y colecciones y el Programa de Automatización tenían 183.5 horas de compensaciones adicionales y horas extra de labor, equivalentes a 5 empleados (FTE). Diecinueve de estos empleados son bibliotecarios auxiliares, un bibliotecario docente y dos son técnicos en computadoras, adscritos al Programa de Automatización.

---

[53] Según indica el ex-Director de la Oficina de Presupuesto del Recinto en un memorando dirigido a la Rectora del Recinto de Río Piedras, "… el presupuesto asignado al Sistema de Bibliotecas para el pago de suscripciones de revistas es de $2,462,824, de los cuales $2,013, 256 provienen de la asignación recurrente para tales propósitos y $449,568 provienen del gravamen impuesto a veinticuatro plazas vacantes." (énfasis suplido). (Memorando del Sr. José Juan Estrada a la Dra. Gladys Escalona de Motta del 30 de marzo de 2007, p.3)

En el año 2004, el Comité para la Elaboración de un Plan de Reclutamiento del Sistema de Bibliotecas realizó una encuesta a los directores, jefes y coordinadores de las unidades del Sistema de Bibliotecas para conocer sus respectivas necesidades para reclutar personal docente bibliotecario. Se administró un cuestionario a 27 funcionarios, de los cuales 16 contestaron el mismo, lo que representa un 59%. (Véase Apéndice 8.2: Documentos del Comité). El resultado de este sondeo fue el siguiente: 11 unidades indicaron que tenían necesidad de reclutar al menos un (1) bibliotecario; las unidades que indicaron una mayor cantidad de bibliotecarios fueron la Colección Puertorriqueña (4), la Colección de las Artes (3) y la Colección de Documentos y Mapas (3); el total de bibliotecarios a reclutar ascendió a 18.[54] Las áreas en que se desempeñaría este personal incluyen: indización, catalogación, conversión retrospectiva, destrezas de información, evaluación y desarrollo de las colecciones, preservación y conservación, servicio de referencia e investigación, atender la preparación de bibliografías, guías, etc. Estas tareas se han relegado, pues se le da prioridad al servicio de referencia y al préstamo de recursos en los diversos horarios de servicio que ofrecen las bibliotecas y colecciones.

De otra parte, en el *Cuestionario de satisfacción del Sistema de Bibliotecas (CSUSB)*[55], un 89.7% de los empleados indicó que el Sistema no posee suficiente personal. En las sugerencias y propuestas presentadas por éstos se destacan las siguientes expresiones:

- Cosas que le interesaría cambiar en su puesto de trabajo
  - Que haya más personal

[54] Tabla Plan de Reclutamiento Personal Docente Sistema de Bibliotecas (2004)

[55] Cuestionario administrado a todo el personal (166 empleados) del Sistema de Bibliotecas en el año 2007, el cual tuvo una tasa de respuesta de 56%.

- Que haya más personal para realizar las tareas con efectividad y eficiencia
- Poder tener más personal para poder dedicar tiempo a la investigación
- Exceso de trabajo

- Puntos fuertes del Sistema de Bibliotecas
  - Calidad del recurso humano
  - La preparación de su personal
  - Dedicación y compromiso del personal bibliotecario con el estudiantado
  - El servicio al público
  - Su personal altamente comprometido en el servicio
  - Cómo se atienden los usuarios
  - Personal dedicado
  - Personal muy bien capacitado
  - Empleados con preparación
  - Compromiso del personal de la base
  - Calificaciones y compromiso de gran parte del personal
  - El apoyo a la comunidad universitaria
  - La responsabilidad con el sistema universitario
  - Capacidad para servir a la comunidad en general
  - Docentes muy destacados y preparados
  - Buenos profesionales con gran potencial
- Puntos débiles del Sistema de Bibliotecas
  - Poco personal
  - Falta de personal especializado
  - Falta de personal especialmente en [la Colección de] documentos y CPR [Colección Puertorriqueña]
  - Cantidad insuficiente de bibliotecarios auxiliares y secretarias
- Sugerencias y propuestas
  - Personal especializado
  - Ofrecer más adiestramientos al personal
  - Reclutamiento de personal a tenor con las necesidades de las unidades
  - Cubrir plazas vacantes docentes y no docentes

- Más personal para que se puedan ofrecer más y mejores servicios
- Que la distribución del personal sea más equitativa

A finales del año académico 2007-2008, se le solicitó a los Directores Auxiliares de los cuatro Departamentos del Sistema de Bibliotecas que auscultaran las necesidades de personal de sus respectivas unidades. El resultado de este ejercicio se presenta a continuación:

- el Departamento de Bibliotecas, que comprende 10 unidades, indicó necesitar para atender los servicios actuales, 13 bibliotecarios docentes, 20 bibliotecarios auxiliares y 5 secretarias.
- el Departamento de Colecciones, que consiste de 7 unidades, indicó necesitar 5 bibliotecarios docentes, 7 bibliotecarios, 1 secretaria.
- el Departamento de Programas Especiales, que incluye 4 unidades, indicó necesitar 2 bibliotecarios docentes y 2 bibliotecarios auxiliares.
- el Departamento de Servicios Técnicos, compuesto por 3 unidades, indicó necesitar 5 bibliotecarios docentes, 2 bibliotecarios auxiliares y una secretaria

Las tareas y proyectos que habrían de ser atendidas por el personal que se sugiere se reclute se resumen como sigue:

- Destrezas de información
- Organización de colecciones
- Evaluación y desarrollo de colecciones
- Creación de bases de datos
- Servicios de Referencia

- Proyectos Bibliográficos
- Creación de manuales, guías, etc.
- Catalogación de recursos
- Creación y actualización de páginas Web
- Creación de índices
- Inventarios de las colecciones y de donativos
- Extender horarios de servicio
- Atender asuntos administrativos
- Trabajos de conservación y preservación de las colecciones

Varios de los trabajos antes mencionados se efectúan de forma parcial, se detienen o se pospone su ejecución debido al déficit de personal. Esto afecta directamente el servicio a los usuarios, pues presenta problemas de acceso y recuperación a los recursos informativos necesarios para el estudio y la investigación. (Véase Apéndice 8.3: Necesidades de personal expresadas por los jefes y coordinadores de unidades)

Es importante destacar que el Programa de Instrucción al Usuario (PIU) desde sus inicios ha tenido un solo bibliotecario para coordinar el mismo y servir a la vez como recurso en las clases y talleres que se ofrecen. La Coordinadora del Programa por los pasados cuatro años, ha reclamado reiteradamente la necesidad de contar con la participación de todo el personal docente del Sistema en las actividades que se coordinan. Durante el año 2007-2008 el PIU realizó 200 actividades de instrucción en las que veintidós (22), un 57.89% de bibliotecarios docentes participaron como recurso, y de éstos, diez, un 45.45%, ofrecieron entre 8 (4%) y 26 (13%) actividades, lo cual

representa una participación desbalanceada de éstos en esta tarea. Tenemos que resaltar que varios de estos bibliotecarios responden a las bibliotecas de las facultades, ubicadas fuera del edificio José M. Lázaro, y realizan actividades de instrucción en sus respectivas unidades; ocupando algunos de ellos la jefatura de sus bibliotecas. También cabe mencionar que una bibliotecaria auxiliar ofreció 11 (5.5%) actividades de instrucción, sin contar la participación de otros auxiliares que colaboran en el área de orientación sobre el Sistema de Bibliotecas o sobre algunas unidades específicas del Sistema.

La Coordinadora del PIU además, ha expresado la necesidad urgente de otro bibliotecario para compartir la tarea docente. Estas incluyen: la elaboración de nuevos módulos de enseñanza y otros materiales, así como la actualización de los existentes; adiestramientos al personal bibliotecario para el ofrecimiento de clases y mini-cursos; asesoramiento y asistencia en el uso de la tecnología para ofrecer las clases; y participar regularmente como recurso en las orientaciones y clases. (Véase Apéndice 8.4: Memorando sobre necesidades de personal del PIU).

Por otro lado, el personal bibliotecario de la Sección de Catalogación se ha ido reduciendo en los pasados años debido a las jubilaciones y los traslados del personal a otras unidades del Sistema. La Sección reclama que la catalogación original se encuentra rezagada, pues los catalogadores no son suficientes para atender las demandas de 23 colecciones y las tesis que se generan en el Recinto y las otras responsabilidades docentes que asume este personal. A esos efectos, la Sección ha solicitado un catalogador para coordinar la conversión retrospectiva, tres para catalogar las tesis y uno para realizar la catalogación de los recursos de la Colección Puertorriqueña.

La Coordinadora de la Biblioteca Digital Puertorriqueña[56], adscrita a la Oficina de la Directora del Sistema de Bibliotecas, ha reiterado la necesidad de contar con los servicios de un técnico en tecnologías de información para trabajar con la multiplicidad de aspectos técnicos que demanda este proyecto.

De otra parte, no se ha evaluado la situación de personal en algunas unidades del Sistema, tales como, el Centro de Microfilmación, el Estudio Gráfico, el Laboratorio Fotográfico y el Programa de Promoción Cultural. Esta evaluación es necesaria para determinar si la ubicación actual de su personal conduce al uso más eficiente de los recursos disponibles.

El Sistema de Bibliotecas tiene una alta movilidad interna de personal. Durante cada año fiscal se manejan múltiples acciones de personal, que afectan la estabilidad de las unidades. Estas acciones incluyen jubilaciones, traslados por ascensos a otras plazas dentro del Recinto de Río Piedras, renuncias, vacantes temporales para cubrir el personal que se acoge a distintos tipos de licencias, entre éstas, sin sueldo, en servicio, sabáticas y por enfermedad. A esta situación hay que añadir el tiempo que toman los trámites para reclutamiento o contratación, tanto para plazas docentes como no docentes, y sobretodo recibir la autorización de la oficinas de Presupuesto, Recursos Humanos y del Decanato de Asuntos Académicos para darle curso a dichas acciones.

Al 30 de junio de 2008, el Sistema de Bibliotecas contaba con 139 puestos con nombramientos permanentes, 6 plazas probatorias y 8 contratos sustitutos. (Véase Apéndice 8.5: Tabla por Tipo de Personal y Nombramiento)

---

[56] El precursor de la Biblioteca Digital es el Proyecto de Digitalización de la Colección de Fotos del Periódico El Mundo. Su dirección electrónica es: http://bibliotecadigital.uprrp.edu.

El personal con que cuenta el Sistema tiene una formación académica diversa tanto en las disciplinas como en los grados académicos que posee. (Véase Apéndice 8.6: Preparación Académica del Personal del Sistema de Bibliotecas). Los bibliotecarios tienen una preparación académica y experiencia profesional en el campo apropiada para llevar a cabo sus funciones. Todos los bibliotecarios poseen una Maestría en Ciencias Bibliotecarias o en Ciencias de la Información de instituciones acreditadas por la American Library Association, con la excepción de la Directora del Sistema de Bibliotecas quien ostenta un Doctorado en Bibliotecología del Saint Petersburg State University of Culture and Arts, Rusia. La Directora no ocupa un cargo docente sino un puesto administrativo de confianza mediante un contrato. El 17.5% de los bibliotecarios tiene un Certificado post-maestría, el 17.5% posee un doctorado, el 10% tiene una segunda maestría, el 10% realiza estudios doctorales y el 3% ha completado los requisitos de un programa doctoral. La Tabla 8.2 presenta la distribución del personal docente bibliotecario por grado e institución donde obtuvo el grado más avanzado.

Tabla 8.2: Distribución de los Bibliotecarios Docentes por Grado e Institución donde obtuvo el grado más avanzado, 2007-2008

Bibliotecarios Docentes	Grados	Institución
1	ABD, MLS	City University of NY
1	CAS /LS, MLS	Pittsburgh University
1	Ph.D., MS, MLS	Universidad Carlos Albizu, San Juan, Puerto Rico
1	Ph.D., MLS	Universidad Carlos III, Madrid, España
1	Ph.D., MLS	Universidad de Valladolid, España
1	Ph.D., MLS	University of New Mexico
1	MLS	University of Wisconsin, Madison
1	Ed.D, MLS	UPR-Río Piedras
2	Ph.D. / MLS	UPR – Río Piedras
20	MLS / MIS	UPR – Río Piedras
1	Cert. Especialista Inf. Jurídica, MLS	UPR – Río Piedras
2	MLS, MA Educación	UPR – Río Piedras
1	MLS / MA Traducción	UPR – Río Piedras
1	MLS, MAP, Cert. Esp. Inf. Jurídica	UPR – Río Piedras
2	Cert. Especialista en Consultoría de Inf./MLS/MA	UPR – Río Piedras
3	Cert. Especialista Adm. de Bibliotecas/MLS	UPR – Río Piedras

Los bibliotecarios auxiliares evidencian igualmente diversidad en su formación académica, tanto en las disciplinas de estudio como en los grados académicos obtenidos. Este personal posee un grado mínimo de Bachillerato con especialidad en ciencias, ciencias sociales, educación o humanidades. El 8.2% de los bibliotecarios auxiliares

posee el grado de Maestría en Ciencias Bibliotecarias o Ciencias de la Información, un 23.2% tiene grados académicos de maestría en diversas disciplinas, y un 2.7% tiene doctorado. Actualmente 10 bibliotecarios auxiliares cursan la Maestría en Ciencias de la Información (MIS). La Tabla 8.3 presenta la distribución de los bibliotecarios auxiliares por grados e institución donde obtuvo el grado más avanzado.

Tabla 8.3 : Distribución de Bibliotecarios Auxiliares por Grado e Institución donde obtuvo el grado más avanzado, 2007-2008

Bibliotecarios Auxiliares	Grado	Institución
1	MLIS, Música	Catholic University, Washington
1	MA, Artes	New York University -NYU
1	BA, Ciencias Políticas	Universidad Interamericana- Rec. Metropolitano
2	BA, Educación, Psicología	Universidad Católica/Ponce
1	BA	UPR – en Arecibo
1	BA, Finanzas	UPR – en Carolina
1	MS, Demografía	UPR - Recinto de Ciencias Médicas
1	BA, Historia	UPR - Recinto de Mayagüez
34	BA en Humanidades, Ciencias Sociales, Educación, Comunicación	UPR – Recinto de Río Piedras
6	BBA	UPR – Recinto de Río Piedras
1	BS, Biología	UPR – Recinto de Río Piedras
1	Cert. Especialista Adm. de Bibliotecas	UPR – Recinto de Río Piedras
8	MA	UPR – Recinto de Río Piedras
1	MBA	UPR – Recinto de Río Piedras
4	MAP	UPR – Recinto de Río Piedras
5	MLS/MIS	UPR – Recinto de Río Piedras
1	MS	UPR – Recinto de Río Piedras
1	MA, Orientación y Consejería	Univ. Interamericana
1	Ph.D., Estudios Hispánicos	UPR – Recinto de Río Piedras
1	Ed.D, Educación	UPR – Recinto de Río Piedras

Además de su preparación académica y experiencia, el personal bibliotecario asiste regularmente a diversas actividades de mejoramiento profesional, tales como

cursos, seminarios, talleres, conferencias y otras. Estas son ofrecidas por el Sistema de Bibliotecas, el Recinto de Río Piedras, asociaciones profesionales y otras entidades. Para una relación de actividades, vea la Sección 8.1.3.

8.1.2 ¿CÓMO COMPARAN LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA CON LAS GUÍAS DE LA INSTITUCIÓN Y LA SANA ADMINISTRACIÓN, PARTICULARMENTE EN LAS ÁREAS DE RECLUTAMIENTO, CONTRATACIÓN, DESIGNACIONES, RENOVACIÓN DE CONTRATOS, ASCENSOS, PERMANENCIA, DESPIDO Y APELACIÓN?

Las políticas y procedimientos del Sistema de Bibliotecas están totalmente alineadas con las del Recinto de Río Piedras; éstas cumplen con los más altos estándares de sana administración. Las acciones de personal (reclutamiento, contratación, designaciones, etc.) del Sistema de Bibliotecas, se efectúan a tenor con la normativa establecida en el *Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico* y las certificaciones de la Junta de Síndicos, la Junta Administrativa, el Senado Académico y el Decanato de Asuntos Académicos del Recinto de Río Piedras. El *Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico* (2002), señala en el Capítulo V, que:

- "le incumbe a las autoridades universitarias desarrollar normas, procedimientos y maneras que motiven a los individuos más talentosos en todos los órdenes ocupacionales a ofrecer sus servicios a este alto centro de la docencia…
- "…el mérito sea el criterio por el cual se rija la selección, la capacitación servicio a nuestra Universidad y la retención de todo el personal universitario…"

- "las oportunidades de servicios se hagan asequibles a todos los que sientan el impuso y la disposición a colaborar con ella en el logro de sus propósitos."
- "todos los procesos de reclutamiento, selección, ascenso, retención y separación del personal universitario, se fundamentará esencialmente en las capacidades relativas a los aspirantes, calibradas en demostraciones objetivas, libres de prejuicios y discriminación por razones de raza, color, sexo, nacimiento, edad, impedimentos físicos o mentales, origen o condición social o por ideas políticas o religiosos"

En el Capítulo VII del *Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico* se consignan las disposiciones aplicables al personal docente relacionadas con las categorías y rangos, reclutamiento de nuevo personal, evaluación, permanencia, ascensos en rango, traslados, retribución, licencias, destaques, deberes y atribuciones, tareas docentes y administrativas. En el reclutamiento, contratación, permanencias, ascensos en rango y licencias del personal docente bibliotecario se siguen los *Procedimientos [del] Comité de Personal de Departamento* (Rev. Octubre 2004) y los *Procedimientos del Comité de Personal de Facultad*, aprobados por la Facultad del Sistema de Bibliotecas en 1998. Este último documento tiene como objetivo "garantizar que el reclutamiento del personal docente del Sistema de Bibliotecas se efectúe sobre las bases de competencia tomando en cuenta los méritos de los distintos candidatos, de manera que la selección recaiga sobre los más idóneos y asegurándose que cumpla con el Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico." Otro documento que guía las acciones del personal docente es la *Guía para la Utilización e Interpretación del Instrumento de Evaluación del*

Personal Docente Bibliotecario (Octubre 2004). Estos instrumentos de evaluación están pendientes de revisión por la Facultad del Sistema de Bibliotecas.

La *Certificación Núm. 110, Año 1997-98* de la Junta Administrativa del Recinto de Río Piedras, reafirma el requisito de grado terminal para el propósito de reclutamiento, que según señala, por regla general es el grado doctoral. Establece además, que dicha norma estará sujetas a las excepciones consignadas en la *Certificación Núm. 84,* Año 1997-98 de la Junta Administrativa, la cual está siendo aplicada en el reclutamiento del personal docente bibliotecario.

De otra parte, la Junta Administrativa del Recinto de Río Piedras ha establecido mediante la *Certificación Núm. 32, Año 2002-2003,* una iniciativa para "facilitar y fortalecer la función asesora de los directores de departamento y miembros de los comités de personal sobre las acciones de personal que le competen."[57] A estos efectos, el Centro de Excelencia Académica del Decanato de Asuntos Académicos y la Secretaría de la Junta Administrativa, con la colaboración de la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina del Asesor Legal elaboraron un programa y calendario de trabajo para ofrecer adiestramientos sobre asuntos de personal. Los Directores y miembros de Comités de Personal del Sistema de Bibliotecas participan en estos adiestramientos.

El Decanato de Asuntos Académicos, a través de la *Circular 03 (2006-2007),* requiere que el proceso de reclutamiento en plaza docente incluya el Plan de Desarrollo de la unidad o programa y un Plan de Reclutamiento. Actualmente, el Sistema de Bibliotecas no tiene un Plan de Desarrollo, aunque un comité ya preparó un borrador de Plan Estratégico; otro comité preparó un borrador de Plan de Reclutamiento. Estos

[57] Circular 4 (2003-2004) del Decanato de Asuntos Académicos.

documentos están pendientes de ser considerados por la Facultad. (Véase Apéndices 1.1 y 8.2).

El reclutamiento y evaluación del personal no docente (éste incluye a bibliotecarios auxiliares y personal administrativo) se rige por el *Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico* (2002), Capítulo VIII, Artículos 75 al 80. Los ascensos se establecen en el Artículo 83, que dispone lo siguiente: *Como norma general, y en igualdad de condiciones, para cubrir plazas vacantes del personal no docente se dará preferencia al ascenso de las personas más capacitadas y eficientes en el Sistema Universitario. La concesión de Pasos por Mérito, es otro de los mecanismos que tiene la Institución para brindar ascensos al personal no docente.*

Además del *Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico*, existen otras normas, políticas institucionales y procedimientos que rigen la evaluación, ascensos, permanencias, contratos, traslados, deberes y atribuciones del personal no docente, las cuales están establecidas en los siguientes documentos:

- Convenio de la Hermandad de Empleados Exentos no Docentes (HEEND) de la Universidad de Puerto Rico.
- Informe sobre trabajo de empleados en período probatorio de la Oficina de Recursos Humanos (OCP-26 A).
- Cuestionario de Clasificación de la Oficina de Recursos Humanos (OCRH-001).
- Procedimientos de la Oficina de Recursos Humanos para permanencias y reclasificación del personal de apoyo
- Pasos por mérito

8.1.3 ¿LA BIBLIOTECA EMPLEA PERSONAL CAPAZ DE APOYAR Y DAR INFORMACIÓN EN TODOS LOS FORMATOS DISPONIBLES, INCLUYENDO LOS ELECTRÓNICOS?

El personal bibliotecario posee una preparación académica y experiencia profesional que le hace apto para ofrecer servicios bibliotecarios a tenor con las necesidades de la comunidad universitaria (Véase la Sección 8.1.1). Este personal participa regularmente en actividades de educación continua para mantenerse al día en el uso y manejo de las bases de datos, programados, los módulos del Sistema Automatizado HORIZON, así como otras áreas de las tecnologías y ciencias de la información, a fin de capacitarse para ofrecer servicios de calidad. La participación del personal docente en estas actividades no es equitativa. Los bibliotecarios auxiliares participan en menor grado en las actividades de capacitación. El personal bibliotecario participa además, en otras actividades académicas y de índole cultural, tales como conferencias, seminarios, presentaciones de libros, conciertos, foros, coloquios, etc. El personal docente bibliotecario participa como recurso en actividades profesionales auspiciadas por diferentes unidades del Recinto y de la Institución en general, así como por otras entidades u organizaciones. Estas actividades comprenden conferencias, presentaciones, talleres, exhibiciones e invitaciones para participar como conferenciante en cursos ofrecidos por la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información, entre otras. . (Véase Informes anuales).

En el *Cuestionario de satisfacción de usuarios* (2007), los estudiantes expresaron estar satisfechos o muy satisfechos con el servicio de referencia en un 89.6%, con la circulación de recursos en un 85.9% y con la consulta general en un 83.3%. Los

profesores a su vez manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos con la orientación sobre el uso de la biblioteca en un 84.4%, con los préstamos de recursos en un 77.8% y con la consulta general en un 75.8%. En cuanto a la satisfacción de los profesores con su participación en el desarrollo de las colecciones, un 43% afirmó que no participa en estas actividades y un 56.8% informó que está satisfecho con la comunicación con los bibliotecarios. Estos datos muestran un espacio significativo para mejorar la participación de los profesores en el desarrollo de colecciones y la comunicación con los bibliotecarios del Sistema de Bibliotecas. En las áreas evaluadas sobre los bibliotecarios tanto los estudiantes como los profesores evidenciaron niveles altos de satisfacción, como se observa en la Tabla 8.4.

Tabla 8.4: Satisfacción de usuarios con los bibliotecarios

Variable	Por ciento Estudiantes	Por ciento Profesores
Satisfacción general (Bibliotecarios)	87.9	89.8
Trato	84.9	87.5
Conocimiento de los recursos	84.4	89.4
Disponiblidad para ofrecer servicio	84.2	87.8
Rapidez del servicio	79.9	84.4

De acuerdo con el estudio *Descriptive Study: Survey & Focus Groups* (2008), los estudiantes identifican entre las fortalezas principales del Sistema de Bibliotecas el "buen servicio provisto por los estudiantes [asistentes]" y el "buen servicio ofrecido por los bibliotecarios". En las entrevistas a los profesores en este mismo estudio se utilizó una escala del 1 al 5, en la que el 1 representaba el mayor nivel de satisfacción. Los profesores entrevistados le adjudicaron a los servicios de consulta una puntuación de

1.64; a los servicios ofrecidos al usuario por los bibliotecarios una puntuación de 1.73; y los talleres (instrucción bibliotecaria) una puntuación de 1.95.

Las Tablas 8.5, 8.6 y 8.7 que se presentan a continuación indican el nivel de satisfacción de los profesores entrevistados con el servicio al usuario en las bibliotecas y colecciones del Sistema de Bibliotecas que mayormente frecuentan; con los servicios de consulta y con los talleres (instrucción bibliotecaria) ofrecidos, respectivamente. Los números que se indican por biblioteca en las cuatro categorías representan la cantidad de profesores en la muestra que se expresaron sobre esa variable. Como se observa en dichas tablas, los profesores muestran estar mayormente satisfechos con los servicios evaluados.

Tabla 8.5: Nivel de satisfacción de los profesores con el Servicio al Usuario

Biblioteca o Colección	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Total de profesores
Administración de Empresas	5	3	2	0	10
Administración Pública	1	0	0	0	1
Monserrate Santana de Palés (Trabajo Social)	2	4	0	0	6
Gerardo Sellés Solá (Educación)	4	3	1	1	9
Música	1	2	0	1	4
Ciencias Bibliotecarias e Informática	1	1	1	0	3
Ciencias Sociales-Reserva	0	2	0	0	2
Comunicación	6	1	0	0	7
Ángel Quintero Alfaro (Estudios Generales)	1	2	0	1	4
Planificación	5	0	0	0	5
Néstor Rodríguez (Ciencias Naturales)	5	4	0	0	9
Referencia-Revistas en Edificio Lázaro	2	2	1	1	6
Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos	1	0	0	0	1
Colección Puertorriqueña	2	5	0	1	8
Colección de Las Artes	0	1	0	0	1
Circulación-Reserva en Edificio Lázaro	1	1	0	0	2
Zenobia y Juan Ramón Jiménez	0	1	0	0	1

Tabla 8.6: Nivel de satisfacción de los profesores con los servicios de consulta

Biblioteca o Colección	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total de Profesores
Administración de Empresas	4	5	0	0	0	9
Administración Pública	1	0	0	0	0	1
Monserrate Santana de Palés (Trabajo social)	5	1	0	0	0	6
Gerardo Sellés Solá (Educación)	5	6	0	0	0	11
Música	3	0	0	0	1	4
Ciencias Bibliotecarias e Informática	2	1	0	0	0	3
Ciencias Sociales-Reserva	0	1	1	0	0	2
Comunicación	5	0	1	0	0	6
Ángel Quintero Alfaro (Estudios Generales)	1	3	1	0	0	5
Planificación	4	1	0	0	0	5
Néstor Rodríguez (Ciencias Naturales)	3	4	1	0	0	9
Referencia-Revistas en Edificio Lázaro	2	3	0	1	0	6
Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos	1	1	0	0	0	2
Colección Puertorriqueña	2	3	2	0	0	7
Colección de Las Artes	1	0	0	0	0	1
Circulación en Edificio Lázaro	1	1	0	0	0	2
Zenobia y Juan Ramón Jiménez	0	1	0	0	0	1

Tabla 8.7: Nivel de satisfacción de los profesores con los talleres (instrucción bibliotecaria)

Biblioteca o Colección	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total de Profesores
Administración de Empresas	0	6	2	1	0	9
Administración Pública	0	1	0	0	0	1
Monserrate Santana de Palés (Trabajo Social)	3	2	0	0	0	5
Gerardo Sellés Solá (Educación)	2	5	2	0	0	9
Música	0	0	0	0	1	1
Ciencias Bibliotecarias e Informática	2	1	0	0	0	3
Ciencias Sociales-Reserva	0	2	0	0	0	2
Comunicación	1	4	0	1	0	6
Ángel Quintero Alfaro (Estudios Generales)	1	2	0	0	0	3
Planificación	0	1	1	0	0	3
Néstor Rodríguez (Ciencias Naturales)	2	4	1	0	0	7
Referencia-Revistas en Edificio Lázaro	2	2	1	0	0	5
Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos	0	0	0	0	0	0
Colección Puertorriqueña	2	3	0	0	0	5
Colección de Las Artes	1	0	0	0	0	1
Circulación-Reserva en Edificio Lázaro	1	0	1	0	0	2

Si bien es cierto que de acuerdo a los estudios antes reseñados la evaluación del personal bibliotecario es mayormente positiva, se recogen también algunas expresiones no favorables sobre éstos, tales como “el personal no tiene suficiente conocimiento”, “algunos bibliotecarios son rudos”, “algunos estudiantes no están interesados en proveer un buen servicio”, “los bibliotecarios no siempre están disponibles”. Las mismas apuntan a la necesidad de una evaluación adicional de la calidad del servicio ofrecido.

De otra parte, es significativo destacar la percepción que tienen los empleados sobre la calidad de los servicios que se ofrecen en el Sistema de Bibliotecas. De acuerdo al *Cuestionario de satisfacción al personal del Sistema de Bibliotecas* (2007), los

encuestados opinaron estar totalmente de acuerdo o de acuerdo en que el servicio de referencia es adecuado (94.3%), en que se le brinda apoyo a la investigación (76.8%), en que hay calidad en la prestación de los servicios (75.7%), y que se le brinda apoyo a los diferentes cursos (70.9%).

8.2.1: ¿CÓMO GARANTIZA LA INSTITUCIÓN QUE EL PERSONAL PROFESIONAL DE LA BIBLIOTECA TENGA LOS GRADOS ACADÉMICOS ADECUADOS, Y CÓMO LOS ESTIMULA PARA QUE SE COMPROMETAN CON ACTIVIDADES PROFESIONALES APROPIADAS?

El reclutamiento del personal docente y no docente se rige por las disposiciones establecidas en el *Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico*. Los procedimientos para el reclutamiento del personal docente bibliotecario aprobados por la Facultad del Sistema de Bibliotecas procuran que la selección de candidatos para cubrir las vacantes cumplan con el perfil que se ha determinado para cada puesto. (Véase la Sección 8.1.2)

La Institución estimula el mejoramiento profesional a través de los beneficios de exención de matrícula en el Sistema Universitario de la Universidad de Puerto Rico y la concesión de tiempo para realizar estudios para todos los empleados.[58] Igualmente, promueve la asistencia a las múltiples actividades profesionales y culturales que se ofrecen en la Institución[59]. Hasta diciembre de 2005, el Sistema de Bibliotecas mantuvo

---

[58] El tiempo para estudio del personal no docente está reglamentado por el Convenio de la Hermandad de Empleados Exentos No-docentes de la Universidad de Puerto Rico. Al Personal Docente se le conceden tres horas semanales con cargo a licencia ordinaria.

[59] Se puede constatar en las Circulares, hojas sueltas y otros medios de promoción utilizados por el Recinto.

en funciones el Programa de Educación Continua[60], adscrito al Departamento de Programas Especiales. Mediante el mismo se ofrecían actividades dirigidas a capacitar al personal en diferentes áreas del servicio bibliotecario. En los pasados años se le dio énfasis a la capacitación relacionada con los recursos electrónicos. No obstante, se continúan ofreciendo algunos adiestramientos de ese tipo coordinados por el Programa de Automatización. El Sistema concede el tiempo para asistir a estas actividades[61], así como a otras que incluyen conferencias, talleres, seminarios, etc. que se ofrecen fuera del Recinto de Río Piedras. Estas actividades incluyen las ofrecidas por las asociaciones profesionales locales, entre éstas la Sociedad de Bibliotecarios de Puerto Rico, la Asociación de Bibliotecarios de Derecho, la Asociación de Egresados de la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información y la Asociación de Bibliotecas Universitarias, de Investigación e Institucionales del Caribe (ACURIL). (Véase Informes Anuales).

El Comité para la Elaboración de un Plan de Reclutamiento para el Personal Docente de Sistema de Bibliotecas propuso que el Perfil del Personal Docente Bibliotecario incluyera, "experiencia en la realización de investigación, la divulgación mediante publicaciones, la participación como recurso en conferencias, foros, etc.", y experiencia en la enseñanza, particularmente en el área de destrezas de información. (Véase Informe del Comité)

---

[60] La Coordinadora del Programa se acogió a la jubilación en enero de 2006. Desde esa fecha, el mismo no ha estado en funciones y posteriormente se destinó el espacio que ocupaba la Oficina del Programa para ubicar el proyecto del Archivo sobre la vida y obra de Don Jaime Benítez.

[61] El Sistema no cuenta con fondos suficientes para subvencionar el costo de las actividades a las que asiste el personal, como se indica en la Sección 8.3.2.

De acuerdo al *Cuestionario de satisfacción al personal del Sistema de Bibliotecas* (2007), el 90.5% de los bibliotecarios docentes que contestaron, indicó que las actividades de formación a las que asiste son útiles para su puesto de trabajo; un 85.7% del personal no docente expresó lo propio. Los dos grupos, docentes y no docentes, coincidieron en estar totalmente de acuerdo o de acuerdo en que no se incentiva al personal a que participe de los adiestramientos. Una de las sugerencias y propuestas vertidas por los empleados en el cuestionario, que se repite es, "que todo el personal reciba adiestramientos adecuados para mantenerse al día". No obstante, se observa que en las actividades profesionales organizadas internamente o fuera del Sistema asiste y participan pocos miembros del personal.

8.1.4: ¿CÓMO SE RELACIONA LA CANTIDAD DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA CON LAS METAS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA, LOS PROGRAMAS DE LA INSTITUCIÓN, LOS GRADOS, MATRÍCULA, CANTIDAD DE LA FACULTAD Y PERSONAL, Y LOS PROGRAMAS AUXILIARES? (ÉNFASIS SUPLIDO)

En el documento de *Visión y Misión del Sistema de Bibliotecas*[62], las metas 3, 4 y 8 consignan que el Sistema fomentará el uso de los recursos informativos y los servicios que se ofrecen; capacitará a los usuarios en el mejor uso de las facilidades y los recursos informativos del Sistema y proveerá el personal capacitado para asegurar la utilización óptima de los recursos informativos y los servicios que se ofrecen. La cantidad de personal necesario para cumplir con dichas metas no es adecuada, según se plantea en la Sección 8.1.1. En el año 2007-2008, el Recinto de Río Piedras ofertó 157 programas académicos para los cuales se registró una matrícula de 15,122 estudiantes subgraduados

[62] http://biblioteca.uprrp.edu/Misionymetas.htm.

y 3,678 graduados. El total de matrícula fue de 18,800 estudiantes y 1,632 profesores. El total de usuarios potenciales (estudiantes y facultad) durante el año fue de 20,432. La proporción de personal bibliotecario con relación a la cantidad de estudiantes y facultad fue de 287 usuarios por cada bibliotecario. En este cálculo se tomó solamente el personal bibliotecario que ofrece servicio en las bibliotecas y colecciones.

La Tabla 8.8 a continuación presenta la proporción entre el personal bibliotecario y matrícula y facultad durante los pasados 7 siete años. En este cálculo se utilizó la cantidad total del personal bibliotecario que labora en el Sistema de Bibliotecas. Como se puede observar, mientras la proporción entre matrícula y faculta ha ido aumentando el número de personal bibliotecario se ha ido reduciendo.

Tabla 8.8: Personal Bibliotecario del Sistema de Bibliotecas con relación a la cantidad de estudiantes y facultad

Año Académico	Personal Bibliotecario (1)	Matrícula Estudiantes (2)	Facultad (3)	Total Matrícula y Facultad	Proporción (ratio) entre personal bibliotecario y estudiantes y facultad
2001-2002	138	21,561	1,634	23,195	168
2002-2003	138	21,666	1,648	23,314	168
2003-2004	132	21,909	1,674	23,583	178
2004-2005	129	21,755	1,682(4)	23,437	182
2005-2006	122	20,528	1,690	22,218	182
2006-2007	123	19,075	1,583	20,658	167
2007-2008	117	18,800	1,632	20,432	174

Fuente: Oficina de Planificación Académica, Recinto de Río Piedras. Datos SAGA trabajados en la Unidad de Análisis Estadístico.
(1) Incluye bibliotecarios docentes y bibliotecarios auxiliares de todo el Sistema de Bibliotecas
(2) Incluye matrícula de estudiantes regulares e irregulares (con carga académica menor a 11 créditos subgraduados y 8 créditos graduados)
(3) Incluye personal docente en general, completo y a tiempo parcial
(4) Información No Disponible – cifra es estimada

Como se observará en la Tabla 8.9, la proporción entre matrícula y el personal bibliotecario aumenta de acuerdo a la biblioteca o colección. Las bibliotecas de

Educación, Estudios Generales, Ciencias Naturales y Administración de Empresas presentan las proporciones más altas, lo que evidencia la necesidad de personal bibliotecario adicional para atender adecuadamente a los usuarios en estas unidades, particularmente porque tres de éstas ofrecen programas graduados.

Tabla 8.9: Relación de matrícula, programas y personal bibliotecario en las bibliotecas de las Facultades 2007-2008

Facultad o Escuela	Matrícula por facultad o escuela	Programas subgraduados y graduados	Personal bibliotecario	Ratio matrícula/ personal bibliotecario
Administración de Empresas	2,777	25	5 (2 docentes)	555.4
Administración Pública	308	5	4 (1 docente)	77
Ciencias Naturales	2,851	20	7 (2 docentes)	407
Comunicación	622	6	4 (1 docente)	155.5
Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática	135	4	3 (1 docente)	45
Educación	3,555	51	5 (2 docentes)	711
Estudios Generales	3,500*	1 programa (BA) +15,000 Secciones de cursos básicos	5 (2 docentes)	700
Música	120-HUM 123-EDUC Total: 243	1 + programa de servicios a las facultades	2 (1 docente)	121.5
Planificación	144	1	3 (1 docente)	48
Trabajo Social y Consejería en Rehabilitación	146-TS 102-CORE Total: 248	4	4 (2 docentes)	62

* Esta cifra es el estimado de usuarios potenciales, no matrícula.

De otra parte, las bibliotecas y colecciones del Sistema de Bibliotecas ofrecen servicio de referencia en horas que fluctúan entre 150 (Sala Zenobia y Juan Ramón Jiménez) y 380 (Colección de Referencia y Revistas) mensuales. El servicio de consulta y

referencia se ofrece durante todas las horas de servicio en las respectivas unidades. Los turnos de referencia en el área de servicio son compartidos por los bibliotecarios y bibliotecarios auxiliares. Como la cantidad de bibliotecarios auxiliares supera la cantidad de bibliotecarios docentes en todas las unidades, el servicio de referencia es ofrecido mayormente por los bibliotecarios auxiliares.

En lo que respecta a la instrucción bibliotecaria, del año académico 2001-2002 al 2007-2008, el personal bibliotecario ha atendido aproximadamente un promedio de 12.5% de la matrícula del Recinto de Río Piedras en las actividades de instrucción canalizadas a través del Programa de Instrucción al Usuario (PIU). (Véase Apéndice 8.7: Población del Recinto de Río Piedras Servida, PIU). Como se ha señalado anteriormente, la cantidad de bibliotecarios disponibles para ofrecer las clases, talleres y otras actividades de instrucción no es suficiente para atender una matrícula que sobrepasa los 20,000 usuarios.

8.3.2 ¿SE PROVEE EL PRESUPUESTO SUFICIENTE PARA ASEGURAR EL ADIESTRAMIENTO CONTINUO DE TODO EL PERSONAL?

El Sistema de Bibliotecas no dispone en su presupuesto de una partida para las actividades de mejoramiento profesional o educación continua. Existe una partida denominada “Gastos de Viaje y Representación” que se utiliza para subvencionar la asistencia a actividades de mejoramiento profesional y la participación como ponente en eventos profesionales tanto locales como internacionales. El personal puede solicitar al Director del Sistema una subvención económica para ayudar a sufragar los gastos. Este distribuye el fondo sujeto a la disponibilidad y las prioridades establecidas. En el año 2007-2008 el presupuesto gastado de esta partida fue de $7,200, que si se fuera a

distribuir entre todo el personal representaría $180 por bibliotecario; $61.5 por cada miembro del personal bibliotecario (docentes y bibliotecarios auxiliares); y de $45 por cada empleado del Sistema de Bibliotecas (bibliotecarios, bibliotecarios auxiliares y personal administrativo). Como se puede constatar, el presupuesto asignado a esta partida es exiguo, por lo que las oportunidades de proveerle mejoramiento al personal son muy limitadas, particularmente para asistir a actividades fuera de Puerto Rico. La Tabla 8.10 que sigue presenta el presupuesto para la partida de "Gastos de Viaje y Representación", en la cual se observa el bajo porcentaje en relación al presupuesto total que se asigna para estos propósitos.

Tabla 8.10: Presupuesto Asignado de Gastos de Viaje y Representación

Año Fiscal	Presupuesto Total Asignado	Presupuesto Total Asignado en Gastos de Viaje y Representación	Porcentaje
2001-2002	$8,756,504	$5,400	.061%
2002-2003	$9,014,504	$3,400	.038%
2003-2004	$9,174,073	$3,400	.037%
2004-2005	$9,386,065	$3,400	.036%
2005-2006	$9,844,257	$3,400	.034%
2006-2007	$12,134,958	$7,400	.060%
2007-2008	$12,630,330	$7,400	.058%

Parte del personal del Sistema, en particular el docente, participa en actividades profesionales auspiciadas por diversas organizaciones y entidades pero los gastos incurridos son responsabilidad de cada miembro del personal. La Universidad de Puerto Rico concede el tiempo para asistir a las actividades; para ello se requiere una solicitud formal mediante un formulario que debe ser aprobado por el supervisor inmediato y el Director del Sistema de Bibliotecas. La Institución entiende que la asistencia a estas

actividades debe redundar en beneficio de las labores que se realizan en su área de trabajo.

8.3.2 ¿CÓMO LOS MIEMBROS DEL PERSONAL ADQUIEREN EL CONOCIMIENTO Y DESTREZAS SUFICIENTES PARA SER INSTRUCTORES EFECTIVOS?

El personal del Sistema de Bibliotecas adquiere el conocimiento a través de la asistencia a diversas actividades de mejoramiento profesional, la práctica y el interés personal. La preparación y experiencia en el área de enseñanza y en aspectos específicos de desarrollo de competencias para el uso y manejo de la información es variada. El Sistema de Bibliotecas no cuenta con un plan formal de educación continua o mejoramiento profesional dirigido a desarrollar y mejorar las destrezas de enseñanza del personal docente bibliotecario. No obstante, el personal docente se ha beneficiado de las actividades que ofrecía el Programa de Educación Continua del Sistema de Bibliotecas. Igualmente, el personal ha tenido la oportunidad de beneficiarse de las actividades que ofrece el Centro para la Excelencia Académica (CEA) del Recinto de Río Piedras y las asociaciones profesionales.

A continuación se presenta una relación de algunas de las actividades de mejoramiento profesional coordinadas por el Programa de Educación Continua del Sistema de Bibliotecas para el personal bibliotecario y estudiantes asistentes:

- 2001-2002
    - Taller: Bases de datos de “The Gale Group”
    - Taller avanzado: Módulo de Circulación de Horizon, Parte I y II
    - Taller: Estrategias de búsqueda en las bases de datos del *GPOACCESS*

- Taller para estudiantes asistentes: Conociendo a Horizon y otras bases de datos

- 2002-2003
  - Seminario de capacitación bibliotecaria para estudiantes asistentes, Parte I y II
  - Adiestramiento en las bases de datos de Thomson-Gale (INFOTRAC)
  - Taller: Visión global sobre el uso de la computadora en el trabajo, ventajas y aplicaciones especiales

- 2003-2004
  - Presentación del Web of Science: Demostración de las bases de datos Social Science Citation Index y Science Citation Index
  - Conferencia: Revisión de los estándares de la MSA: El componente de las destrezas de información
  - Adiestramiento en las bases de datos de Wilson y OCENET
  - Conferencia: Los derechos de autor en la Internet
  - Conferencia: La investigación transdisciplinaria en la universidad doctoral
  - Taller: Servicio de identificación, administración y acceso a las revistas electrónicas de EBSCO, EJS Enhance
  - Adiestramiento y orientación sobre ProQUEST: Taller de PQNext

- 2004-2005
  - Adiestramiento en Wilson Web
  - Conferencia: Educación en busca de posibilidades
  - Adiestramiento en bases de datos TESEO, TESIUNAM y PROQUEST
  - Taller sobre el manejo eficaz de los recursos electrónicos en los servicios de referencia
  - Taller: Actualización de los servicios de EBSCOHost
  - Adiestramiento integrado de Project MUSE y JSTOR
  - Taller: Introducción al manejo de PROCITE

- Taller: ISI Web of Science
- Adiestramiento integrado de HAPI y HLAS
- Foro: Experiencias de bibliotecarios y profesores participantes en el Proyecto de Título V sobre integración de destrezas de información
- Presentación nueva página Web del Sistema de Bibliotecas

- 2005 (agosto a diciembre)
  - Webinar: VERDE E-Resource Management
  - Taller: Internet como herramienta de referencia
  - Taller avanzado sobre el manejo de PROCITE, versión 5
  - Foro: La investigación como instrumento de aprendizaje, desarrollo y renovación docente
  - Seminario-Taller: La propuesta de investigación
  - Taller: CRCNet BASE

Las siguientes actividades fueron ofrecidas por el Programa de Automatización del Sistema de Bibliotecas:

- 2005-2006
  - Taller: Manejo del Correo Electrónico: Outlook Express y Webmail
- 2006-2007
  - Taller: Bases de datos Central Search y AMS
  - Taller: Recursos informativos de Thomson Gale del Sistema de Bibliotecas
- 2007-2008
  - Orientación sobre Reserva Digital
  - Taller: Módulos de Reserva y Circulación de Horizon
  - Taller: Science Direct
  - Taller: SirsiDynix (en colaboración con la Biblioteca del Recinto Universitario de Mayagüez)
  - Taller: Web of Science
  - Taller: Creación de Blogs

- Taller: Delicious (servicio de marcadores en la Web)

Al analizar las actividades antes mencionadas se observa que la mayor parte de las mismas están relacionadas con el uso de las bases de datos, algunos programas y otros recursos electrónico. Por otra parte son muy pocas las que se relacionan con el proceso de enseñanza y con el dominio de los estándares de destrezas de información.

El personal docente bibliotecario también se ha beneficiado de las actividades del Centro para la Excelencia (CEA) Académica del Decanato de Asuntos Académicos del Recinto de Río Piedras. El CEA tiene la misión de "contribuir a la creación de una comunidad de aprendizaje en el Recinto de Río Piedras por medio de actividades y servicios que fortalezcan y enriquezcan los procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación, y propicien que los miembros de la comunidad universitaria realicen una labor académica y administrativa de la más alta calidad". Este programa usualmente va encaminado hacia el mejoramiento de las destrezas de enseñanza". Durante el año fiscal 2006-2007, 56[63] bibliotecarios participaron en las diversas actividades ofrecidas por el Centro. Entre éstas se destaca el *Instituto de Verano 2006, Modelos de Colaboración para Integrar las Competencias de Información y la Investigación a los Cursos*. El Instituto se llevó a cabo entre el 1 y el 4 de agosto de 2006. Se coordinó junto al Sistema de Bibliotecas y el Proyecto de Evaluación de Bibliotecas de UPR. Uno de los objetivos principales del Instituto fue presentar modelos de colaboración entre bibliotecarios y profesores que fortalecieran en el estudiante el aprendizaje de las competencias de información y estimularan la investigación. Se propuso, además, proveer información y

[63] Algunos bibliotecarios participaron más de una vez .

estrategias para integrar, de manera colaborativa, las competencias de información y la investigación a los cursos.

Como resultado del Instituto, se iniciaron o consolidaron 15 proyectos de colaboración. Las iniciativas de las bibliotecas de Educación y de Administración de Empresas tuvieron como base esta actividad.

Previo al Instituto de Verano se llevó a cabo la Conferencia Pre-Instituto: P*artnerships for Integrating Information Literacy into the Currículum*. Se invitaron a la conferencia a los Decanos de Facultades y a los Directores de Escuelas del Recinto de Río Piedras y a los Decanos de Asuntos Académicos de todos los Recintos del Sistema con el propósito de sentar las bases de apoyo institucional a las iniciativas de desarrollo de destrezas de información integradas al currículo.

El CEA ha coordinado varias actividades sobre la integración de competencias de información al currículo en colaboración con bibliotecarios del Sistema de Bibliotecas, entre éstas se mencionan las siguientes:

- Taller: Modelos de colaboración para integrar las competencias de información y la investigación a los cursos (2006)
- Taller: Modelos de colaboración en la Universidad de Puerto Rico – Río Piedras (2006)
- Panel: Las competencias de información integradas a los cursos en el Recinto de Río Piedras (2005)

Entre otros talleres auspiciados por el CEA pertinentes para los instructores se encuentran *Estrategias de enseñanza y aprendizaje; Assessment y evaluación del aprendizaje y Tecnología académica*. (Véase Informe Anual del CEA, 2006-2007).

Durante los meses de septiembre y octubre de 2006, y enero y febrero de 2007, el CEA ofreció el Ciclo de (3) talleres Creación de una Propuesta para el Plan de Evaluación del Aprendizaje Estudiantil a los que asistieron bibliotecarios. De esta iniciativa surgió la iniciativa que se constituyeran en un grupo Ad Hoc con la intención de crear un "Plan para la Evaluación del Aprendizaje Estudiantil" conforme a la enseñanza impartida a través de la instrucción bibliotecaria. Este grupo se estuvo reuniendo por varios meses, pero debido a la cargada agenda de trabajo que llevan en sus respectivas unidades durante le presente año, no se le ha dado seguimiento a los trabajos acordados en su agenda.

En octubre de 2007, dos bibliotecarias asistieron a la Georgia Conference on Information Literacy llevada a cabo en Savannah, GA (Gutiérrez y Solá, 2007).

El personal bibliotecario también toma cursos formales en la Universidad de Puerto Rico y en otras instituciones de educación superior, así como talleres, seminarios, etc. auspiciados por la Universidad y otras entidades. También asiste a actividades organizadas por la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información (EGCTI) de la UPR, Recinto de Río Piedras. (Véase Informes Anuales).

Las asociaciones profesionales, locales e internacionales, también han contribuido a la capacitación del personal bibliotecario. En mayo pasado, la Sociedad de Bibliotecarios de Puerto Rico (SBPR) tuvo como tema central de su Asamblea Anual de 2008 *La Implantación de Competencias de Información: de la Teoría a las Mejores Prácticas, Parte II*, la cual fue una secuela de la videoconferencia sobre el de las competencias de información que presentaron el 29 de noviembre de 2007. La Asociación de Egresados de la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la

Información (ASEGRABCI) ha tratado el tema en dos de sus asambleas anuales. Varios bibliotecarios, entre éstos la Directora del Sistema de Bibliotecas, asistieron a las conferencias anuales de la Association of College & Research Libraries (2007), de la Asociación de Bibliotecas Universitarias, de Investigación e Institucionales del Caribe (ACURIL) (2007, 2008) y de la American Library Association (ALA) (2007). Como parte del programa general de estos eventos, se presentaron conferencias sobre el tema de las destrezas de información (information literacy)[64].

8.4 ¿CÓMO PROVEE LA BIBLIOTECA ADIESTRAMIENTO EN ASPECTOS DE SEGURIDAD, EMERGENCIAS Y PRESERVACIÓN DE LOS RECURSOS PARA SU PERSONAL?

Los adiestramientos sobre estos aspectos se coordinan a través de la Oficina del Director del Sistema y la Sección de Preservación y Conservación, y/o el Programa de Educación Continua. Durante el periodo de 2001-2002 al 2007-2008, se llevaron a cabo las actividades que se reseñan a continuación.

Seguridad y Emergencia

- *Orientaciones sobre el desalojo del edificio José M. Lázaro*[65]. Esta actividad se ofreció a todo el personal del Sistema de Bibliotecas del 21 al 26 de septiembre de 2001.

[64] La participación de los bibliotecarios a los eventos fuera de Puerto Rico es baja, pues éstos dependen del apoyo económico institucional que pueda obtener para sufragar los gastos.

[65] No se localizaron hojas de asistencia para esta actividad.

Durante los años 2001 al 2003 se mantuvo activo el Comité de Calidad de Vida el cual fue creado en el año 1995. Este tenía los objetivos de servir de enlace entre el personal que laboraba en el Edificio José M. Lázaro y la Administración Universitaria; y asegurar la participación del personal en el proceso de mejorar las condiciones de salud y trabajo. Las aportaciones de este Comité fueron particularmente significativas durante el periodo en el que se extendió el Proyecto de Mejoras del Edificio Lázaro (1999-2003). Uno de los objetivos principales de este Proyecto fue optimizar la calidad del aire en el Edificio Lázaro; el mismo comprendió la remoción de material con asbesto, impermeabilización de techos y paredes, remodelación del sistema de aire acondicionado, entre otras mejoras. El Comité alertó y exigió de la Administración Universitaria acciones correctivas y mitigantes ante las múltiples situaciones que se presentaron durante el mencionado Proyecto; y sobretodo mantuvo informado al personal y le orientó sobre alternativas para atender problemas de salud y seguridad como resultado de las intervenciones en el edificio. (Véase Apéndice 8.8: Expediente del Comité)

En noviembre de 2006 se creó el Comité de Salud y Seguridad del Personal Exento-No Docente del Edificio José M. Lázaro. El mismo está constituido por representantes de las unidades que componen el edificio Lázaro. Este Comité tiene el objetivo de "velar por las condiciones de trabajo de los empleados, así como de evaluar y fiscalizar áreas que se consideren de riesgo ocupacional."[66] El mismo está respaldado por el Convenio Colectivo de la Hermandad de Empleados Exentos No Docentes, en su cláusula 51. Se reúne mensualmente para discutir y buscar soluciones a los asuntos relacionados con salud y seguridad en las instalaciones del edificio Lázaro que afectan a

[66] El Comején, vol .1, núm. 1, septiembre 2007.

los empleados. Uno de los asuntos que está trabajando el Comité en coordinación con la dirección del Sistema de Bibliotecas, es el *Plan de desalojo del personal en caso de emergencia*, para lo cual se suministró un cuestionario a los jefes, supervisores y coordinadores de unidades en agosto de 2008.

El Comité está organizando un adiestramiento con la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y el programa Equipos Comunitarios de Respuesta a Emergencias (CERT, por sus siglas en inglés). Este comprenderá técnicas de búsqueda y rescate, incendios, y primeros auxilios. En el adiestramiento participarán 30 empleados del Sistema de Bibliotecas y se ofrecerá durante el mes de octubre 2008.

En el *Cuestionario de satisfacción al personal del Sistema de Bibliotecas* (2007), un 73.3% de los encuestados opinaron estar en desacuerdo en que se ofrecen adiestramientos en seguridad y emergencia. Entre los comentarios vertidos por el personal sobre este tema figura, "proveer adiestramiento y mejorar las condiciones de salud y seguridad." Esto evidencia la necesidad de que el Sistema de Bibliotecas desarrolle e implante planes para atender estos aspectos.

Preservación de recursos:

- Adiestramiento en servicio: *Costura para libros*. Esta actividad estuvo dirigida al personal de la Sección de Preservación y Conservación del Sistema de Bibliotecas y se ofreció el 21 y 22 de mayo de 2002.
- *Seminario de Capacitación Bibliotecaria a Estudiantes Asistentes Nuevos del Sistema de Bibliotecas, Partes I y II*[67]. La Parte II: Partes del Libro y, Cuidado y Manejo de los Recursos Bibliógraficos se llevó a cabo el 20 de noviembre 2002.

[67] No se localizaron hojas de asistencia para esta actividad.

- *Orientación sobre los trabajos de limpieza, desinfección y asperjación.* La misma estuvo dirigida a los Jefes, Coordinadores y Supervisores de las Unidades del Sistema de Bibliotecas y se ofreció el 26 junio de 2003.

La Sección de Preservación y Conservación del Sistema de Bibliotecas ofrece orientación individual a las unidades sobre estos temas. Como se puede observar, no se han realizado actividades formales posteriores a junio de 2003. Esto evidencia la necesidad de dar continuidad a estos adiestramientos. Para ello es necesario elaborar un plan para atender estas áreas.

8.5 LOS BIBLIOTECARIOS PROFESIONALES ESTARÁN AMPARADOS POR UNA POLÍTICA ESCRITA QUE ESTABLEZCA CLARAMENTE SU ESTATUS, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES. LA POLÍTICA DEBE SER CONSISTENTE CON LOS ACRL STANDARDS FOR FACULTY STATUS FOR COLLEGE AND UNIVERSITY LIBRARIANS (http:// www. aja.org/ acrl/guidgs/facstatqj.htmj).

El personal docente bibliotecario se rige por el *Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico*, Capítulo VII, así como las certificaciones de la Junta de Síndicos, Junta Administrativa, el Senado Académico y Decanato de Asuntos Académicos del Recinto de Río Piedras. A continuación evaluamos el cumplimiento de los estándares de ACRL sobre el status de facultad:

Responsabilidades profesionales

Los bibliotecarios ejercen juicio independiente en sus responsabilidades y tareas profesionales. Se lleva a cabo una evaluación regular de sus ejecutorias basadas en los criterios de evaluación del personal docente, consignados en el *Reglamento General de la*

Universidad de Puerto Rico[68] y el *Manual del Profesor*. Los bibliotecarios son evaluados por sus pares, mediante los Comités de Personal, constituidos igualmente a tenor con la normativa institucional y siguiendo los procedimientos a esos efectos aprobados por la Facultad del Sistema de Bibliotecas. Estos están contenidos en los documentos: *Procedimientos [del] Comité de Personal de Departamento* (Rev. Octubre 2004) y los *Procedimientos del Comité de Personal de Facultad* y *Guía para la Utilización e Interpretación del Instrumento de Evaluación del Personal Docente Bibliotecario.*

Es importante señalar que los bibliotecarios se rigen por el horario regular de trabajo del personal no docente[69] (horario administrativo) contrario al personal docente de enseñanza que tiene claramente segmentada su tarea académica[70]. Un 40% de la labor del docente (preparación efectiva de sus cursos de enseñanza, la realización de investigaciones, la preparación y corrección de exámenes) de enseñanza no requiere la presencia de éste en las instalaciones de la Institución. En el caso de los bibliotecarios, los horarios administrativos, el requerimiento de su presencia física en las instalaciones, unido a la poca flexibilidad para determinar cómo se maneja el tiempo para la investigación, creación y producción de conocimientos no les permite asumir plenamente su función docente. No hay un descargue de tareas que le permita al menos tiempo para la investigación. La limitación de tiempo y espacio ubica a los bibliotecarios en un

---

[68] Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico (2002), Artículo 45.
[69] Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico (2002), Artículo 64.4.
[70] Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico (2002), Artículo 65. Un ejemplo de esto es el caso de la representación de los bibliotecarios en el Senado Académico. Para los docentes de enseñanza esta función conlleva una sustitución de una cuarta parte de su tarea docente y para los bibliotecarios representa una adición a su carga regular de trabajo.

entorno e idiosincracia administrativa más que en uno de producción de conocimientos, propio de una comunidad docente y una universidad de investigación.

Gobierno de la Biblioteca

El Sistema de Bibliotecas mantiene una estructura interna que se asemeja a la de las facultades. El Sistema está constituido por un (1) Director, un (1) Director Asociado, cuatro (4)[71] Directores Auxiliares de Departamento y 26[72] Jefes, Coordinadores y Supervisores de Unidades[73]. Este esquema es uno de índole operacional interno, pues oficialmente el Sistema no está dividido en departamentos. No hay equivalencia entre los departamentos de las facultades y los del Sistema de Bibliotecas para efectos de presupuesto y personal. El personal docente del Sistema está asignado a los departamentos; el Director es nombrado por el Rector con la recomendación del Decano de Asuntos Académicos, unidad bajo la cual está adscrito. Esta posición dentro de la estructura administrativa del Decanato limita significativamente su autonomía y permite la intervención del Decano en todos los asuntos que entienda pertinente. Este esquema excluye al Sistema de formar parte de la Junta Administrativa del Recinto y es el Decano de Asuntos Académicos quien lo representa, ante esa y todas las demás instancias. Este es un asunto fundamental, pues este es el órgano institucional que tiene las funciones de[74]:

- Asesorar al Rector en el ejercicio de sus funciones
- Elaborar los proyectos y planes de desarrollo de la unidad institucional

---

[71] Actualmente un Director Auxiliar atiende dos departamentos.
[72] Este personal recibe una bonificación por asumir esta responsabilidad.
[73] El Sistema de Bibliotecas no dispone de criterios explícitos para la selección del personal directivo de las unidades.
[74] Ley de la Universidad de Puerto Rico. Ley Núm. 1 del 20 de enero de 1966, según enmendada.

- Considerar el proyecto de presupuesto de la unidad institucional respectiva sometido por el Rector.
- Conceder, a propuesta del rector, las licencias, los rangos académicos, la permanencia, los ascensos del personal docente y técnico de la unidad institucional, de conformidad con el *Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico.*

Por lo anterior, entendemos que el Sistema de Bibliotecas no posee la misma forma de gobierno de las facultades, ni las prerrogativas como entes autónomas de éstas.

Gobierno de la Universidad.

Los bibliotecarios son elegibles para ser miembros del Senado Académico y tienen el mismo grado de representatividad que las demás unidades académicas[75]. Actualmente el Senado Académico del Recinto de Río Piedras tiene dos senadores bibliotecarios electos por la Facultad del Sistema de Bibliotecas y el Director del Sistema de Bibliotecas, quien es miembro ex-officio.

Retribución.

Los bibliotecarios con permanencia tienen salarios y beneficios marginales similares al resto del personal docente con igual estatus en la Institución[76]. Los bibliotecarios en contratos de servicios o nombramientos temporeros y que no tengan un puesto permanente en otra categoría de personal en la Institución, aunque tienen un salario similar al del personal docente, de acuerdo a los diferentes rangos, no gozan de algunos beneficios marginales, como por ejemplo el plan médico y aportación al Sistema de Retiro. Estos nombramientos temporeros son consistentes con la política institucional.

---

[75] Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico (2002), Artículo 21.
[76] Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico (2002), Artículo 49.

Permanencia.

Los bibliotecarios gozan del estatus de permanencia[77] (tenure), una vez completan un periodo probatorio de cinco años de servicio y son evaluados favorablemente por los comités de personal, recomendados por el Director del Sistema de Bibliotecas y aprobados por la Junta Administrativa del Recinto de Río Piedras.

Promoción.

Los bibliotecarios son ascendidos en rango basado en sus ejecutorias profesionales, a tenor con la normativa institucional[78]. Los comités de personal del Sistema de Bibliotecas llevan a cabo la evaluación de sus pares y hacen recomendaciones al Director, quien las somete al Decano de Asuntos Académicos, para luego ser consideradas en la Junta Administrativa, quien finalmente adjudica.

Sabáticas.

Las licencias sabáticas y otros tipos de licencias (sin sueldo, con ayuda económica, etc.) están disponibles a los bibliotecarios.[79]

Fondos para Investigación y Desarrollo.

Los bibliotecarios tienen acceso a fondos para proyectos de investigación y desarrollo profesional similar al resto del personal docente del Recinto. El Fondo Institucional para la Investigación (FIPI), el Programa de Recursos Complementarios, el Programa de Publicaciones, el Fondo para el Mejoramiento de la Enseñanza administran

[77] Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico (2002), Artículo 46.
[78] Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico (2002), Artículo 47.
[79] Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico (2002), Artículo 50.

recursos internos del Recinto de Río Piedras que están disponibles al personal docente bibliotecario. Por otra parte la Oficina de Exalumnos y Desarrollo ofrece apoyo para la identificación y obtención de fondos externos para el desarrollo de proyectos universitarios.[80]

Libertad Académica.

Los bibliotecarios tienen la misma protección de libertad académica que goza el resto del personal docente en la institución. [81]

RESUMEN

El Sistema de Bibliotecas tiene bibliotecarios y otro personal calificado para atender las necesidades de los usuarios, pero no en cantidad suficiente. El Sistema de Bibliotecas ha tenido una reducción de personal de un 14% en comparación con el año 2001-2002. Esta reducción se debe fundamentalmente a dos factores: la congelación de plazas para utilizar los fondos para cubrir el déficit en el presupuesto de suscripciones de revistas, pagar compensaciones a bibliotecarios y bibliotecarios auxiliares para cubrir horarios de servicio en varias unidades cuyo personal regular no es suficiente para atenderlas; y la eliminación de plazas, a tenor con la política institucional de reducción de presupuesto, que ha fluctuado de 2 a 3% anual.

La disminución de personal ha tenido los siguientes efectos: fluctuaciones en los horarios de servicio en algunas unidades, detener o realizar parcialmente diversas tareas y

---

[80] Manual del professor (2002), págs. 86-92.
[81] Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico (2002), Artículo 11; Manual del profesor (2000), págs. 36-37.

el desarrollo de proyectos en las unidades que son necesarios para organizar, preservar y ofrecer acceso a los recursos de información.

A tenor con las encuestas realizadas al personal directivo del Sistema de Bibliotecas (2004 y 2008), así como el *Cuestionario de Satisfacción al Personal del Sistema de Bibliotecas* administrado en mayo de 2007, existe una necesidad de reclutar personal adicional tanto docente como auxiliar para llevar a cabo tareas y funciones fundamentales para mantener la calidad de sus servicios.

El personal adscrito al Sistema tiene una formación académica diversa tanto en las disciplinas como en los grados académicos que posee. Todos los bibliotecarios con plaza docente o probatoria poseen una Maestría en Ciencias Bibliotecarias o en Ciencias de la Información de instituciones acreditadas por la American Library Association (ALA).

Las acciones de personal (reclutamiento, contratación, designaciones, etc.) del Sistema de Bibliotecas, que incluye bibliotecarios, bibliotecarios auxiliares y personal administrativo, se efectúan a tenor con la normativa establecida en el *Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico* y las certificaciones de la Junta de Síndicos, la Junta Administrativa, el Senado Académico y el Decanato de Asuntos Académicos del Recinto de Río Piedras.

La institución estimula el mejoramiento profesional a través de los beneficios de exención de matrícula y la concesión de tiempo para realizar estudios para todos los empleados. Igualmente, promueve la asistencia a las múltiples actividades profesionales y culturales que se ofrecen en la Institución. No obstante, el Sistema de Bibliotecas no dispone en su presupuesto de una partida específica para las actividades de mejoramiento profesional o educación continua. Tampoco cuenta con un plan formal de educación

continua para mejorar las destrezas de enseñanza e investigación del personal docente bibliotecario.

El personal docente bibliotecario actualiza sus conocimientos en el quehacer bibliotecario en general y en el área de enseñanza y destrezas de información asistiendo a las actividades de mejoramiento profesional ofrecidas por el Programa de Educación Continua[82], el Programa de Automatización del Sistema de Bibliotecas y el Centro Para la Excelencia Académica del Recinto de Río Piedras. También asiste y participa como recurso en las actividades organizadas por las asociaciones profesionales tales como, la Asociación de Bibliotecas Universitarias, de Investigación e Institucionales del Caribe (ACURIL), la American Library Association (ALA), Association of College & Research Libraries (ACRL), la Sociedad de Bibliotecarios de Puerto Rico (SBPR) y la Asociación de Egresados de la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información (ASEGRABCI). Estas dos últimas han dedicado varias asambleas anuales al tema de las competencias de información.

La política que rige al personal docente bibliotecario del Sistema de Bibliotecas es consistente con los estándares relacionados con el estatus de facultad para los bibliotecarios de universidades y colegios de la *Association of College & Research Libraries.*

[82] Actualmente inactivo.

RECOMENDACIONES

- Hacer un estudio de necesidades de capacitación del personal, que incluya un diagnóstico de las competencias que posee actualmente el personal docente, como base para elaborar e implantar un Plan a esos efectos. Dar prioridad a la formación de personal en las áreas de enseñanza e investigación.
- Reactivar el Programa de Educación Continua del Sistema de Bibliotecas.
- Solicitar que se aumente la asignación de fondos para el mejoramiento profesional.
- Analizar las necesidades de personal a tenor con el Plan de Desarrollo del Sistema de Bibliotecas que se elabore. Este plan podría incluir la consolidación y/o reestructuración de unidades para hacer uso más efectivo del personal.
- Una vez aprobado el Plan de Desarrollo del Sistema de Bibliotecas, formalizar el Plan de Reclutamiento a tenor con las normas y reglamentación vigentes, y considerando las guías y sugerencias del Comité creado para estos fines. Esto deberá propiciar el reclutamiento urgente de personal docente indispensable para el cumplimiento con y satisfacción de las necesidades de los servicios bibliotecarios.
- Desarrollar un programa para integrar las competencias de información al currículo que permita impactar a un porciento mayor de estudiantes, ya sea mediante la reestructuración del Programa de Instrucción al Usuario (PIU) o la creación de un nuevo modelo a esos fines.

- Revisar periódicamente los instrumentos de evaluación existentes del personal docente bibliotecario. Crear nuevos instrumentos para evaluar diversas dimensiones de las ejecutorias del personal incluyendo la evaluación de los directores, jefes, coordinadores y supervisores de unidades.

ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 8: RECURSOS HUMANOS

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Personal calificado académicamente para ofrecer servicios de información.	Dotar las unidades con suficiente personal para responder a los requerimientos de un servicio de calidad.	Cantidad de personal profesional insuficiente.	Plazas congeladas.
Políticas y procesos de reclutamiento para el Sistema alineados con los del Recinto.	Restructuración organizacional y funcional, y uso más eficiente del personal disponible.	Distribución y aprovechamiento desigual de los recursos humanos en las unidades del Sistema comparado con la matrícula que atienden.	No se han diagnosticado las competencias profesionales que posee el personal.
Satisfacción general con los servicios de información que ofrece el personal.	Actualizar los procedimientos de trabajo del Comité de personal de la Facultad.	El proceso institucional de reclutamiento del personal es muy lento.	El personal existente disperso en múltiples unidades y con volumen de trabajo muy desigual.
Existen diferentes formas de actualización y capacitación profesional del personal.	Mejorar la comunicación del personal.	Procedimientos del Comité de Personal de la Facultad desactualizados.	
Participación del personal en distintos comités académicos.	Fomentar la participación del personal no docente en el mejoramiento y	La comunicación de los bibliotecarios con los profesores es insuficiente.	

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
	planificación del trabajo del Sistema.		
Participación del personal docente en distintos comités de trabajo del Sistema de Bibliotecas.	Diseñar plan de capacitación del personal para poder atender los distintos proyectos.	Participación limitada del personal no docente en el trabajo de los diferentes comités del Sistema.	
Beneficios docentes para los bibliotecarios.		Relación entre el personal docente y no docente.	
Acceso de los bibliotecarios a fondos para investigación.		Falta presupuesto para desarrollo de un programa de capacitación continua.	
Libertad académica.		Pocos fondos para asistir a actividades profesionales.	
		Poca capacitación del personal en competencias de información y métodos de enseñanza.	
		El personal no acude de manera masiva a las actividades de capacitación que se organizan.	

ESTÁNDAR 9: INSTALACIONES FÍSICAS

> Las facilidades de la biblioteca y sus dependencias deben estar bien planificadas; deben proveer un espacio seguro y adecuado, conducente al estudio y a la investigación y con condiciones ambientales apropiadas para sus servicios, el personal, sus recursos y colecciones. El equipo de la biblioteca debe ser adecuado y estar en funcionamiento.[83]

9.1.1 ¿PROVEE LA BIBLIOTECA SUFICIENTE ESPACIO BIEN PLANIFICADO Y SEGURO PARA CUMPLIR CON LAS NECESIDADES QUE SE PERCIBEN DE LOS USUARIOS Y PERSONAL?

Las bibliotecas y colecciones que componen el Sistema de Bibliotecas cuentan con espacios que inicialmente fueron planificados para cumplir con las necesidades que se percibían de los usuarios y el personal. Según han transcurrido los años han tenido que enfrentar los retos y las demandas que exigen los cambios a los programas académicos, las nuevas tecnologías, las nuevas leyes y reglamentos y las necesidades de los usuarios y del personal.

Las instalaciones físicas que componen el Sistema de Bibliotecas las constituye el Edificio José M. Lázaro y diez unidades ubicadas en las Facultades y Escuelas del Recinto. De las diez unidades ubicadas fuera del Edificio José M. Lázaro, sólo cinco (5) cuentan con instalaciones construidas para ese propósito: Biblioteca Néstor Rodríguez (Ciencias Naturales), Biblioteca Ángel Quintero Alfaro (Estudios Generales), Biblioteca Gerardo Sellés Solá (Educación), Biblioteca Monserrate Santana de Palés (Trabajo Social y Consejería en Rehabilitación) y la Biblioteca de Planificación. Las bibliotecas fuera del edificio Lázaro: Administración de Empresas, Administración Pública, Biblioteca de

[83] Feliciano, José E., trad. Estándares de ACRL, 2005.

Comunicación, Música, y la Colección de Ciencias Sociales-Reserva, ocupan espacios diseñados y construidos para salones de clases y otros propósitos. Esta situación ha limitado el desarrollo de las colecciones, la distribución de espacio, su accesibilidad y los servicios. El espacio físico ocupado por las unidades fuera del Edificio José M. Lázaro se desglosa en la siguiente Tabla 9.1.

Tabla 9.1: Desglose de Pies Cuadrados de las Instalaciones del Sistema de Bibliotecas

Biblioteca o Colección	1986-87	2008
Edificio José M. Lázaro	260,000	237,699[84]
Administración de Empresas	7,132	8,848
Administración Pública	1,918	2,072
Ciencias Bibliotecarias e Informática	6,000	6,762
Comunicación	2,001	3,052
Ciencias Sociales-Reserva	3,829	4,540
Ángel Quintero Alfaro (Estudios Generales)	13,840	10,000[85]
Música	5,408	3,420
Gerardo Sellés Solá (Educación)	6,700	6,875.25
Planificación	2,408	9,211
Monserrate Santana de Palés (Trabajo Social y Consejería en Rehabilitación)	2,211	4,410

Por su parte, el Edificio José M. Lázaro, alberga importantes colecciones, bibliotecas y otras unidades de servicios y procesos técnicos que contribuyen al desarrollo del quehacer universitario. La estructura original de este edificio, construida a

[84] Memorando de Entendimiento del 2004 del Arq. Andrés Mignucci Giannoni Arquitectos.

[85] En julio del 2008 se construyó una pared provisional que le restó pies cuadrados a la biblioteca.

principios de la década de 1950 constó de dos niveles. En la década de 1960 se realizó una expansión que incluyó un anexo de tres niveles en el área norte y una torre de seis pisos en el costado este para acomodar el depósito de libros de la Colección de Circulación. Actualmente la estructura del edificio comprende tres unidades adyacentes con un área de 237,699 pies cuadrados y alberga once (11) colecciones y bibliotecas que constituyen las unidades de servicio al público, seis (6) programas de servicio, las oficinas administrativas del Sistema de Bibliotecas y las secciones de procesos técnicos (Véase Apéndice 9.1: Perfil del Sistema de Bibliotecas)

Las situaciones relacionadas con las condiciones de la planta física del Sistema de Bibliotecas se plantean en los informes anuales de las unidades y han sido señaladas en otros autoestudios e informes. El informe publicado por la Middle States Commission on Higher Education y el Consejo de Educación Superior de Puerto Rico en el 2005, señaló lo siguiente: "*There is wide recognition that investment in core campus resources has been deficient for several years. Key areas identified for remedial investment and then continuing commitment are: …and facilities (preventive maintenance, sick building remediation, deferred maintenance, and construction of new buildings for additional space*)".[86]

Según el informe del Memorando de Entendimiento: Proyecto Biblioteca José M. Lázaro presentado en el 2005 por Andrés Mignucci Giannoni Arquitectos

> "*...el conjunto que hoy día compone la Biblioteca es una física y programáticamente disfuncional.*" En el mismo informe continúa señalando que: "*Por una parte, el deterioro físico de sus sistemas,*

[86] Report to the Faculty, Administration, Trustees, Students of the University of Puerto Rico, Río Piedras Campus An Evaluation Team Representing the Middle States Commission on Higher Education, 2005, p.6-9

> *atribuible principalmente a la ausencia de programas sistemáticos de mantenimiento, y las consecuencias de intervenciones y soluciones improvisadas, han impuesto al edificio su condición de "edificio enfermo. Esta condición, reflejada en deficiencias documentadas sobre la calidad de aire, calidad de iluminación, presencia de asbesto y otros materiales tóxicos, deficiencias estructurales en términos de resistencia sísmica, y violaciones a los códigos de edificación respecto a los medios de salida y protección contra incendios, representan hoy día, no sólo un obstáculo al funcionamiento básico del edificio, sino un riesgo y amenaza real a la salud y seguridad de sus empleados y usuarios".* (Mignucci, 2005, p.6).

Señala además que, "*esta intervención deberá reemplazar todos los sistemas mecánicos, eléctricos, iluminación, acceso, comunicaciones, de seguridad, y protección contra incendios además de su reorganización espacial y programática*." (Mignucci, 2005, p.9) Este proyecto que consta de dos fases y cuya fase 1 es la Nueva Biblioteca de Investigación podría ofrecer la oportunidad de la construcción de un edificio el cual proveerá mayor espacio para las colecciones y ofrecer mejores instalaciones físicas atemperadas al ambiente que se aspira para el siglo 21. Según indicó la Rectora del Recinto de Río Piedras en la reunión del Senado Académico del 27 de marzo de 2008, el proyecto figura en la lista de proyectos de mejoras permanentes. Este consiste de "la construcción de un edificio de dos pisos de 50,000 pies cuadrados que incluirá las cinco colecciones especiales que están en la Biblioteca José M. Lázaro". El diseño del proyecto espera por la construcción de una carretera que discurrirá entre el Edificio José M. Lázaro y el Museo de Antropología, Historia y Arte. El proyecto de construcción de la carretera está en proceso de subasta. (Véase Apéndice 9.2: Acta del Senado Académico del 27 de marzo de 2008, p. 3).

En los últimos años se han llevado a cabo trabajos de remoción de asbesto, remodelación del sistema de acondicionadores de aire y sistemas de enfriamiento,

impermeabilización de los techos, rehabilitación del sótano y la pared del segundo al sexto piso de la torre del depósito de libros, pintura exterior del edificio, sistema de prevención de incendios, etc. Con el Proyecto de Mejoras Permanentes que culminó en el 2003, se redistribuyeron espacios en el primer y segundo piso del edificio José M. Lázaro. Se integró la Colección de Revisas y Periódicos a la Colección de Referencia y se ubicó en el primer piso. Se habilitaron espacios en el segundo piso para la Colección de Las Artes, Centro Computacional del Sistema de Bibliotecas, la Oficina del Programa de Automatización y la Colección Josefina del Toro Fulladosa (Libros Raros).

El Sistema de Bibliotecas posee sistemas de seguridad electrónicos o de control manual para prevenir el hurto de los libros. En lo que respecta a la salud y seguridad en las bibliotecas, el Sistema de Bibliotecas cuenta con el apoyo de la Oficina de Protección Ambiental y Seguridad (OPASO). El Sistema tiene contratado un servicio anual para la limpieza, desinfección y fumigación de todas sus unidades. Por otro lado, la Oficina de Seguridad del Recinto ofrece sus servicios mediante la protección y seguridad de la vida, la propiedad y la prevención de actos delictivos contra los usuarios y el personal. Es responsable de ofrecer vigilancia durante los horarios de servicio y fuera de éste. Existen puestos de seguridad en los edificios donde están localizadas las bibliotecas del Sistema incluyendo el edificio Lázaro.[87] La Oficina de Seguridad es el primer contacto para comunicarse en caso de que se determine que su intervención sea necesaria para salvaguardar la seguridad y protección de los miembros de la comunidad universitaria. (Véase Apéndice 9.3: Reglamento de Seguridad y el Directorio de números de emergencia para oficinas fuera y dentro del Recinto). Tanto los estudiantes como el

[87] Mapas División de Seguridad y Manejo de Riesgos (2007).

personal de la Biblioteca tienen acceso a servicios médicos y de emergencia básicos a través de la Unidad de Servicios Médicos del Recinto.

El Comité de Salud y Seguridad del Personal Exento-No Docente del Edificio José M. Lázaro, constituido por representantes de las unidades que componen el edificio Lázaro, tiene el objetivo de "velar por las condiciones de trabajo de los empleados, así como de evaluar y fiscalizar áreas que se consideren de riesgo ocupacional."[88] Actualmente, el Comité está trabajando en coordinación con la dirección del Sistema de Bibliotecas y OPASO, con un plan de desalojo del personal en caso de emergencia. Además, está organizando un adiestramiento con la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y el programa Equipos Comunitarios de Respuesta a Emergencias (CERT, por sus siglas en inglés).

El Edificio José M. Lázaro cuenta con un sistema de alarmas en las puertas de salida de emergencia. Además, las salidas están rotuladas (Exit) y algunas áreas tienen sistemas de rociadores, según recomendado en el estudio *Fire and Life Safety Survey of the Biblioteca José M. Lázaro at the University of Puerto Rico, Río Piedras Campus* realizado por Gagebabcock & Associates, Inc., 23 de mayo de 1997.

Por otro lado, en el 2005 la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de Puerto Rico (PROSHA, por sus siglas en inglés), luego de una inspección realizada al Edificio José M. Lázaro, notificó varias violaciones que representaban un riesgo a la salud y seguridad en las áreas de trabajo de los empleados. Entre éstas se encuentran: exposiciones a sustancias químicas, filtraciones en el techo con la posible consecuencia de resbalones y caídas, obstrucción en acceso de salida de las áreas de trabajo, contacto

[88] El Comején, vol .1, núm. 1, septiembre 2007.

con plagas (ratones), extintores sin montar y contacto con polvo y alérgenos. El Recinto estableció un acuerdo con la Agencia para corregir las violaciones señaladas y éstas fueron atendidas en el plazo reglamentario. (Véase Apéndice 9.4: Informe OSHA y documentos relacionados)

El Recinto de Río Piedras cuenta con un procedimiento para la solicitud y control de llaves de las instalaciones físicas. El Sistema de Bibliotecas se rige por esta reglamentación y ha establecido un procedimiento interno para su cumplimiento.

En la *Cuestionario de satisfacción a usuarios* (2007), los estudiantes expresaron su percepción sobre varios aspectos relacionados con las instalaciones físicas. Estos manifestaron estar satisfechos con la iluminación (94.5%), el acceso a personas con impedimentos (84.4%), el ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca (84%), las áreas de estudio (83.9%), el nivel de temperatura (80.7%) y el control de ruido (71.6%). En términos generales en esta encuesta, los estudiantes muestran estar satisfechos con la comodidad de las instalaciones. Sin embargo, en los comentarios vertidos en las respuestas libres, recomiendan el control de ruido, control de temperatura, y la disponibilidad de espacios para estudio individual y grupal. Por otro lado, los investigadores-profesores respondieron estar satisfechos con la iluminación (83.3%), la temperatura (75.5%), la limpieza (71%) y expresaron satisfacción general con las instalaciones (72.5%). Mostraron insatisfacción con el ruido (64.6%), el ambiente de estudio y trabajo (63.6%), espacio en el área de las colecciones (62.1%), comodidad de las instalaciones (58.5%), el acceso a personas con impedimentos (57.1%) y las áreas de estudio (54%).

El personal bibliotecario que respondió a la encuesta indicó sólo estar de acuerdo con que la cantidad de luz es adecuada. No obstante, expresó estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con la adecuacidad respecto a: control de ruido (63.8%), espacio de trabajo para el desempeño de sus funciones (55.4%), cumplimiento con la Americans with Disabilities Act (48.7%), el nivel de temperatura (44.3%), la distribución de los espacios físicos y el mobiliario de su puesto de trabajo (30% y 27.7%, respectivamente).

En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings: Research Findings* los estudiantes recomendaron más receptáculos para las computadoras, mejor rotulación, servicios sanitarios limpios, salones a prueba de ruidos, un ambiente más limpio, más espacio y muebles más cómodos. De otra parte, las recomendaciones más significativas de los profesores fueron: actualización de los recursos informativos, extensión de horario de servicio, más recursos financieros y mejoramiento de las instalaciones físicas.

9.1.2 ¿CUÁLES SON LAS PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN A LOS ESPACIOS PARA ESTUDIAR, INCLUYENDO SI HAY NÚMEROS SUFICIENTES DE ESPACIOS Y DISTINTOS TIPOS DE ACOMODO?

Las percepciones de los usuarios con relación a los espacios para estudiar, se recogen en los estudios *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings* (2008) y el de *Cuestionario de satisfacción de usuarios del Sistema de Bibliotecas* (2007). Ambos estudios demuestran que aunque existen áreas de estudio, no existen todos los tipos de acomodo, y los existentes no son suficientes.

En el *Cuestionario de satisfacción de usuarios del Sistema de Bibliotecas* (2007), se repiten continuamente las necesidades de más salones de estudio grupal, espacios más amplios y facilidades más atractivas. La necesidad mayor de salones de estudio grupal es en la Biblioteca Gerardo Sellés Solá (Educación). La misma observación se señala para la Biblioteca de Comunicación, la Colección de Reserva de Ciencias Sociales, la Biblioteca de Administración de Empresas, Biblioteca de Administración Pública y el Edificio José M. Lázaro.

Estas percepciones son similares a las expresadas en el estudio *Descriptive Study Survey & Focus Groups: Research Findings* (2008). Los hallazgos respecto a las instalaciones se resumen como sigue: necesidad de salones de estudio grupal, áreas para estudio individual y control de ruido. En el caso de la Biblioteca de Administración de Empresas, los estudiantes opinaron que es muy pequeña, los cubículos de estudio son muy pequeños y no hay espacios para estudiar. En la década de 1980 hubo una reorganización interior en el Edificio José M. Lázaro donde se habilitaron cuatro (4) salones de estudio grupal; actualmente estos salones tienen otras funciones.

En las entrevistas a los profesores se encontró que están menos satisfechos con los salones de estudio grupal e instalaciones físicas. Estos manifestaron estar más satisfechos con las instalaciones físicas de las bibliotecas de Planificación y Ciencias Naturales, y menos satisfechos con las bibliotecas de Estudios Generales y Comunicación.

EL PERSONAL, ¿POSEE SUFICIENTE ESPACIO DE TRABAJO? ¿ESTÁ CONFIGURADO EL MISMO PARA PROMOVER OPERACIONES EFICIENTES QUE ATIENDAN LAS NECESIDADES PRESENTES Y FUTURAS?

De acuerdo al *Cuestionario de satisfacción a usuarios del Sistema de Bibliotecas* (2007), el 34.1%, una tercera parte del personal, está satisfecho con el espacio de trabajo que se le provee para el desempeño de sus funciones. Este estudio no demuestra que las necesidades presentes y futuras se hayan considerado. Ante la ausencia de un estudio formal que explore con mayor profundidad el sentir del personal respecto a sus espacios de trabajo y a tenor con la experiencia, observaciones y expresiones de éste, existen condiciones que limitan la ejecución eficiente de las tareas. Entre éstas se pueden mencionar las siguientes: mobiliario inadecuado e incómodo, falta de limpieza, espacios de oficina compartidos que afectan la privacidad y confidencialidad de los trabajos, hacinamiento del personal que incide en el desempeño diario de las labores lo que afecta su moral, motivación y autoestima.

¿EXISTE EL ESPACIO SUFICIENTE PARA LAS COLECCIONES ACTUALES DE LA BIBLIOTECA Y EL FUTURO CRECIMIENTO DE LOS RECURSOS IMPRESOS?

Los informes anuales de diferentes bibliotecas y colecciones del Sistema de Bibliotecas han señalado reiteradamente la falta de espacio y de anaqueles para el crecimiento de sus colecciones en una proyección a cinco años. Entre las bibliotecas y colecciones que tienen problemas de espacio apremiantes, figuran:

- En el Edificio Lázaro
    - Colección Puertorriqueña

- Biblioteca Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos
- Colección de Circulación y Reserva.

- Biblioteca de Administración Pública
- Biblioteca de Comunicación
- Biblioteca de Educación
- Biblioteca de Música

Estos planteamientos son consistentes con un sondeo reciente realizado entre los jefes de bibliotecas y colecciones sobre este particular, en el que la mayoría expresó que sus unidades necesitaban espacio adicional para crecimiento actual y futuro. Es preciso señalar que en el *Cuestionario de satisfacción al personal del Sistema de Bibliotecas* (2007), el 70.6 % de los encuestados indicó que el espacio para el desarrollo de las colecciones no es adecuado.

Como parte del Programa de Mejoras Permanentes del Recinto de Río Piedras, en el 2003 se inició una nueva etapa del proyecto de remodelación del Edificio José M. Lázaro. En ésta se contempla proveer "mayor espacio para las colecciones y mejores instalaciones físicas atemperadas al ambiente que se aspira para el siglo 21," según señala el Arquitecto Andrés Mignucci en el Memorando de Entendimiento: Proyecto Biblioteca José M. Lázaro.

Este proyecto consiste de la ampliación del edificio Lázaro, la cual está planificada en tres etapas: la construcción de un nuevo edificio de tres pisos de aproximadamente 60,000 pies cuadrados, la remodelación del ala norte del edificio actual y la rehabilitación de la torre de seis pisos del ala este. Esta intervención comprende reorganizar el espacio y reemplazar todos los sistemas mecánicos, eléctricos, de

comunicaciones, de seguridad y protección contra incendios. En el nuevo edificio se proyecta ubicar cinco colecciones, entre éstas, la Colección Puertorriqueña. Esta unidad es la que mayor problema de espacio tiene para albergar sus colecciones. Actualmente, cuenta con tres depósitos de recursos bibliográficos, los cuales han excedido ya su capacidad de almacenaje. Según el boletín *Mejoras Permanentes en Nuestro Recinto* de agosto 2004, la construcción del edificio se comenzaría en noviembre de 2004. No obstante, de acuerdo al informe de la Rectora del Recinto al Claustro el 25 de abril de 2008, el proyecto "debía iniciar una vez concluyeran los trabajos relacionadas con las mejoras de infraestructura en la carretera que discurrirá entre la Lázaro y el Museo." A la fecha de este informe no se han iniciado los trabajos y se desconoce el estado del mismo.

9.1.5 ¿LA BIBLIOTECA CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LA AMERICANS WITH DISABILITIES ACT?

El nivel de cumplimiento con los requisitos con la Americans with Disabilities Act varía en las unidades que componen el Sistema de Bibliotecas. Del informe de la Junta de la Middle States Commission on Higher Education y el Consejo de Educación Superior (2005) se desprende que no se ha logrado el flujo libre de obstáculos que se le debe proveer a la población de usuarios con impedimentos en el Recinto. Observamos que se han trabajado algunas de las áreas del entorno ambiental del Edificio José M. Lázaro pero todavía no se han logrado corregir todos los señalamientos de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. La inspección ocular realizada en diciembre de 2006 por un inspector de la Oficina del Procurador para las Personas con Impedimentos al Edificio José M. Lázaro, consideró los espacios de estacionamiento, ruta de acceso, servicios sanitarios y comunicación durante

su recorrido. Esta inspección tomó en consideración todas las variables que inciden en la visión holística para la provisión de un ambiente libre de obstáculos que la Biblioteca debe proporcionar a las personas con impedimento. Los hallazgos del inspector se indican a continuación:

- Estacionamiento
  - No existe un área específica para los visitantes o usuarios del Edificio José M. Lázaro
  - Se dispone de espacios reservados al lado del Museo de Historia, Antropología y Arte, pero ninguno cuenta con su área de abordaje ni rotulación.
  - Hay dos espacios reservados para personas con impedimentos en el área de estacionamiento para empleados. Ninguno cuenta con rotulación, ni área de abordaje.
- Ruta de acceso desde la estación del Tren Urbano hasta el edificio del edificio Lázaro
  - Hoyos, escalones y raíces de árboles que han levantado la acera (Se corrigió)
  - La rampa y ruta de acceso del estacionamiento de los empleados están bloqueados por vegetación. (No se ha corregido)
  - Hay una ruta de acceso bloqueada por vehículos que se estacionan en las líneas amarillas. (No se ha corregido)
- Entradas y puertas del Edificio Lázaro
  - Las puertas de la entrada principal del edificio al igual que la puerta de la unidad de Servicios Bibliotecarios para Personas con Impedimentos cumplen con los estándares de construcción establecidos.
  - Las puertas de entrada de las unidades exceden la presión permitida para abrir las mismas. (No se ha corregido)
  - La ruta hacia la puerta de emergencia de la Biblioteca Regional del Caribe y de Estudios Latinoamericanos no es accesible, y la puerta de emergencia

en la Oficina del Director está bloqueada por una mesa. (No se ha corregido)

- Servicios Sanitarios
  - Las mezcladoras de los servicios sanitarios de Damas y Caballeros son en forma de estrella; deben ser sustituidas. (No se ha corregido)
  - Los espejos se encuentran ubicados a 47 pulgadas de altura y no se han inclinado a la altura requerida. (No se ha corregido)
  - Se proveen cubículos para los usuarios impedidos.
  - Se abrió el servicio de damas en el segundo piso.
  - El cubículo habilitado del servicio de varones del tercer piso, sólo tiene una barra de agarre. (No se ha corregido)
  - Los servicios sanitarios de los empleados del sexto piso no son accesibles. (No se ha corregido)
- Ascensores
  - Los tres ascensores del edificio son accesibles. Los certificados expiraron en el 2005, pero tienen certificados con prórroga aprobada.[89]
- Teléfono
  - La unidad de Servicios Bibliotecarios a Personas con Impedimentos no cuenta con un teléfono de texto para los usuarios con impedimentos auditivos.(Se corrigió)
- Mesas o mostradores para computadoras
  - La altura de varias mesas de computadoras de la Colección de Referencia y Revistas excedían la altura requerida. (Se corrigió)

De otra parte, de las 10 bibliotecas o colecciones en las facultades y escuelas, cinco están ubicadas en el primer piso: Ciencias Naturales, Ciencias Sociales-Reserva, Comunicación, Educación y Estudios Generales. Las restantes unidades se encuentran en

[89] La Oficina de Conservación de las Instalaciones Universitarias solicitó una prórroga para hacer arreglos a los ascensores que le permitan cumplir con los requisitos de ley actuales.

pisos superiores; de éstas, cuatro, tienen acceso mediante los ascensores de los edificios donde están localizadas (Administración de Empresas, Administración Pública, Planificación y Trabajo Social). Las bibliotecas de Administración de Empresas, Administración Pública, Ciencias Naturales, Educación, Planificación y Trabajo Social tienen puertas accesibles para personas con necesidades especiales. El informe *Condiciones de las Instalaciones Físicas de las Unidades Fuera del Edificio José M. Lázaro* (Figueroa, et al., 2008) se recogen otros aspectos relacionados con el acceso físico y programático de las personas con impedimentos en las diferentes unidades del Sistema de Bibliotecas.

9.1.6 LAS FACILIDADES PROVISTAS PARA LOS PARTICIPANTES DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA SON ACORDES CON ACRL GUIDELINES FOR DISTANCE LEARNING AND LIBRARY SERVICES?

Actualmente el Sistema de Bibliotecas cuenta con la tecnología necesaria para atender participantes de futuros programas de educación a distancia, esto se consigna en los estándares 4, 6 y 7.

9.2.1 LOS SISTEMAS MECÁNICOS DE LA BIBLIOTECA, ¿ESTÁN DISEÑADOS Y RECIBEN MANTENIMIENTO PARA CONTROLAR LA TEMPERATURA Y LA HUMEDAD EN LOS NIVELES RECOMENDADOS?

La responsabilidad sobre el diseño y mantenimiento de los sistemas mecánicos para el control de temperatura y humedad de las bibliotecas del Recinto recae en la Oficina de Planificación y Desarrollo Físico del Recinto y la Oficina para la Conservación de las Instalaciones Universitarias, División de Refrigeración. El control sobre estos aspectos en las instalaciones bibliotecarias del Sistema de Bibliotecas se ha

afectado debido a que los espacios de las unidades más antiguas han sido alterados y modificados en su diseño y propósito original. En el caso del Edificio José M. Lázaro, sus sistemas de acondicionador de aire y controles de temperatura y humedad se han afectado a través de los años como resultado de las remodelaciones y las construcciones internas. Debido a que el edificio Lázaro cuenta con siete máquinas independientes ubicadas en diferentes áreas del mismo, la temperatura en las unidades no es estable. Esta situación representa un riesgo y amenaza a la salud y seguridad de los empleados y usuarios, así como a la preservación y conservación de su importante e irreemplazable acervo bibliográfico. Con el Proyecto de Mejoras Permanentes del edificio Lázaro se comenzaron a reemplazar sus sistemas mecánicos, labor que aún no ha culminado. Actualmente estos sistemas mecánicos de acondicionadores de aires y *chillers* reciben mantenimiento por compañías contratadas a tales efectos. La temperatura se mantiene entre 69 y 74 grados Fahrenheit y la humedad entre 55 y 62 grados.

En el Cuestionario de satisfacción a usuarios, el 80% de los estudiantes encuestados y el 75.5% de los profesores-investigadores indicaron estar satisfechos con el nivel de temperatura. El 55.7% del personal del Sistema de Bibliotecas indicó que el nivel de temperatura es no es adecuado y el 64% expresó que el control de humedad es inadecuado.

9.2.2 ¿CUÁNTAS VECES DURANTE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS SE HA CERRADO LA BIBLIOTECA POR FALTA DE AIRE? ¿CUÁNTO TIEMPO?

Durante los últimos cinco años el Edificio José M. Lázaro y las unidades del Sistema de Bibliotecas han estado cerradas veintiocho días (28) por reparación o

mantenimiento de las máquinas de los acondicionadores de aire a nivel del Recinto o en el caso específico del Edificio Biblioteca José M. Lázaro. (Véase Informes anuales).

¿LA BIBLIOTECA PROVEE ESPACIOS DE TRABAJO ERGONÓMICOS PARA SUS USUARIOS Y EL PERSONAL?

Los equipos ergonómicos no están disponibles para todo el personal ni para todos los usuarios. En la compra de los equipos, la institución considera los estándares generales establecidos en la construcción de éstos. La Circular Núm. 7, año 2004, de la Oficina del Decano de Administración del Recinto de Río Piedras, *Procedimiento para la Adquisición de Equipo para Atender Situaciones de Salud de los Empleados,* y amparándose en la legislación laborar vigente, establece el procedimiento a seguirse para atender las situaciones de salud de los empleados. El Sistema de Bibliotecas adoptó la circular pero desde 2001 está proveyendo equipo ergonómico al personal. Se han atendido 27 personas desde que se adoptó el protocolo.

Registro de Equipo Ergonómico Adquirido y Distribuido al Personal				
Equipo	**Fecha de Entrega**	**Costo**	**Requisición**	**Núm. Orden**
Silla	08/30/2001	$ 498.00	R678-727	S-203095
Foot Rest	08/31/2001	40.00	“	“
Silla	11/08/2001	475.00	R678-768	S-205031
Foot Rest	10/26/2001	179.80	R678-804	S-207431
Escritorio y Silla	05/15/2002	954.50	R678-753	S-204178
Escritorio y Silla	05/04/2001	975.00	R678-753	S-204178
Silla	01/15/2001	175.00	R678-475	S-005088
Escritorio	11/12/2001	445.00	R678-782	S-206099
Silla	09/20/2001	365.00	R678-744	S-203780
Silla y Escritorio	01/31/2001	450.00	R678-663	S-111104
Pieza de Escritorio	01/31/2001	279.00	R678-663	S-111105
Escritorio	11/15/2001	479.00	R678-776	S-205690
Escritorio	04/23/2002	479.50	R678-826	S-209470
Silla	01/15/2000	175.00	R678-753	S-005088

Registro de Equipo Ergonómico Adquirido y Distribuido al Personal				
Equipo	**Fecha de Entrega**	**Costo**	**Requisición**	**Núm. Orden**
Silla	/2001	500.00		
Silla	08/06/2001	449.00	R678-754	S-204179
Foot Rest	8/31/2001	40.00	R678-727	S-203095
Silla	08/31/2001	498.00	R678-727	S-203095
Silla		500.00		
Silla		270.00		
Silla		270.00		
Escritorio y silla	/2008	755.00		
Silla	03/07/2007	270.00		
Silla	/2007	270.00		
Silla	/2006	270.00		
Silla	/2006	270.00		
Silla	/2008	270.00		

El *Informe de la División de Calidad Ambiental y Seguridad Ocupacional de la Universidad de Puerto Rico, Administración Central, Oficina de Planificación y Desarrollo* (2001, febrero) demuestra que se llevó a cabo un estudio con el personal de la Sección de Catalogación y la Sección de Adquisiciones del Departamento de Servicios Técnicos. El objetivo de este estudio era identificar los factores de riesgos ergonómicos y corregirlos para mejorar el ambiente de trabajo. Como resultado de este estudio se adquirieron para este personal diferentes equipos.

9.2.4 ¿LOS CABLES ELÉCTRICOS Y DE REDES SON SUFICIENTES PARA CUMPLIR CON LAS NECESIDADES DE ACCESO ELECTRÓNICO?

El Recinto de Río Piedras dispone de una línea OC-3 (155 mbps) hacia el High Performance Computing Facility de la Universidad de Puerto Rico. Además, cuenta con más de 200 equipos de telecomunicaciones y alrededor de 160 *Access Points.* La mayoría de los edificios tiene fibra óptica con conexión gigabit. La red del Recinto se

complementa con la participación de la Universidad de Puerto Rico en Internet 2, lo que agiliza el tráfico entre el Recinto y las universidades participantes.

Todas las instalaciones físicas que componen el Sistema de Bibliotecas poseen el alambrado y conexiones para apoyar las tecnologías actualmente en uso. El Edificio José M. Lázaro cuenta además con conexión inalámbrica. Las unidades fuera del Edificio José M. Lázaro están conectadas con los sistemas de las Facultades y Escuelas donde están ubicadas.

El Edificio José M. Lázaro cuenta con 987 *drops* para las unidades bibliotecarias que se encuentran en este edificio. De este total, 417 *drops* son utilizados en la conexión de computadoras e impresoras y cuarenta y uno (41) son utilizados para teléfonos.

Las unidades del Sistema de Bibliotecas carecen de la cantidad necesaria de receptáculos eléctricos para atender la demanda actual. En el *Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas (CCRR)* solamente el 57.5% de los estudiantes y el 33.4% de los profesores estuvieron satisfechos o muy satisfechos con el acceso a tomas de electricidad (Véase Estándar 7).

9.2.5 ¿LA ROTULACIÓN DE LA BIBLIOTECA FACILITA EL USO Y DIRIGE ADECUADAMENTE?

El Edificio Biblioteca José M. Lázaro posee un directorio de las unidades en la entrada del edificio. Las unidades en este directorio están identificadas con nombre, número de oficina o unidad que incluye el número del piso. Algunas unidades están identificadas con el número en la puerta, otras no. El Edificio no cuenta con un plano expuesto al público.

Los ascensores cuentan con instrucciones en Braille, tanto en el panel izquierdo de llamada del ascensor como dentro de éste. No se ha considerado la rotulación usada internacionalmente para personas con impedimentos visuales en otros lugares de la biblioteca. El Edificio José M. Lázaro no cuenta con los rótulos que indiquen las facilidades ofrecidas para las personas con impedimentos.

Las bibliotecas y colecciones tienen rótulos que las identifican, sus anaqueles están rotulados para dirigir a los usuarios a localizar los recursos. La rotulación varía de acuerdo a cada biblioteca o colección, dependiendo de las necesidades identificadas. (Véanse estándares 4, 7 y 10)

RESUMEN

Las bibliotecas y colecciones que componen el Sistema de Bibliotecas cuentan con espacios que inicialmente fueron planificados para cumplir con las necesidades que se percibían de los usuarios y el personal. Según han transcurrido los años han tenido que enfrentar los retos y las demandas que exigen los cambios a los programas académicos,

las nuevas tecnologías, las nuevas leyes y reglamentos y las necesidades de los usuarios y del personal.

Las percepciones de los usuarios sobre las instalaciones físicas según los estudios realizados y citados en este informe, identifican la necesidad de: salones de estudio grupal, áreas para estudio individual y control de ruido, mejor acceso para las personas con necesidades especiales, espacios y equipo de trabajo ergonómicos, control de la temperatura y humedad, entre otros.

Los informes anuales de diferentes bibliotecas y colecciones del Sistema de Bibliotecas han señalado reiteradamente la falta de espacio y de anaqueles para el crecimiento de sus colecciones en una proyección a cinco años. Entre las bibliotecas y colecciones que tienen problemas de espacio apremiantes, figuran, en el Edificio Lázaro: Colección Puertorriqueña, Biblioteca Regional del Caribe y de Estudios Latinoamericanos, y la Colección de Circulación y Reserva. Las bibliotecas de las facultades que tienen necesidad de espacio son las de Administración Pública, Comunicación, Educación y Música.

El nivel de cumplimiento con los requisitos de la Americans with Disabilities Act varía en las unidades que componen el Sistema de Bibliotecas. Están pendientes de corregirse varios señalamientos de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos respecto al edificio Lázaro.

Los sistemas mecánicos para el control de temperatura y humedad en las instalaciones bibliotecarias del Sistema de Bibliotecas no han funcionado adecuadamente debido a que los espacios de las unidades más antiguas han sido alterados y modificados en su diseño y propósito original. En el caso del Edificio José M. Lázaro, sus sistemas de

acondicionador de aire y controles de temperatura y humedad se han afectado a través de los años como resultado de las remodelaciones y las construcciones internas.

Los equipos ergonómicos no están disponibles para todo el personal ni para todos los usuarios. El Recinto de Río Piedras cuenta con un protocolo para atender al personal que necesita de espacios ergonómicos. El Sistema de Bibliotecas lo ha adoptado para referir al personal que así lo solicita.

Todas las instalaciones físicas que componen el Sistema de Bibliotecas poseen el alambrado y las conexiones necesarias para apoyar las tecnologías actualmente en uso. Las unidades del Sistema de Bibliotecas carecen de la cantidad necesaria de receptáculos eléctricos para atender la demanda actual.

Las bibliotecas y colecciones tienen rótulos que las identifican, sus anaqueles están rotulados para dirigir a los usuarios a localizar los recursos. La rotulación varía de acuerdo a cada biblioteca o colección, dependiendo de las necesidades identificadas.

RECOMENDACIONES

- El Recinto debe designar un ingeniero de mantenimiento de edificios que le dé seguimiento a los trabajos relacionados con el uso de los espacios del Edificio José M. Lázaro, los sistemas mecánicos y de todos los espacios ocupados por las bibliotecas en las facultades y escuelas, y el cumplimiento de los permisos e inspecciones requeridos por ley, entre otros aspectos.
- Dar seguimiento al Proyecto de Mejoras Permanentes de la Biblioteca José M. Lázaro anunciado en Carta Circular en noviembre de 2003 por la Oficina de la

Rectora y formalizada a través de reuniones en 2004 con cinco unidades del Sistema de Bibliotecas y la firma de Arquitectos Mignucci y Asociados.

- La planificación de los espacios en el Sistema de Bibliotecas debe responder a las necesidades de los usuarios y del personal.
- Tomar medidas que aseguren los espacios destinados al crecimiento de las colecciones.
- Realizar estudio de las necesidades de equipo ergonómico tanto para los usuarios como para el personal del Sistema de Bibliotecas.
- Proveer espacios, programas electrónicos, equipo, rotulación, etc. necesarios para cumplir con los estándares establecidos por la Americans with Disabilities Act y la Architectural and Barriers Act (ADA/ABA).
- Mejorar la conexión inalámbrica y la capacidad eléctrica en todas las unidades del Sistema de Bibliotecas.
- Culminar el plan de desalojo del Sistema de Bibliotecas.
- Mejorar la rotulación en todas las unidades del Sistema de Bibliotecas.

ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 9: INSTALACIONES FÍSICAS

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Algunas de las unidades del Sistema cuentan con edificios y facilidades adecuadas a sus necesidades.	Solicitar al Decanato de Asuntos Académicos la ayuda en la elaboración conjunta con la Oficina de Conservación de las Instalaciones Universitarias de una evaluación y plan de mantenimiento sistemático de las facilidades de las unidades del Sistema de Bibliotecas.	Una parte de los edificios e instalaciones físicas de las unidades del Sistema no son funcionales y no cumplen con los requisitos establecidos para sus propósitos.	Falta espacio para el crecimiento actual y futuro de algunas colecciones.
Remodelaciones y mejoras de los sistemas de aire acondicionado, control de temperatura y humedad, impermeabilización.	Evaluar la posibilidad de reubicación y compactación de unidades y la eficientizacion del uso del espacio físico en el Sistema.	Ausencia de programa de mantenimiento sistemático de las instalaciones físicas del Sistema de Bibliotecas.	Condiciones de trabajo inadecuadas y edificios enfermos.
Sistemáticamente se realizan actividades de preservación (limpieza, desinfección, fumigación y asperjación) de las instalaciones.	Dotar a los usuarios con espacios requeridos para estudio individual y grupal.	Edificios enfermos, la calidad de aire acondicionado es cuestionable, y la iluminación inadecuada sobre todo en el edificio Lázaro.	
Existen áreas de estudio grupal e individual en algunas unidades.	Mejorar las facilidades para personas con impedimentos en todas las unidades del Sistema.	No existen espacios para estudio grupal e individual en todas las unidades del Sistema.	

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
El Edificio Lázaro cuenta con una unidad especializada de servicios para personas con impedimentos, igual que algunas unidades tienen ciertas facilidades para esta población.	Mejorar las condiciones de trabajo de los usuarios y del personal solicitando partida presupuestaria para este fin y un plan de mejora.	Instalaciones físicas no adecuadas para personas con impedimentos en algunas unidades.	
Proyecto de mejora de la Colección de Referencia y Revistas y aumento de la cantidad de receptáculos en el primer piso del edificio Lázaro.	Hacer una auditoria y solicitar la instalación de receptáculos adicionales y corrección del cableado eléctrico donde se requiere.	Pocos receptáculos para electricidad, cableado eléctrico no adecuado en algunas unidades.	
En algunas de las unidades del Sistema funcionan satisfactoriamente los sistemas de control de temperatura y humedad.	Realizar evaluaciones periódicas de los servicios sanitarios e informar la unidad responsable de sus resultados.	Servicios sanitarios y su limpieza son inadecuados y en ocasiones no funcionan.	
Se están corrigiendo y reemplazando los sistemas mecánicos de control de temperatura y humedad.	Informar a la unidad responsable sobre el estado de las aceras y la rotulación del estacionamiento de usuarios con impedimentos.	Gran parte del personal no está satisfecho con sus espacios de trabajo y la limpieza de las instalaciones.	
Se realizan actividades de mantenimiento de los sistemas de control de temperatura y humedad.	Notificar a las unidades correspondientes sobre las condiciones requeridas de las salidas de emergencia.	Estacionamientos limitados para personas con impedimentos, sin rotulación y facilidades para abordaje.	

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Todas las unidades del Sistema están dotadas con red inalámbrica para acceso a Internet.	Solicitar a las autoridades universitarias se adjudique alta prioridad a la construcción del nuevo edificio para albergar las colecciones con problemas apremiantes de espacio.	Aceras en mal estado.	
		En algunas unidades del Sistema los sistemas de control de humedad y temperatura no funcionan adecuadamente.	
		El mantenimiento de los sistemas de aire acondicionado e impermea-bilización no son eficientes.	
		Filtraciones en algunas unidades.	
		Algunas rutas de salida de emergencia están bloqueadas o no tienen el uso adecuado.	

ESTÁNDAR 10: COMUNICACIÓN Y COOPERACIÓN

> La comunicación es esencial para garantizar el funcionamiento de la biblioteca. La comunicación debe fluir desde todos los niveles de la biblioteca: el director / decano hasta los bibliotecarios y desde los bibliotecarios hasta el director / decano. La biblioteca debe poseer un mecanismo efectivo para comunicarse dentro del recinto.
>
> El personal de la biblioteca debe trabajar en colaboración y en forma cooperativa con los otros departamentos del recinto. Se debe fomentar una relación especial entre la biblioteca y el personal de tecnologías para proveer acceso a los recursos electrónicos de información. En algunos casos, un vicepresidente, decano o director puede administrar los recursos de la biblioteca, recursos audiovisuales y las tecnologías. La biblioteca, por lo general, es responsable de seleccionar y proveer información sobre el contenido. La tecnología por lo general provee la infraestructura y el apoyo para suministrar la información. No existe ningún modelo organizacional que funcione para todas las instituciones. Irrespectivamente de que los servicios sean independientes o estén integrados, es importante trabajar en colaboración y que se mantenga un flujo de información sobre unos y otros.[90]

10.1 ¿LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LA BIBLIOTECA ES LO SUFICIENTEMENTE EFECTIVA COMO PARA QUE FLUYA LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y GERENCIAL?

La comunicación en el Sistema de Bibliotecas no ha sido lo suficientemente efectiva como para que fluya la información administrativa y gerencial. Esto se consigna en el *Informe de Autoestudio del Sistema de Bibliotecas para la Reacreditación de la Middle States Association* (2004) y se evidencia en los resultados del cuestionario administrado a estudiantes, profesores, investigadores y personal del Sistema de Bibliotecas (2007).

---

[90] Feliciano, José E., trad. Estándares de ACRL, 2005.

En el Autoestudio del Sistema de Bibliotecas para la Reacreditación de la Middle States Association se identifican algunos mecanismos utilizados en el Sistema de Bibliotecas para divulgar las decisiones y la información, sin embargo se hace la observación de que la divulgación de las mismas carece de claridad y sistematización, y los canales de comunicación del Sistema de Bibliotecas son poco efectivos. La siguiente cita abunda sobre el planteamiento arriba expresado:

> "La divulgación de decisiones no se agiliza para que llegue a tiempo y con claridad por los canales oficiales. El correo interno del Sistema de Bibliotecas no es ágil. Las comunicaciones llegan con mucha dilación. La rotulación en el edificio José M. Lázaro no ha sido efectiva respecto a los cambios generados a causa del Proyecto de Mejoras." (Resumen del Informe de Autoestudio Sistema de Bibliotecas, julio 2004, p.42).

La opinión de los empleados que contestaron el *Cuestionario de satisfacción del personal Sistema de Bibliotecas* (2007) señala que existen deficiencias en la comunicación interna en el Sistema de Bibliotecas. Esta diferencia es más marcada entre la gerencia y el personal del Sistema de Bibliotecas. La opinión de los empleados, conforme a la jerarquización establecida para el análisis del cuestionario por el Consultor es la siguiente[91]:

- El 52.3% del personal opina que la[s] política[s] del Sistema de Bibliotecas no [son] difundidas.
- El 72.2% del personal opina que en el Sistema de Bibliotecas no se realizan reuniones informativas.
- El 65.2% expresa que conoce el organigrama vigente del Sistema de Bibliotecas

[91] Cuestionario administrado a todo el personal (166 empleados) del Sistema de Bibliotecas en el año 2007, el cual tuvo una tasa de respuesta de 56%.

- El 86.7% del personal opina que la comunicación en su área de trabajo es efectiva.
- El 75.3% del personal opina que la comunicación entre la gerencia y el personal del Sistema de Bibliotecas no es efectiva.

El Sistema de Bibliotecas utiliza los siguientes mecanismos para canalizar la comunicación y transmitir información tanto interna como externa: página hogar del Sistema de Bibliotecas, reuniones ordinarias y extraordinarias del personal docente, reuniones de los jefes de unidades con su personal, comunicados (en forma impresa y a través del correo electrónico), conversaciones informales y personales, llamadas telefónicas y uso del telefacsímil, informes mensuales de logros, informes anuales, la Comunidad Virtual del Sistema de Bibliotecas en Blackboard, foros institucionales, reuniones con representantes de otras facultades y Comités de Biblioteca. A pesar de que se usan mecanismos variados, la percepción entre el personal es que la información no fluye de forma efectiva desde el nivel gerencial y viceversa. El medio de comunicación que ha resultado más utilizado es el informal, ya que la comunicación oficial es limitada. Es recomendable estudiar cómo fluye la información a través de los diferentes niveles de la estructura organizacional. Por otra parte, algunos miembros del personal no utilizan el correo electrónico institucional ni Blackboard, por diversas razones, y algunos miembros del personal docente no asisten con regularidad a las reuniones de facultad, lo que les dificulta mantenerse informados. Los informes de algunas unidades demoran por entregarse, lo que disminuye su utilidad.

10.2. ¿SE FOMENTA QUE LOS MIEMBROS DEL PERSONAL SUGIERAN NUEVAS IDEAS O PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LAS OPERACIONES Y LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LA BIBLIOTECA? ¿EXISTE UN PROCEDIMIENTO QUE FACILITE ESTO?

La Dirección del Sistema de Bibliotecas no cuenta con un procedimiento establecido que facilite la participación de la totalidad del personal que integra el Sistema de Bibliotecas. No obstante, se utilizan diversos mecanismos de comunicación con el personal y la comunidad académica. A través de la documentación disponible[92] se evidencia la disponibilidad para reunirse formal e informalmente, individual o colectivamente con los miembros del personal. La participación del personal docente se facilita a través de las reuniones de Facultad (Ordinarias y Extraordinarias), comités y grupos de trabajo creados, etc. Éstos rinden periódicamente informes de progreso e informes finales que se colocan en la Comunidad Virtual del Sistema de Bibliotecas en Blackboard para la consideración de la Facultad en sus reuniones ordinarias y extraordinarias. Durante los últimos 6 años se han llevado a cabo 28 reuniones de personal docente en el Sistema de Bibliotecas. En la Tabla 10.1 se presentan una relación de reuniones ordinarias y extraordinarias del personal docente.

[92] Cartas del personal, actas de reuniones, agenda de los directores, jefes, coordinadores y supervisores de unidades.

Tabla 10.1: Sistema de Bibliotecas – Reuniones Ordinarias y Extraordinarias del Personal Docente

Año académico	Reuniones ordinarias	Reuniones extraordinarias
2002-2003	1 (7 continuaciones)	2
2003-2004	0	4 (5 continuaciones)
2004-2005	2 (4 continuaciones)	1 (2 continuaciones)
2005-2006	0	4
2006-2007	0	8 (1 continuación)
2007-2008	1 (2 continuaciones)	5 (1 continuación)
Total	**4**	**24**

En el Sistema de Bibliotecas existen comités permanentes y comités *ad hoc*, y se crean grupos para atender situaciones emergentes que afectan al personal o la operación del Sistema de Bibliotecas. Entre los comités y grupos durante el período que cubre esta evaluación están los siguientes:

- Comité de Facultad del Sistema de Bibliotecas
- Comités de Personal de cada Departamento del Sistema de Bibliotecas (3)
- Comité de Salud y Seguridad del Personal no Docente
- Comité de Calidad de Vida
- Comité para el nombramiento del Director del SB
- Comité para la Otorgación de Pasos por Mérito del Personal no Docente
- Grupo de Coordinadores de Horizon
- Comité de la Semana de la Biblioteca

- Comité de la Semana de la Secretaria
- Grupo de Desalojo del Edificio José M. Lázaro
- Comité de Desarrollo de Colecciones
- Comité de Revisión de la Misión y Redacción de Visión
- Comité para la Elaboración del Plan Estratégico
- Comité de Revisión de Metas y Objetivos
- Comité de Elaboración de la Política de Pagina web
- Comité de Referencia Virtual
- Comité Timón de Evaluación del Sistema de Bibliotecas
- Comité de Revisión de la Política de Servicio a Particulares
- Comité de Bonificaciones
- Comité de Derechos de Autor

En algunos de estos comités participan bibliotecarios docentes y personal no docente. Esto evidencia una amplia participación del personal y la existencia mecanismos para participar en el mejoramiento del trabajo.

También los bibliotecarios participan en diferentes foros de trabajo del Recinto y de la Universidad de Puerto Rico:

- Senado Académico
- Comité Timón para la Implantación de la Revisión del Bachillerato
- Comité de Currículo de la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información
- Comités de Bibliotecas de las Facultades

- Bibliotecarios Enlace con las Facultades
- Comunidades de Práctica creadas por la Vicepresidencia de Asuntos Académicos
- Comité de Evaluación de los Recursos Electrónicos de la Junta de Directores de Bibliotecas del Sistema UPR
- Participación de la Dirección del Sistema de Bibliotecas en el Consejo de Estudios Graduados e Investigación
- Junta de Directores de Bibliotecas del Sistema de la Universidad de Puerto Rico

En el *Cuestionario de Satisfacción administrado al personal del Sistema de Bibliotecas* en el año 2007, este opinó sobre su nivel de participación y aportación de ideas para mejorar las operaciones y las condiciones de trabajo en el Sistema de Bibliotecas. El resultado fue el siguiente:

- El 75.8% del personal considera que su aportación de sugerencias y mejoras a su unidad es valiosa.
- El 57% del personal opina que no se promueve el trabajo colaborativo.
- El 62.8% del personal opina que no se fomenta que el personal proporcione sugerencias para mejorar las operaciones y condiciones de trabajo.
- El 80.9% del personal opina que en el Sistema de Bibliotecas no existe una estructura abierta a cambios organizativos.

Entre las sugerencias y propuestas vertidas en el cuestionario, se destacan las siguientes:

- Establecer mayor comunicación entre el personal y la administración
- Participación democrática en proceso de toma de decisiones
- Reuniones con el personal de todas las unidades - Los empleados la presentan como una debilidad del Sistema de Bibliotecas indicando que no se llevan a cabo reuniones de este tipo.
- La comunicación entre docentes y no docentes se debe mejorar
- Estructura organizacional
- Falta de documentos e informes por parte de los gerenciales
- Construir ambiente de cooperación y trabajo en equipo. Funcionar como una unidad sin clase ni sectarismos
- Que se consideren las propuestas subalternas para mejorarnos

Otros mecanismos que permiten comunicar la actividad y funcionamiento del Sistema de Bibliotecas son los manuales de procedimiento. El 61.8% del personal contestó que ha participado en la confección de los manuales de procedimientos. Esto implica que más de la mitad del personal del Sistema de Bibliotecas hace una aportación al Sistema de Bibliotecas al participar activamente en la confección de manuales de procedimientos en su unidad de trabajo.

En la página electrónica del Sistema de Bibliotecas se comunica información variada, servicios y se procura facilitar la comunicación con sus miembros. Esta es una herramienta utilizada por la comunidad universitaria, el personal del Sistema de Bibliotecas y la comunidad externa. La comunidad académica y los miembros del Sistema de Bibliotecas se mantienen informados sobre los servicios y actividades ofrecidas mediante cartas y memorandos. Se atienden los planteamientos y acercamientos

que el personal hace mediante reuniones, cartas dirigidas o en persona al Director del Sistema de Bibliotecas. En cada reunión de Facultad se toman actas y minutas las cuales se discuten para su aprobación.

Los Directores Auxiliares, los Jefes, Coordinadores y Supervisores de unidades del Sistema participan constantemente en reuniones grupales e individuales con el personal de distintas unidades que propician el diálogo y el intercambio de ideas relacionadas con la gestión administrativa. La dirección del Sistema de Bibliotecas se comunica con todo el personal mediante memorandos, cartas, circulares y mensajes electrónicos.

10.3 ¿LA BIBLIOTECA CUENTA CON UN MEDIO EFECTIVO PARA INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON EL RECINTO?

El Sistema de Bibliotecas cuenta con medios de comunicación para intercambiar información en el Recinto. Entre estos medios se destacan los siguientes:

- Participación en reuniones de las Facultades y Departamentos en el Recinto
- Participación en el Senado Académico
- Participación de los bibliotecarios en comités institucionales.

La integración de profesores a diversas actividades organizadas por distintas unidades del Sistema de Bibliotecas también promueve la comunicación con las Facultades y departamentos en el Recinto. Algunos ejemplos de este tipo de relación son los siguientes:

- Programa de Instrucción al Usuario

- Programa de Promoción Cultural
- Actividades celebradas durante la Semana de la Biblioteca
- Actividades en celebración del aniversario del Recinto

Además, se utiliza la página electrónica del Sistema de Bibliotecas para anunciar actividades, horarios de servicio, nuevas bases de datos suscritas, bases de datos a prueba, talleres, etc. En el *Cuestionario de satisfacción de usuarios del Sistema de Bibliotecas* (2007), el 85% de los encuestados expresó estar satisfecho con la página electrónica del Sistema, lo que puede evidenciar que este medio es efectivo para intercambiar información con la comunidad. Recientemente se han comenzado a utilizar nuevos medios de comunicación con la comunidad universitaria como la referencia virtual y los *blogs*, entre otros.

En el Autoestudio del 2004 para la Middle States Commission on Higher Education se indica que para facilitar la participación de los estudiantes en los procesos para mejorar los servicios, el Sistema de Bibliotecas estableció buzones de sugerencias. A través de éstos los usuarios comunican sus ideas y hacen planteamientos para el mejoramiento y desarrollo de los servicios y procesos administrativos, así como el enriquecimiento de las colecciones. Actualmente esta práctica no está generalizada, por lo que se recomienda que la misma se instituya en todas las unidades.

10.4. ¿LA BIBLIOTECA HA ESTABLECIDO RELACIONES DE TRABAJO COOPERATIVO CON OTROS DEPARTAMENTOS DEL RECINTO?

El Sistema de Bibliotecas mantiene relaciones de trabajo cooperativo con otras unidades que pertenecen al Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico. A

continuación se identifican distintas unidades del Sistema de Bibliotecas y actividades a través de las cuales se mantienen relaciones de trabajo cooperativo:

- Programa de Instrucción al Usuario - Por la naturaleza de este programa, existe una relación estrecha con las Facultades y Escuelas del Recinto, destacándose su participación con los siguientes programas:

    - Programa de Apoyo Académico para Estudiantes de Destrezas de la Facultad de Estudios Generales
    - Programa de Educación Continua para Adultos (PEECA)
    - Programa de Servicios Académicos Especiales (PSAE)
    - Programa de Iniciativas Académicas para el Estudiante Graduado organizado por el Decanato de Estudios Graduados e Investigación

- Programa de Promoción Cultural - Se coordina el uso de las instalaciones del edificio José M. Lázaro para que se ofrezcan foros, conferencias, exhibiciones, talleres, presentaciones y actividades análogas, organizadas por la comunidad universitaria. La mayoría de las actividades están relacionadas con el quehacer académico, cultural y de investigación que se lleva a cabo en el Recinto, aunque no todas se enfocan en la promoción de los recursos y servicios del Sistema. Esta unidad también coordina actividades con la comunidad extendida. Desde el año 2003 hasta el año 2008 el Programa coordinó y participó activamente en 51 actividades. A continuación en la Tabla 10.2 se indica la cantidad anual de actividades coordinadas por el programa:

Tabla 10.2: Programa de Promoción Cultural - Actividades coordinadas por año

Año	Cantidad de actividades
2003-2004	15
2004-2005	11
2005-2006	4
2006-2007	9
2007-2008	12
Total de actividades	**51**

Es importante señalar que este fue un programa pionero, que transformó a la biblioteca en un ente cultural activo. En sus comienzos el Programa contaba con cuatro empleados, el Jefe, un bibliotecario auxiliar, una secretaria, un artista gráfico y estudiantes asistentes. En la actualidad sólo una persona está a cargo de todas las tareas y gestiones que conlleva mantener un programa de esta naturaleza, lo que dificulta cumplir cabalmente con los propósitos originales del mismo.

- Comités en las Facultades

Otra forma de trabajo cooperativo con la comunidad universitaria es mediante la participación de personal bibliotecario docente del Sistema de Bibliotecas en comités constituidos en distintas facultades, según se indica en la sección 10.2.

Estos esfuerzos y participación se evidencian mediante cartas que recibe el personal docente y no docente, relacionadas con los distintos procesos y actividades en las que participa el personal docente y no docente del Sistema de Bibliotecas. Esta vía de comunicación es eficiente en la medida en que el Comité sea dinámico y proactivo. Se requiere reforzar el trabajo de algunos Comités y activar otros.

- Ofrecimiento de cursos por el personal docente del Sistema de Bibliotecas en otras facultades

Otra forma en que el Sistema de Bibliotecas colabora con otras unidades del Recinto es mediante la participación de personal bibliotecario docente del Sistema impartiendo cursos en facultades o escuelas del Recinto, tales como la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información, la Facultad de Humanidades y la División de Educación Continua y Estudios Profesionales (DECEP).

- Comunicación directa entre la Directora y los decanos y directores de las Unidades

La Directora realiza periódicamente reuniones con decanos y directores en las que se auscultan necesidades y se discuten proyectos colaborativos que puedan contribuir al mejoramiento de los servicios.

10.5. SI LA BIBLIOTECA Y LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN SON ADMINISTRADAS POR SEPARADO, ¿LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PROVEE OPORTUNIDADES PARA LA COMUNICACIÓN Y LA COLABORACIÓN PRODUCTIVA ENTRE ÉSTAS?

El Sistema de Bibliotecas y la División de Tecnologías Académicas y Administrativas (DTAA) del Recinto de Río Piedras y la Oficina de Sistemas de Información de Administración Central (OSI) son unidades que se administran por separado. El enlace entre el Sistema de Bibliotecas y estas unidades es el Programa de Automatización, el cual tiene la responsabilidad de dotar a las unidades del Sistema con computadoras, periferales y programas necesarios para acceder a la información en formato electrónico y la administración de las bases de datos. También ofrece apoyo

técnico a las unidades y coordina adiestramientos relacionados a las bases de datos y publicaciones electrónicas. El Jefe de esta unidad responde directamente al Director(a) del Sistema de Bibliotecas y mantiene una comunicación directa y coordinación con éste. El Coordinador del Programa de Automatización participa en las reuniones de DTAA y somete peticiones de distribución de la cuota de tecnología para la adquisición de equipos para los usuarios de la comunidad universitaria y otras peticiones afines. La estructura organizacional provee oportunidades para la comunicación y la colaboración productiva entre el personal del Programa de Automatización y la DTAA y la OSI, sin embargo, el alcance de la gestión del Programa de Automatización es limitado porque no participa directamente en la toma de decisiones de los asuntos relacionados con las tecnologías del Recinto.

El IPAC y los demás módulos que forman parte de la plataforma de Horizon, se configuran y administran de forma centralizada con la Oficina de Sistemas de Información de Administración Central (OSI). Todo cambio de diseño o contenido debe tramitarse a través de dicha oficina. Esta falta de autonomía dificulta que se hagan cambios necesarios tales como, traducir el interfaz al español, añadir explicaciones sobre cada tipo de búsqueda, aclarar particularidades sobre el contenido del Catálogo, añadir tutoriales, etc.

El Programa de Automatización tiene la responsabilidad de colaborar con todos los proyectos e iniciativas tecnológicas incluyendo la Biblioteca Digital Puertorriqueña y el Proyecto de Referencia Virtual. La estructura actual del Programa de Automatización y el personal disponible limitan el cumplimiento eficiente de estas tareas. En el Sistema

de Bibliotecas se han creado distintos comités para integrar la tecnología con sus funciones. Algunos comités creados durante los últimos cinco años son los siguientes:

- Grupo de Coordinadores de Horizon
- Comité de Referencia Virtual
- Comité Página Electrónica del Sistema de Bibliotecas

A través de las gestiones del Programa de Automatización el Sistema de Bibliotecas se ha obtenido una serie de logros que han impactado positivamente la comunicación interna y externa y los servicios a través de medios electrónicos (Véanse Informes anuales del Programa de Automatización).

10.6. SI UN ADMINISTRADOR TIENE LA RESPONSABILIDAD DE LA BIBLIOTECA Y LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, ¿CUÁN BIEN SE HAN INTEGRADO AMBAS FUNCIONES?

El Sistema de Bibliotecas no tiene asignada la responsabilidad de las tecnologías de la información. Las mismas responden a la División de Tecnologías Académicas y Administrativas (DTAA). Por esta razón esta pregunta no aplica.

10.7. ¿LA BIBLIOTECA, ES CAPAZ DE OBTENER APOYO TÉCNICO PARA LAS TECNOLOGÍAS A TRAVÉS DE EXPERTOS QUE TRABAJEN PARA LA INSTITUCIÓN Y QUE PROVEAN RECURSOS ELECTRÓNICOS EN SU SEDE Y A USUARIOS REMOTOS?

El Sistema de Bibliotecas cuenta con un Especialista en Sistemas Operativos y un Coordinador de Servicios al Usuario a tiempo completo. Cuenta además con el apoyo del personal de la División de Tecnologías Académicas y Administrativas del Recinto cuando surgen situaciones relacionadas con la infraestructura tecnológica y con la

Oficina de Sistemas de Información en Administración Central para situaciones relacionadas con el programa Horizon y con las bases de datos.

10.8. ¿LA CAPACIDAD DE LA RED DEL RECINTO ES SUFICIENTE PARA PROVEER RESPUESTAS EN TIEMPO RAZONABLE PARA RECURSOS DE INFORMACIÓN REMOTOS Y LOCALES?

El Recinto de Río Piedras dispone de una línea OC-3 (155 mbps) hacia el High Performance Computing Facility de la Universidad de Puerto Rico. Además, cuenta con más de 200 equipos de telecomunicaciones y alrededor de 160 *Access Points.* La mayoría de los edificios tiene fibra óptica con conexión gigabit. La red del Recinto se complementa con la participación de la Universidad de Puerto Rico en Internet 2, lo que agiliza el tráfico entre el Recinto y las universidades participantes. A pesar de disponer de una red robusta, en ocasiones se experimenta lentitud en las operaciones que las bibliotecas realizan en la plataforma de Horizon, su sistema de automatización. Esto se debe a que el ancho de la banda asignado por las unidades que administran la red, no es suficiente para el volumen de las operaciones que se llevan a cabo en la plataforma Horizon para que la transmisión de datos fluya normalmente.

El Recinto también dispone de una red inalámbrica de la que participan las unidades del Sistema de Bibliotecas. Este sistema es muy apreciado por los usuarios. En el *Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas (CCRR)* el 75.4% de los estudiantes y el 83.3% de los profesores estuvieron satisfechos o muy satisfechos con el acceso a la red inalámbrica. Dicha red ha permitido que un por ciento notable de estudiantes se comunique y utilizando sus computadoras portátiles. Igualmente, los estudiantes les confirieron importancia o mucha importancia al fortalecimiento y

ampliación de la red inalámbrica en un 91.1% y los profesores en un 80%. En el *Descriptive Study Survey & Focus Groups* (DSSFG) los estudiantes incluyeron la red inalámbrica entre las fortalezas del Sistema de Bibliotecas.

RESUMEN

La complejidad de la estructura organizacional del Sistema de Bibliotecas ha sido uno de los factores críticos que ha afectado la comunicación y la participación del personal que lo integra. Por ello, la comunicación en el Sistema no ha sido lo suficientemente efectiva como para que fluya la información administrativa y gerencial, tal como lo demuestran los estudios realizados en los pasados años. A pesar de que la Dirección del Sistema de Bibliotecas no cuenta con un procedimiento establecido que facilite la participación de la totalidad de su personal, utiliza diversos medios para la comunicación vertical y horizontal, interna y externa. Entre estos medios figuran los siguientes: reuniones, memorandos, cartas, comunicados, informes, correos electrónicos, comunicaciones telefónicas, página Web, y Comunidad Virtual del Sistema de Bibliotecas en Blackboard.

El Sistema de Bibliotecas mantiene relaciones de trabajo cooperativo con otras unidades que pertenecen al Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico. La integración de profesores a diversas actividades organizadas por las unidades del Sistema de Bibliotecas promueve la comunicación con las Facultades y departamentos en el Recinto.

En el Recinto de Río Piedras las bibliotecas y las tecnologías de información se administran por separado. El Sistema de Bibliotecas recibe apoyo técnico de la División

de Tecnologías Académicas y Administrativas (DTAA) del Recinto de Río Piedras y la Oficina de Sistemas de Información de Administración Central (OSI). El enlace entre el Sistema de Bibliotecas y estas unidades es el Programa de Automatización. El Programa de Automatización cuenta con poco personal para atender las necesidades tecnológicas del Sistema de Bibliotecas. Lo mismo se puede señalar para los programados y tecnología requeridos para respaldar los nuevos proyectos educativos del Recinto. La estructura organizacional provee oportunidades para la comunicación y la colaboración productiva entre el personal del Programa de Automatización y la DTAA y la OSI, sin embargo, el alcance de la gestión del Programa de Automatización es limitado porque no participa en la toma de decisiones de los asuntos relacionados con las tecnologías del Recinto.

El Recinto de Río Piedras dispone de una línea OC-3 (155 mbps) hacia el High Performance Computing Facility de la Universidad de Puerto Rico y cuenta con más de 200 equipos de telecomunicaciones y alrededor de 160 *Access Points.* No obstante, el ancho de la banda asignado por las unidades que administran la red no es suficiente para el volumen de las operaciones que se llevan a cabo en la plataforma Horizon.

RECOMENDACIONES

- Crear, implantar y divulgar procedimientos y mecanismos eficientes que faciliten la comunicación vertical, horizontal, interna y externa y que garanticen la participación de todo el personal del Sistema de Bibliotecas.
- Evaluar la estructura y las funciones del Programa de Automatización a tenor con las necesidades de comunicación y cooperación que requiere el Sistema

de Bibliotecas para el manejo eficiente de las tecnologías y el sistema automatizado Horizon.

- Mejorar, uniformar y actualizar la Página Web, y los enlaces a las unidades del Sistema de Bibliotecas, y adjudicar las responsabilidades sobre los contenidos, según la Política que se establezca a esos efectos.
- Evaluar la estructura y las funciones del Programa de Promoción Cultural.
- Procurar mayor atención de la DTAA y OSI a las necesidades tecnológicas del Sistema de Bibliotecas, y participación de la Dirección del Sistema en la toma de decisiones que le afectan.

ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 10: COMUNICACIÓN Y COOPERACIÓN

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Existe variedad de mecanismos de comunicación interna y externa.	Hacer más eficiente el funcionamiento de los mecanismos de comunicación y crear nuevas formas para esto.	La comunicación interna y externa no siempre es efectiva.	El 75.3% del personal encuestado del Sistema de Bibliotecas considera que la comunicación con la gerencia (administración) no es efectiva.
Comunicación efectiva en las áreas del Sistema.	Evaluar el funcionamiento del correo interior y hacer los cambios necesarios para su mejoramiento.	Canales de comunicación lentos.	El Sistema no participa en la administración de las tecnologías de información.
Existen formas de comunicación presencia y a distancia.	Mejorar la rotulación de las unidades según se requiere.	Medios de comunicación ineficientes – correo interior,	

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
		correo electrónico.	
Disponibilidad y accesibilidad del equipo directivo para reuniones individuales y grupales con el personal.	Instituir formas para reuniones frecuentes y otro tipo de comunicación con todo el personal del Sistema.	La rotulación deficiente.	
Personal docente participa ampliamente en los comités de trabajo interna y externamente.	Crear una estructura organizativa flexible y abierta a cambios.	Falta de reuniones con todo el personal del Sistema.	
Gestión participativa del Sistema – múltiples comités de trabajo con diferentes encomiendas.	Contemplar la participación activa del Director en todos los aspectos concernientes a la integración de las tecnologías de in formación y comunicación en las unidades del Sistema.	Comunicación entre el personal docente y no docente insuficiente.	
La página web es una eficiente herramienta de comunicación.	Planificar actividades y formas de divulgación y comunicación sistemática con la comunidad académica.	No se involucra suficiente en el trabajo de los diferentes comités el personal no docente.	
Se inicia el uso de herramientas alternativas de comunicación – blogs.	Reestructurar el Programa de Promoción Cultural.	El Director no tiene participación en algunos aspectos de la integración de la tecnología de información y comunicación en el	

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
		Sistema	
Satisfacción del los usuarios con la pagina web del Sistema.	Optimizar la conexión y las estrategias del Programa de automatización con las unidades afines.	No existe estructura abierta a cambios organizacionales.	
Existen enlaces que brindan información sobre las unidades del Sistema.	Reforzar el proceso de renovación tecnológica de varias unidades.	Divulgación insuficiente de los recursos y servicios de información y actividades a la comunidad académica.	
La dirección fomenta que el personal sugiera nuevas ideas y procedimientos.	Crear nuevos y eficientizar los mecanismos existentes de comunicación con los estudiantes y profesores del Recinto.	No se han creado mecanismos para la participación de los estudiantes en el trabajo de mejora de los servicios y recursos del Sistema.	
Colaboración del Programa de Automatización con el DTAA.	Contribuir a hacer más eficientes el trabajo de los Comités de Bibliotecas de las Facultades.	No todos los Comités de Biblioteca de las Facultades están activos y trabajan eficientemente.	
Inicio del Proyecto de Referencia Virtual como forma adicional de comunicación y servicio.		La estructura y el personal disponible del Programa de Automatización no permiten la coordinación y el apoyo efectivo a todos los proyectos que así lo requieren.	
		La tecnología y los programados en algunas áreas no están actualizados	

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
		para cumplir las funciones requeridas.	
		Los enlaces de las unidades del Sistema no se actualizan sistemáticamente.	

ESTÁNDAR 11: ADMINISTRACIÓN

> La biblioteca debe ser administrada de forma tal que fomente el uso más efectivo de los recursos bibliotecarios disponibles. El director / decano de la biblioteca debe responder al presidente o al principal jefe u oficial académico de la institución. Debe de existir un comité asesor permanente para la biblioteca. Las responsabilidades y la autoridad del director / decano deben ser definidas por escrito. Si se proveen servicios de educación a distancia, deben ser administrados según sugieren las *ACRL Guidelines for Distance Learning Library Services. La biblioteca debe ser administrada dentro de los parámetros del* "Library Bill of Rights" *de la ALA.*[93]

11.1.1 ¿CÓMO FOMENTA LA ADMINISTRACIÓN DE LA BIBLIOTECA EL USO EFECTIVO DE LOS RECURSOS?

La Administración del Sistema de Bibliotecas fomenta el uso efectivo de los recursos a través de la planificación, diseño y ofrecimiento de los servicios de información, coordinación de actividades de instrucción, evaluación, desarrollo y organización de las colecciones, reclutamiento de personal calificado, supervisión, aplicación de la tecnología y promoción de los servicios y actividades. Esto se puede constatar en los informes anuales, informes de logros y en las contestaciones a las preguntas relacionadas con los estándares de ACRL que forman parte de este informe de auto estudio. (Véase Contestaciones estándares 1 al 10 y 12) Las políticas, reglamentos y procedimientos del Sistema de Bibliotecas tienen como propósito la administración eficiente de los recursos y los servicios.

[93] Feliciano, José E., trad. Estándares de ACRL, 2005.

El Sistema de Bibliotecas ofrece los recursos y servicios en 21 bibliotecas [94] y colecciones distribuidas a través del Recinto de Río Piedras, además de servicios y programas que respaldan, enriquecen y fomentan el uso efectivo de los mismos. Según la Circular Núm. 81-59 del Rector, el Sistema fue creado para fomentar el uso eficiente de los recursos humanos y fiscales centralizando la administración de los servicios técnicos, la planificación y la normalización de procedimientos y políticas que propiciaran el mejor desarrollo de los servicios bibliotecarios en el Recinto de Río Piedras.[95]

Los Directores de cada departamento y los jefes, coordinadores y supervisores de cada unidad del Sistema de Bibliotecas son responsables del cumplimiento de los planes del Sistema y de su unidad, así como del uso efectivo de los recursos junto a los empleados que supervisa. Cabe señalar que el compromiso del personal del Sistema de Bibliotecas ha contribuido al uso efectivo de los recursos independientemente de la actualización de planes y de los cambios en la dirección del Sistema que han ocurrido durante el período evaluado.

Las actividades que coordinan el Programa de Instrucción al Usuario y las unidades que componen al Sistema de Bibliotecas, permiten fomentar el mejor uso de los recursos y servicios disponibles. Las actividades de instrucción al usuario y las de integración de destrezas al currículo están sujetas a la disponibilidad del mismo personal que trabaja en las distintas unidades del Sistema. (Véanse estándares 5 y 8)

---

[94] Para fines de éste informe se incluye a la Biblioteca de Ciencias Naturales que respondía administrativamente al Sistema de Bibliotecas durante el período que incluye este auto estudio hasta el 22 de febrero de 2008.

[95] Universidad de Puerto Rico. Recinto de Río Piedras. Oficina del Rector (1981) Circular 81-59 del Rector del Recinto de Río Piedras.

La página Web del Sistema de Bibliotecas en http://biblioteca.uprrp.edu/, es una herramienta que contribuye ha fomentar el uso efectivo de los recursos mediante la disponibilidad 24 horas del día, 7 días a la semana. La misma, provee acceso remoto a herramientas como: catálogo en línea, guías temáticas, bases de datos, libros electrónicos, periódicos en línea, referencia virtual, consultas a diccionarios y otras obras de referencia. En la página se anuncian los horarios y la disponibilidad de nuevas bases de datos, recursos electrónicos, actividades y servicios.

El uso efectivo de los recursos también se fomenta mediante el desarrollo de colecciones de acuerdo a los planes y prioridades académicas del Recinto y al presupuesto asignado. A estos efectos, la Política de Desarrollo de Colecciones[96] está dirigida a proveer los recursos informativos necesarios para respaldar el currículo y la investigación, además de satisfacer las necesidades informativas y bibliográficas de la comunidad académica. También se fomenta el uso efectivo de los recursos al ofrecer acceso y divulgar la información a través de instrumentos de control bibliográfico como la catalogación, la indización, la preparación de guías temáticas y otras que permiten la identificación y localización de fuentes de información.

Para asegurar el uso adecuado de recursos fiscales se siguen las normas y reglamentos que rigen los procedimientos y desembolsos institucionales. (Véase Estándar 12). En cuanto al uso adecuado de la propiedad, se sigue el *Reglamento para el Control de la Propiedad Mueble de la Universidad de Puerto Rico*. El encargado de la propiedad del Sistema lleva a cabo un registro con la información de número de propiedad y

[96] Política de Desarrollo de Colecciones, 1997, http://biblioteca.uprrp.edu/poldescol2.htm

ubicación de equipo. Anualmente se prepara un inventario de propiedad que es sometido a la Oficina de Propiedad del Recinto.

11.2.1 ¿A QUIÉN RESPONDE EL DIRECTOR / DECANO DE LA BIBLIOTECA?

El Sistema de Bibliotecas está dirigido por un Director que responde al Decano de Asuntos Académicos según establecido por la *Circular 81-59 (1981)* del Rector del Recinto de Río Piedras. El Decano de Asuntos Académicos es quien representa al Sistema de Bibliotecas, ante la Junta Administrativa y otras instancias. Las decisiones administrativas del Sistema se canalizan a través del Decanato de Asuntos Académicos de forma que se articulen con las metas del Recinto. La posición del Sistema de Bibliotecas y su Director dentro de la estructura administrativa se puede observar en los organigramas del Decanato de Asuntos Académicos y del Sistema de Bibliotecas (Apéndice 11.1: Organigramas).

¿ES ESTO APROPIADO?

La Facultad del Sistema de Bibliotecas opina que el Director del Sistema debe tener mayor visibilidad y participación en las estructuras administrativas de la Universidad de Puerto Rico y no estar sujeto a decisiones que lo limiten para representar los intereses del Sistema de Bibliotecas y los de la comunidad a la que sirve. Esta posición dentro de la estructura administrativa del Decanato de Asuntos Académicos limita la toma de decisiones en el Sistema de Bibliotecas y su participación e influencia en algunos procesos académicos, excluyéndolo de los procesos de planificación y presupuesto del Recinto que se llevan a cabo en la Junta Administrativa del Recinto. Sin

embargo, el Sistema de Bibliotecas prepara anualmente su petición y proyección presupuestaria la cual somete directamente al Director de Presupuesto, quien atiende las peticiones de acuerdo a los recursos disponibles y las prioridades del Recinto.

En reunión celebrada el 14 de marzo de 2003, la Facultad del Sistema de Bibliotecas, encomendó a un grupo de trabajo la elaboración de una propuesta para convertir al Sistema en un Decanato. El informe de ese grupo con fecha del 10 de noviembre de 2003 junto a la *Propuesta para convertir el Sistema de Bibliotecas en un Decanato* fue enviado a la oficina del Director y circulada entre la Facultad del Sistema de Bibliotecas en noviembre de 2003. La Facultad del Sistema de Bibliotecas inició su consideración en reunión extraordinaria que se llevó a cabo el 7 de junio de 2004. Como parte del Conversatorio "*Cómo imaginamos y que esperamos del Sistema de Bibliotecas en los próximos cinco años*", celebrado el 19 de abril de 2007, se citó una encuesta realizada entre nuestros bibliotecarios docentes, que reflejó que sigue vigente el interés de que el Sistema de Bibliotecas se convierta en un Decanato con representación y participación en los procesos de planificación, defensa de presupuesto y toma de decisiones. [97] Según la Propuesta, un Decanato de Bibliotecas colocaría al Sistema en igualdad de condiciones con otras unidades académicas y declararía la importancia que le da la Universidad a la Biblioteca y a su Facultad. Bajo el esquema recomendado, el Decano de Bibliotecas participaría en las reuniones de la Junta Administrativa de la Universidad de Puerto Rico en donde se toman decisiones, se discute el presupuesto y los planes y proyectos que afectan a todas las unidades académicas del Recinto. Responder directamente al Rector permitiría la discusión directa de los asuntos de trascendencia que

[97] Solá, S. (2007) Decanato para el Sistema de Bibliotecas - ¿imaginario posible?

afectan los servicios que se ofrecen a la comunidad académica. No obstante, la directora tiene acceso a la Rectora cuando solicita audiencia, no solo para hacer peticiones sino, además, para presentar proyectos innovadores de alcance a nivel de Recinto. (Apéndice 11.2: Documentos Propuesta para un Decanato de Bibliotecas).

11.3.1. ¿LA BIBLIOTECA TIENE UN COMITÉ ASESOR PERMANENTE? ¿ESE COMITÉ POSEE UNA REPRESENTACIÓN ADECUADA DE LOS PROFESORES Y ESTUDIANTES?

El Sistema de Bibliotecas no tiene un comité asesor permanente. Existió una Junta Asesora Institucional del Sistema de Bibliotecas según estipulada por la *Carta Circular número 81-59* del Rector del Recinto de Río Piedras pero está inactiva desde septiembre de 2001 y no aparece en el Organigrama desde el 2002. Dicha Junta se trató de reactivar con una reunión celebrada el 16 de abril de 2004 que tuvo como resultado proponer a la Rectora un nuevo modelo de composición con mayor representación de los profesores de las Facultades y Escuelas y estudiantes. El 16 de junio de 2004, la Rectora aprobó los cambios e hizo sugerencias que fueron acogidas por la dirección del Sistema de Bibliotecas en ese momento. La revisión de las funciones de la Nueva Junta Asesora, quedaron en la agenda para una reunión que no se ha llevado a cabo. El propósito de los cambios a la composición de la Junta fue fomentar la comunicación entre las unidades sobre los servicios bibliotecarios que tienen impacto en todo el Recinto y facilitar el flujo de información entre las unidades que prestan servicios bibliotecarios y entre éstas y los usuarios. (Apéndice 11.3: Documentos Junta Asesora Institucional).

¿CUÁN EFECTIVO ES EL COMITÉ?

No se puede evaluar la efectividad de la Junta en estos últimos años porque no se ha convocado.

11.4.1 ¿EXISTE UN DOCUMENTO QUE DEFINE LAS RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD DEL DIRECTOR / DECANO?

Las funciones específicas del Director del Sistema de Bibliotecas están incluidas el documento titulado "*Deberes y Tareas Director Sistema de Bibliotecas*" con fecha de revisión de febrero 2003, el cual se incluye como apéndice a este informe. (Apéndice 11.4) Las funciones y responsabilidades del personal gerencial y de la facultad están definidas en el *Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico*, edición de 16 de febrero de 2002, vigente hasta el presente. El Artículo 25 define la organización, funciones y atribuciones de los departamentos incluyendo las de sus directores. La Sección 25.3.3 "*Funciones y atribuciones del Director*" describe las responsabilidades del director. La Sección 66.2 define la función gerencial y en secciones subsiguientes, la función docente-administrativa.

El Informe Final del Comité de Consulta del Personal Docente para el nombramiento del (de la) Director (a) del Sistema de Bibliotecas con fecha de marzo, 2005 (Apéndice 11.5) bajo "Criterios para la Selección del Director (a) del Sistema de Bibliotecas" incluye los criterios de los que se desprenden algunas de las responsabilidades que tendría el Director del Sistema de Bibliotecas, como:

- Diseñar, justificar e implementar un presupuesto basado en las necesidades del Sistema de Bibliotecas y que esté a tono con los objetivos de la Institución.

- Promover el trabajo en equipo y la participación de los diferentes sectores universitarios en los procesos de toma de decisiones que se lleven a cabo en el Sistema de Bibliotecas.

- Promover el trabajo en equipo y la participación de los diferentes sectores universitarios en los procesos de toma de decisiones que se lleven a cabo en el Sistema de Bibliotecas.

- Desarrollar e implementar proyectos que mejoren la calidad de los servicios bibliotecarios que se brindan a toda la comunidad universitaria y que al mismo tiempo apoyen los currículos de los programas subgraduados, graduados y de investigación del Recinto.

- Implantar propuestas

- Propiciar el mejoramiento profesional del personal.

11.4.2 ¿CUÁL ES EL FUNDAMENTO O NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL QUE SE BASAN LAS ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA?

Las actividades del Sistema de Bibliotecas se basan en la *Ley de la Universidad de Puerto Rico,* el *Reglamento de la Universidad de Puerto Rico,* la *Circular Núm. 81-59 del 3 de junio de 1981 de la Oficina del Rector,* el *Plan Estratégico Visión Universidad 2016 del Recinto de Río Piedras,* los enunciados de *Visión y Misión del Sistema de Bibliotecas,* y los planes estratégicos y anuales del Sistema de Bibliotecas. Utilizamos además las guías, reglamentos y políticas institucionales que aplican a todo el Recinto y a la Universidad.

Entre otros documentos que incluyen normativas y políticas que se utilizan para guiar o llevar a cabo las actividades del Sistema de Bibliotecas, están los siguientes:

- *Reglamentación sobre Reclutamiento de Personal Docente*

- *Política Institucional de Acción Afirmativa en el Empleo de la Mujer*
- *Política Institucional de Acción Afirmativa de no Discriminación a Personas con Impedimentos*
- *Política Institucional de Acción Afirmativa de no Discriminación a Veteranos(as)*
- *Política Institucional de Acción Afirmativa de no Discriminación por Razón de Raza, Color, Religión, Género u Origen Étnico*
- *Política Institucional de Acción Afirmativa para el Empleo de Jóvenes*
- *Política Institucional y Procedimiento para el uso ético legal de las tecnologías de información de la Universidad de Puerto Rico*
- *Política y Reglamento de la Universidad de Puerto Rico sobre el uso ilícito de drogas, sustancias controladas y abuso de alcohol*
- *Información para el Cumplimiento de las Responsabilidades de la Universidad de Puerto Rico según la "Ley de Servicios Educativos Integrales para Personas con Impedimentos" y "Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos"*
- *Manual del Profesor, 2001*
- *Perfil del Egresado del Recinto de Río Piedras (Certificación Núm. 46, Año 2005-2006)*
- *Plan de Acción del Decanato de Asuntos Académicos del Recinto de Río Piedras (2004-2009)*
- *Visión Universidad 2016, Plan Estratégico UPR Recinto de Río Piedras 2006-2016; según aprobado por el Senado Académico (Cert. 26, 2006-2007 Senado Académico)*

11.5 SI SE PROVEEN SERVICIOS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, SERÁN ADMINISTRADOS SEGÚN SUGIEREN LAS ACRL GUIDELINES FOR DISTANCE LEARNING LIBRARY SERVICES.

Los servicios de acceso remoto del Sistema de Bibliotecas se ofrecen a toda la comunidad y no han sido diseñados en función o respuesta a programas o cursos a distancia ofrecidos en el Recinto de Río Piedras, por tal razón no se utilizan las guías de ACRL para educación a distancia. No obstante, la Directora del Sistema de Bibliotecas es miembro del Comité a cargo de desarrollar un Plan de Acción que permita la implantación en el Recinto de la *Política Institucional de Educación a Distancia de la Universidad de Puerto Rico*.[98] El Sistema posee los recursos y herramientas básicas para dar acceso remoto a los recursos de información y educación a distancia de ser requerido.

11.6 ¿LA BIBLIOTECA FUNCIONA DENTRO DE LOS PARÁMETROS DEL "LIBRARY BILL OF RIGHTS"DE LA ALA?

El Sistema de Bibliotecas ha funcionado dentro de los parámetros de la *Carta de Derechos de las Bibliotecas* según expresado en el documento de Misión que estuvo vigente hasta el 2008: "El Sistema de Bibliotecas, mantiene la filosofía expresada en la *Carta de Derechos de las Bibliotecas,* la cual asegura el derecho de todo individuo a mantenerse informado sin discrimen por razón de raza, sexo, religión, condición física o

[98] La Junta de Síndicos de la Universidad de Puerto Rico aprobó la Política Institucional de Educación a Distancia mediante la Certificación núm. 73, Año 2006-2007. Dicha política es acogida por el Recinto de Río Piedras mediante la Certificación núm. 38, Año 2007-2008 del Senado Académico en la que se solicita apoyo institucional para el desarrollo de un plan de acción para su implantación.

ideas políticas." [99] Las políticas, reglamentos y manuales que guían el funcionamiento del Sistema toman en consideración la integración de la misma.

El Sistema de Bibliotecas provee servicios y acceso a la información sin discriminar por razón de raza, religión, afiliación política o condición social. La Política de Desarrollo de Colecciones del Sistema de Bibliotecas[100] está enmarcada dentro de los parámetros de la Declaración de Derechos de las Bibliotecas. Los recursos se adquieren para apoyar los programas académicos y la investigación del Recinto sin establecer censura.

11.6.2 ¿CUÁN EFECTIVAS SON LAS POLÍTICAS Y LOS PROCEDIMIENTOS QUE DETERMINAN LA ADMINISTRACIÓN INTERNA DE LA BIBLIOTECA Y SUS OPERACIONES?

El Sistema de Bibliotecas no utiliza un proceso sistemático para evaluar la efectividad de sus políticas y procedimientos. Sin embargo, su efectividad se ha visto reflejada en los informes anuales estadísticos, en los informes de logros, en las encuestas de satisfacción y entrevistas de salida realizadas en el Recinto por algunas Facultades, Escuelas Graduadas y Departamentos, entre otras. (Véase Informe Estándar 3: Avalúo de los Resultados). Se han comenzado a diseñar evaluaciones de algunas colecciones, entre ellas: Referencia y Revistas y Administración de Empresas, ya que el Sistema tiene que implantar su Plan de Evaluación de la Efectividad para finales del 2009 como parte del Plan del Recinto requerido por la Middle States Commission on Higher Education.

---

[99] Sistema de Bibliotecas (1991). Misión y metas
[100] Política de Desarrollo de Colecciones, 1997, http://biblioteca.uprrp.edu/poldescol2.htm

Entre las políticas y procedimientos vigentes que determinan la administración interna y las operaciones del Sistema de Bibliotecas se destacan los siguientes:

- *Política de desarrollo de colecciones,* aprobada el 7 de mayo de 1997.
- *Guía informativa sobre la donación de recursos informativos al Sistema de Bibliotecas,* rev. abril de 2000.
- *Normas del programa de promoción cultural*, 1992.
- *Política de Servicios a Particulares*, revisión aprobada por el personal docente del Sistema de Bibliotecas, 26 de marzo de 1998.
- *Política de retiro selectivo de recursos informativos del Sistema de Bibliotecas,* julio de 1992.
- *Manual del estudiante asistente,* (s.f).
- *Derechos y privilegios de estudiantes asistentes,* 1995.
- *Procedimiento para la adjudicación de horas de trabajo a las unidades y selección de estudiantes asistentes en las unidades del Sistema de Bibliotecas,* agosto 1992.
- *Procedimiento para reclutar personal docente en el Sistema de Bibliotecas*, julio de 1995.
- *Política para el desarrollo y actualización de la página electrónica del Sistema de Bibliotecas,* junio de 2002. [Borrador]
- *Procedimiento para solicitar re-embolso de máquinas fotocopiadoras, lectores, impresores y "vendacards",* mayo de 1999.
- *Procedimiento para el descarte de libros en las bibliotecas.* Oficina de Sistemas y Procedimientos, mayo de 1995.

- *Procedimiento para la selección y pago a los estudiantes del Programa de Trabajo a Jornal,* Decanato de Administración (RP-27/05/93 rev.)
- *Reglamento de la Biblioteca General Universidad de Puerto Rico Recinto de Río Piedras, 1972*
- *Manuales de procedimientos de las unidades*

Existe la necesidad de actualizar varios de éstos documentos y de convocar a la Facultad del Sistema de Bibliotecas para la discusión y aprobación de los que han sido trabajados por los distintos comités. En reunión extraordinaria de la Facultad del Sistema de Bibliotecas, celebrada el 10 de noviembre de 2006, (Apéndice 11.6: Acta) se hizo un recuento de los documentos en espera de ser discutidos, revisados o aprobados, entre los que se encuentran:

- Revisión de *Metas del Sistema de Bibliotecas*
- *Plan de desarrollo y reclutamiento*
- *Revisión del Reglamento de la Biblioteca General*
- *Reglamento del Personal Docente del Sistema de Bibliotecas*
- *Propuesta para convertir al Sistema de Bibliotecas en un decanato*
- *Revisión del Proceso de Evaluación del Personal Docente Bibliotecario*
- *Política de Funcionamiento para el Centro de Investigación del Personal Docente del Sistema de Bibliotecas*

Además, durante este proceso de evaluación se han identificado otros documentos que deben ser elaborados o revisados, tales como:

- *Plan Estratégico*
- *Plan de Avalúo*
- *Política de Servicio a Particulares*
- *Política de Desarrollo de Colecciones*
- *Política de Desarrollo de Colecciones de las Unidades*
- *Instrumentos de Evaluación del Personal Docente*

Las políticas, reglamentos y procedimientos del Sistema de Bibliotecas tienen como propósito la administración eficiente de los recursos y los servicios. Sin embargo, no han sido considerados por otras dependencias del Recinto al tomar decisiones que afectan su funcionamiento y que no siguen los debidos procesos de consulta a la Facultad del Sistema de Bibliotecas. (Apéndice 11.7: Documentos sobre: consulta para nombramientos y reclutamiento, política de servicios a particulares, aceptación de donativos)

RESUMEN

El Sistema de Bibliotecas ofrece los recursos y servicios de 21 bibliotecas y colecciones distribuidas a través del Recinto de Río Piedras además de servicios y programas que respaldan, enriquecen y fomentan el uso efectivo de los mismos. Está dirigido por un Director que responde al Decano de Asuntos Académicos. Aunque existe una Junta Asesora del Sistema de Bibliotecas, la misma no se ha convocado en los

últimos años. Las funciones y atribuciones del director están claramente definidas. La Facultad del Sistema de Bibliotecas entiende que la estructura administrativa actual limita la toma de decisiones y lo excluye de los procesos de planificación y presupuesto que se llevan a cabo en la Junta Administrativa del Recinto.

Las actividades del Sistema de Bibliotecas se basan en la *Ley de la Universidad de Puerto Rico,* el *Reglamento de la Universidad de Puerto Rico,* la *Circular Núm. 81-59 del 3 de junio de 1981 de la Oficina del Rector,* el *Plan Estratégico Visión Universidad 2016 del Recinto de Río Piedras,* los enunciados de *Visión y Misión del Sistema de Bibliotecas*, y los planes estratégicos y anuales. Se utilizan además las guías, reglamentos y políticas institucionales que aplican a todo el Recinto y a la Universidad.

Los servicios de acceso remoto del Sistema de Bibliotecas se ofrecen a toda la comunidad y no han sido diseñados en función o respuesta a programas o cursos a distancia ofrecidos en el Recinto de Río Piedras, por tal razón no se utilizan las guías de ACRL para educación a distancia. Sin embargo, el Sistema posee los recursos y herramientas básicas para dar acceso remoto a los recursos de información y educación a distancia de ser requerido.

El Sistema ha funcionado dentro de los parámetros de la *Carta de Derechos de las Bibliotecas* según expresado en el documento de Misión que estuvo vigente hasta el 2008. Las políticas y manuales que guían el funcionamiento del Sistema evidencian cumplimiento con la misma.

El Sistema de Bibliotecas no utiliza un proceso sistemático para evaluar la efectividad de sus políticas y procedimientos. Sin embargo, su efectividad se ve reflejada en los informes anuales estadísticos, en los informes de logros, en las encuestas de

satisfacción y entrevistas de salida realizadas en el Recinto por algunas Facultades, Escuelas Graduadas y Departamentos, entre otras. Se han comenzado a diseñar evaluaciones de algunas colecciones, entre ellas: Referencia y Revistas y Administración de Empresas, ya que el Sistema tiene que implantar su Plan de Evaluación de la Efectividad para finales de 2009 como parte del Plan del Recinto requerido por la Middle States Commission for Higher Education.

RECOMENDACIONES

- Discutir y aprobar el Plan Estratégico del Sistema de Bibliotecas.
- Actualizar varios documentos y convocar a la Facultad del Sistema de Bibliotecas para su discusión y aprobación.
- Divulgar ampliamente a la comunidad las políticas y procedimientos del Sistema de Bibliotecas.
- Fortalecer los medios de comunicación para mejorar la utilización de los recursos.
- Reactivar la Junta Asesora del Sistema de Bibliotecas
- El Sistema de Bibliotecas debe tener participación en la discusión y toma de decisiones en el Recinto, particularmente en las que tienen que ver con planificación y presupuesto. Esto puede incluir entre otras opciones la discusión sobre la propuesta para convertir el Sistema de Bibliotecas en un decanato.

- Desarrollar e implantar un plan de avalúo que incluya la efectividad de las políticas y procedimientos.

- Evaluar la estructura administrativa vigente e implantar el resultado de la misma.

- Sobre la aplicación de la *Carta de Derechos de las Bibliotecas*, se debe incluir en el reglamento del Sistema:

    - Posición de Sistema de Bibliotecas frente a la censura

    - Procedimiento sobre cómo procesar un acto de censura

    - Política sobre la privacidad de la información personal del usuario

ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 11: ADMINISTRACIÓN

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
El Sistema de Bibliotecas fomenta el uso de los recursos de información a través de diferentes medios.	Reactivar la Junta Asesora.	El Sistema de Bibliotecas no ha convocado a su Junta Asesora.	El Director del Sistema no participa directamente en la planificación presupuestaria y actividades afines del Recinto.
El Sistema de Bibliotecas hace uso reglamentario de los recursos fiscales y de infraestructura.	Establecer formas y medios para evaluar continuamente la eficiencia de las políticas y procedimientos vigentes.	No están establecidos los parámetros y procedimientos para determinar la eficiencia de las políticas y procedimientos existentes.	Varios documentos normativos no están actualizados.
Las funciones del Director del Sistema están definidas.	Actualizar la documentación normativa existente.		La estructura administrativa del Sistema no se ha evaluado de acuerdo con los cambios educativos y de servicios.
Las actividades del Sistema están basadas en las normativas institucionales existentes.	Evaluar la estructura organizacional del Sistema de Bibliotecas e implantar los resultados de ésta.		
El Director del Sistema participa en las actividades de creación de normativas de educación a distancia en el Recinto.			
El Sistema integra en sus documentos normativos el "Library Bill of Rights".			

ESTÁNDAR 12: PRESUPUESTO

> El director / decano de la biblioteca debe preparar, justificar, y administrar un presupuesto de la biblioteca que sea cónsono con los objetivos de la biblioteca. El presupuesto debe cumplir con las expectativas razonables de los usuarios dentro de un balance con las otras necesidades de la institución. La biblioteca debe utilizar sus recursos financieros de forma eficiente y efectiva. El director / decano de la biblioteca debe tener la autoridad para asignar fondos así como para iniciar los gastos en el presupuesto de la biblioteca dentro de la política de la institución. El presupuesto debe apoyar adecuadamente los niveles del personal y la compensación adecuada para estos.[101]

12.1.1 ¿EL DIRECTOR / DECANO DE LA BIBLIOTECA PREPARA, JUSTIFICA Y ADMINISTRA EL PRESUPUESTO DE LA BIBLIOTECA?

La participación del Director del Sistema de Bibliotecas en la preparación del presupuesto estriba en someter recomendaciones sobre los recursos fiscales que entiende necesarios[102]. Las asignaciones de años anteriores indican que tales recomendaciones por lo general no son acogidas de manera satisfactoria. El Director no prepara el presupuesto que finalmente tendrá el Sistema de Bibliotecas. El presupuesto del Sistema de Bibliotecas es formulado y aprobado (en la medida que sea justificado) por la Junta Administrativa, conforme a las recomendaciones de la Oficina de Presupuesto del Recinto.

La propuesta de presupuesto de la Universidad de Puerto Rico es considerada por la Junta Universitaria y aprobada finalmente por la Junta de Síndicos. Los Recintos presentan sus peticiones presupuestarias al Comité de Presupuesto de la Administración Central. En este contexto se justifican y se negocian las peticiones con la Administración

---

[101] Feliciano, José E., trad. Estándares de ACRL, 2005.
[102] Entiéndase por recomendaciones las peticiones y proyecciones.

Central para obtener un presupuesto que le permita a los Recintos cumplir con sus respectivas misiones. Es preciso reconocer que el proceso decisional con relación al presupuesto, y a otros asuntos, se encuentra totalmente centralizado, por lo que es necesario seguir continuamente las directrices presupuestarias que emite la Administración Central de la UPR. Esa centralización se produce a nivel de los Recintos, teniendo los rectores la máxima autoridad para establecer directrices y prioridades, muchas veces por medio de las Juntas Administrativas que ellos presiden.

Aunque el presupuesto del Sistema de Bibliotecas no es preparado ni justificado por el Director(a) del Sistema de Bibliotecas, éste(a) en gran medida administra[103] dicho presupuesto. El Sistema de Bibliotecas mantiene la posición de que el presupuesto no es formulado de manera que guarde una relación satisfactoria o apropiada con sus objetivos. Sobre este particular, el Sistema de Bibliotecas en su más reciente documento de Resumen del Autoestudio[104] (2004) (p. 29) concluyó: "*El Sistema de Bibliotecas no cuenta con un presupuesto adecuado para atender las necesidades de una biblioteca universitaria de un recinto de investigación. No se posee la autonomía necesaria para disponer del presupuesto asignado. El Director del Sistema de Bibliotecas no participa ni puede influir en la toma de decisiones respecto a la distribución del presupuesto del Recinto.*" Se entiende que las características de la relación presupuesto-objetivos no han cambiado desde la fecha del mencionado autoestudio hasta el presente.

---

[103] Entendiéndose por "administrar" el presupuesto la ejecución o implantación del presupuesto formulado, a través del gasto, según establecido y planificado en el presupuesto, teniendo así una base en términos monetarios de las metas y objetivos, para el monitoreo del gasto y para el control fiscal y programático. Quien administra el presupuesto justifica el gasto, no el presupuesto.

[104] Disponible a través de la página del Sistema de Biblioteca, http://biblioteca.uprrp.edu/

Se puede señalar que la Oficina que formula el presupuesto del Sistema de Bibliotecas lo justifica a base de lo asignado en años anteriores, sin que exista una relación directa entre las metas y objetivos del Sistema de Bibliotecas. Por ejemplo, al analizar una de las principales partidas del presupuesto del Sistema consistentemente los recursos fiscales presupuestados para dicha partida son insuficientes. De igual forma, una parte considerable de los recursos necesarios para ese renglón no son presupuestados, por lo que se depende de fondos no recurrentes y de ajustes en otras partidas para cubrir el déficit. El presupuesto tiende a mantenerse igual cada año. (Véanse Gráficas 12.1 y 12. 4).

Uno de los criterios utilizados en la evaluación de presupuestos es establecer si se "*provee suficiente información para determinar como se calculó cada partida del presupuesto*" (Rosa Soberal, 2004). Otro criterio de evaluación de presupuestos, y muy pertinente, es si se "*incluye un narrativo que justifica las partidas principales del presupuesto.*" (Rosa Soberal, 2004). La evidencia disponible indica que el presupuesto que se le asigna al Sistema de Bibliotecas no provee esa información ni existe constancia del narrativo que justifique el presupuesto.

12.2.1 ¿LOS GASTOS ANUALES AUTORIZADOS PARA LA BIBLIOTECA SON LOS ADECUADOS PARA CUMPLIR CON LAS NECESIDADES CONTINUAS Y NORMALES DE LA BIBLIOTECA?

La asignación de recursos fiscales no guarda relación con las necesidades continuas y normales del Sistema de Bibliotecas. Los gastos exceden al presupuesto asignado anualmente por lo que hay que recurrir a fondos adicionales para cumplir con los compromisos contraídos. Aunque se somete anualmente la petición y/o proyección presupuestaria indicando los recursos fiscales necesarios, las mismas no son atendidas adecuadamente por las autoridades universitarias.

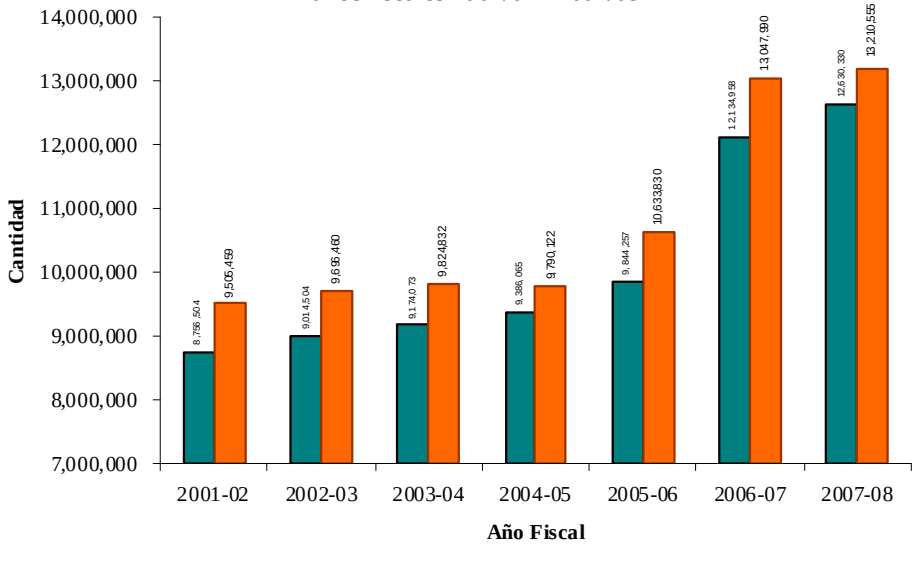
Los gastos anuales autorizados para el Sistema de Bibliotecas no son los adecuados para cumplir con las necesidades continuas y normales. La partida de suscripciones es la más afectada. Esta refleja anualmente un déficit que ha alcanzado aproximadamente un millón de dólares debido al incremento en costo de publicaciones seriadas, el cual ha fluctuado entre el 7.5% y el 15% aproximadamente. Además, existen otras partidas que reflejan gastos adicionales al presupuesto asignado inicialmente, tales como materiales, mantenimiento de edificios y equipos. La Gráfica 12.1 refleja la desproporción presupuestaria existente entre la cantidad asignada y la cantidad gastada[105]. La tendencia promedio refleja que se gasta el equivalente al 33% sobre la cantidad asignada. Es evidente que los fondos fiscales asignados anualmente no son suficientes para satisfacer las necesidades de la unidad académica.

---

[105] El aumento reflejado en la asignación presupuestaria 2006-2007 se debe a que la Oficina de Presupuesto asignó a cada unidad la parte proporcional de gastos de nómina que le correspondía. En años anteriores esa partida de gastos de nómina la asumía el Recinto. El aumento reflejado en el 2007-2008 incluye además de lo antes mencionado, la partida correspondiente al plan médico, la cual la asumía anteriormente el Recinto.

GRÁFICA 12.1

Tendencia Presupuestaria en el Sistema de Bibliotecas: años fiscales 2001/02 - 2007/08



Los gastos anuales autorizados para el Sistema de Bibliotecas no son los adecuados para cumplir con las necesidades continuas y normales de esta unidad académica. Así consta en lo planteado en el Autoestudio del Sistema de Bibliotecas y los señalamientos de la Middle States Association sobre ese particular. En el Resumen del Autoestudio (2004) se indica lo siguiente:

- El Sistema de Bibliotecas no ha podido llevar a cabo el desarrollo tecnológico que ha trazado como meta porque la falta de recursos económicos no se lo ha permitido según se pudo observar y constatar a través de la encuesta efectuada en todas las unidades (p. 62).

- Aunque existe un reclamo por parte de la comunidad universitaria para que se extienda el horario de servicios de las bibliotecas, no ha sido posible debido a las limitaciones de presupuesto para cubrir los costos que este conlleva (p.62).

- La Meta VII del documento Misión y Metas del Sistema de Bibliotecas, aprobado en 1991, dispone "Establecer prioridades que guíen el planeamiento y desarrollo físico del Sistema de Bibliotecas. El objetivo E propone lo siguiente:
    - Diseñar un plan para allegar fondos de fuentes externas que suplementen el presupuesto regular
    - Preparar propuestas para allegar fondos
- Sin embargo, la austeridad presupuestaria del Sistema Universitario en los últimos años, ha provocado vacantes en algunas posiciones administrativas debido a las limitaciones impuestas para el reclutamiento de nuevo personal. Por otro lado, esta austeridad unida a la norma de asignar al Sistema de Bibliotecas un presupuesto limitado cada año fiscal, obstaculiza la gestión administrativa en términos de iniciar y concluir proyectos (p. 92).
- La congelación de plazas y un presupuesto que es el mismo desde hace diez años hace que las unidades trabajen con la falta de personal, equipo y espacio en las facilidades. Esto ha llevado a limitar los horarios de servicios y recursos (p. 163).
- El Sistema de Bibliotecas enfrenta un rezago tecnológico debido a que no actualiza su equipo de forma periódica, que si no se atiende afectará adversamente los servicios de búsqueda y el acceso a la tecnología que tienen los estudiantes en la unidad académica que más horas de servicio provee al estudiante (p. 165).
- Las asignaciones presupuestarias al Sistema de Bibliotecas no deben ser sólo para atender deficiencias presupuestarias en el renglón de suscripciones de revistas. Debe atender la asignación de partidas recurrentes para la compra de recursos monográficos (p. 166).

- …el presupuesto asignado al Sistema de Bibliotecas es limitado de acuerdo a la cantidad de 22,000 estudiantes, la facultad y el personal del recinto para atender la demanda de los programas académicos (p. 183).

Entre las recomendaciones de la Middle States Commission on Higher Education al Recinto de Río Piedras luego de su visita de evaluación, figura:

> *Identify funding stream to support predictable cost increases in subscriptions and databases and enhance funding for books and other monographs to restore acquisitions level appropriate to campus mission.* (Middle States Commission on Higher Education and the Puerto Rican Higher Council on Higher Education, 2005).

Es importante señalar que el presupuesto asignado al Sistema de Bibliotecas desde el año 2001-02 hasta el año 2007-08 fluctúa entre el 3.81% y 4.47% del presupuesto del Recinto de Río Piedras. El mismo ha sido consistentemente inferior al 5% del presupuesto del Recinto[106]. Varias organizaciones profesionales[107] establecen que el presupuesto de una biblioteca académica debe ser equivalente entre 5-6% del presupuesto del Recinto. El presupuesto del Sistema de Bibliotecas se mantiene por debajo del nivel recomendado. La Tabla 12.1 muestra las correspondientes asignaciones[108] y la Gráfica 12. 2 muestra el distanciamiento entre el Recinto y el Sistema de Bibliotecas. Se puede observar que aún cuando han aumentado los programas

---

[106] La ACRL y la Red Española de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) recomiendan que sea el 6% y 5% del presupuesto, respectivamente.

[107] Association of College and Research Libraries. Standard for College Libraries, 1995. Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas. REBIUN, mayo 1997.

[108] Para fines de comparación con los años anteriores, no se incluyeron las partidas de beneficios hora y plan médico en los años 2006-2007 y 2007-2008, que anteriormente no se asignaba al presupuesto del Sistema de Bibliotecas.

académicos del Recinto que el Sistema respalda, el por ciento asignado ha disminuido hasta menos de un 4%.

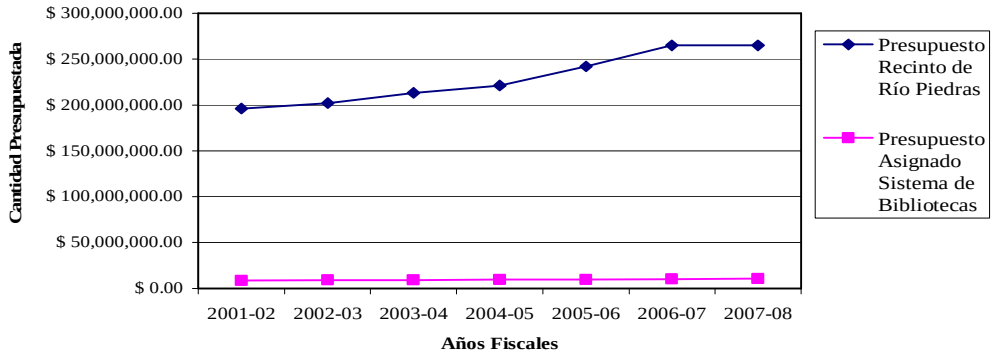
TABLA 12.1
Recinto de Río Piedras versus Sistema de Bibliotecas

Comparación Presupuestaria y Programas Académicos que respalda el Sistema de Bibliotecas

Año fiscal	Presupuesto Recinto de Río Piedras	Presupuesto Asignado Sistema de Bibliotecas	Porcentaje	Cantidad Programas Académicos
2001-02	$ 196,274,289.00	$ 8,756,504.00	4.46%	148
2002-03	$ 201,731,827.00	$ 9,014,504.00	4.47%	148
2003-04	$ 213,125,278.00	$ 9,174,073.00	4.30%	149
2004-05	$ 221,220,270.00	$ 9,386,065.00	4.24%	151
2005-06	$ 241,882,281.00	$ 9,844,257.00	4.07%	153
2006-07	$ 264,644,075.00	$ 10,083,917.00	3.81%	153
2007-08	$ 264,610,758.00	$ 10,394,297.00	3.93%	153

GRÁFICA 12.2

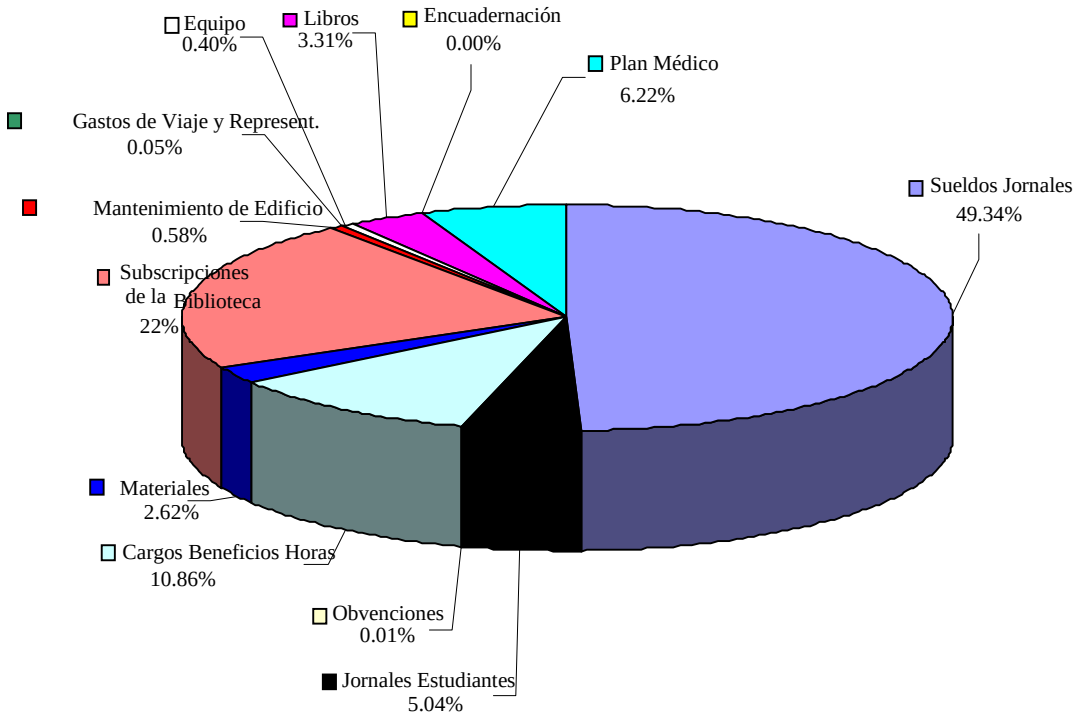
COMPARACIÓN PRESUPUESTARIA ENTRE EL RECINTO DE RÍO PIEDRAS Y EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS



La falta de presupuesto adecuado impide implantar cambios dirigidos a mejorar el desempeño del Sistema. En la Gráfica 12.3 se detalla el gasto en las partidas del presupuesto del Sistema de Bibliotecas durante el año fiscal 2007-2008. Las partidas del

presupuesto del Sistema de Bibliotecas son: sueldos jornales, jornales de estudiantes, obvenciones, cargos beneficios horas, materiales, suscripciones de la biblioteca, mantenimiento del edificio, gastos de viaje y representación, equipo, libros, encuadernación y plan médico. En dicho periodo lo gastado en salarios (sueldos, jornales de estudiantes, cargos beneficios horas y obvenciones) representa el 71.47% del presupuesto total del Sistema de Bibliotecas. Los gastos en recursos de información (libros y suscripciones) representa el 25.31% del presupuesto total.

GRÁFICA 12.3
Distribución de Gastos en el Sistema de Bibliotecas:
Año Fiscal 2007/08



12.2.2 ¿CÓMO SE TOMA EN CONSIDERACIÓN EL CURRÍCULO DE LA INSTITUCIÓN CUANDO SE GENERA EL PRESUPUESTO?

Una vez asignado el presupuesto de recursos bibliográficos, según descrito en el Sección 12.1, la Sección de Adquisiciones aplica la Fórmula para la Distribución Presupuestaria de Libros que toma en consideración los criterios de matrícula, cantidad de programas ofrecidos en las facultades y el costo promedio de los recursos por disciplina (materia). Esto permite destinar fondos fiscales siguiendo unos criterios más puntuales considerando el currículo del Recinto. De otra parte, el Sistema cuenta con una Fórmula para la Distribución Presupuestaria de Suscripciones, la cual no ha podido ser aplicada debido al desbalance existente en el presupuesto de gasto de suscripciones por unidad. El aplicar la fórmula implica cancelar suscripciones en aquellas unidades que no se adhieran a la cantidad determinada por la misma.

Es preciso señalar que el Sistema de Bibliotecas es la unidad académica responsable de proveer respaldo al noventa y siete por ciento (97%)[109] de los programas académicos que se ofrecen en el Recinto. Brinda acceso a los recursos bibliográficos necesarios para la enseñanza y la investigación en las disciplinas de las humanidades, ciencias sociales y las ciencias puras de los programas de bachillerato, maestría, post-maestría, doctorado y estudios post-doctorado. Durante los pasados siete años fiscales el desarrollo de las colecciones bibliográficas del Sistema se ha visto seriamente afectado por mantenerse el presupuesto con la misma cantidad en la partida de recursos monográficos (libros), aún cuando los costos de éstos han aumentado significativamente.

---

[109] Véase *Oferta Académica por Facultad y Nivel de Estudios.* Datos suministrados por la Unidad de Análisis Estadístico de la Oficina de Planificación Académica (25 de enero de 2006).

Esta situación ha limitado la adquisición de los recursos informativos recomendados por los profesores en las diferentes disciplinas.

Algunas unidades del Recinto reciben fondos para la adquisición de recursos de información, como parte de la creación o revisión de programas académicos. Sin embargo, estos fondos no siempre son transferidos al Sistema de Bibliotecas. La Escuela Graduada de Trabajo Social, el Departamento de Matemáticas de la Facultad de Ciencias Naturales, la Escuela Graduada de la Facultad de Administración de Empresas, la Escuela Graduada de Ciencias y Tecnología de la Información y la Escuela de Comunicación han transferido dichos fondos al Sistema de Bibliotecas para la compra de recursos bibliográficos. A tal efecto, el 12 de marzo de 2007 se emitió una comunicación referente a la *utilización de fondos recurrentes para recursos bibliográficos asignados en la creación o revisión de un programa*[110]. En dicha comunicación también se establece que fondos destinados para la adquisición de recursos bibliográficos de una unidad o programa graduado que no sean utilizados quedan a disposición de la Oficina de Presupuesto para completar los recursos bibliográficos del Sistema de Bibliotecas. La normativa para la creación de nuevos programas académicos especifica que se asignen fondos fiscales para la compra de recursos informativos, los cuales apoyarán a los programas académicos establecidos.

[110] Véase comunicación fechada el 12 de marzo de 2007 y emitida por la Decana Sonia Balet, "Utilización de Fondos Recurrentes para Recursos Bibliográficos Asignados en la Creación o Revisión de un Programa".

12.2.3 EL PRESUPUESTO, ¿PROVEE EL APOYO ADECUADO PARA LOS PROGRAMAS EXTENSIÓN DEL RECINTO?

El presupuesto resulta insuficiente para cumplir satisfactoriamente con la adquisición de recursos informativos necesarios para las diferentes colecciones del Sistema. Los fondos asignados anualmente están destinados principalmente para el pago de suscripciones impresas, electrónicas y bases datos. Los programas de extensión y/o a distancia que se ofrecen en el Recinto son apoyados por el Sistema de Bibliotecas mediante las colecciones existentes. No existe una asignación presupuestaria adicional para cumplir con el respaldo a estos cursos.

Algunos de estos programas son: División de Educación Continua y Estudios Profesionales (DECEP), Programa Experimental de Educación Continua (PEECA) y el Instituto Interdisciplinario y Multicultural (INIM). Estos programas no son considerados en la aplicación de la *Fórmula para la Distribución Presupuestaria de Libros* realizada en la Sección de Adquisiciones.

12.2.4 ¿CUÁNDO SE FORMULA EL PRESUPUESTO SE CONSIDERAN LOS MÉTODOS DE ENSEÑANZA DE LAS DESTREZAS DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN (SISTEMA DE BIBLIOTECAS)?

Los métodos de enseñanza para las destrezas de información no son consideradas para la otorgación de fondos fiscales por las autoridades universitarias. Estas se llevan a cabo como una actividad del Sistema sin una partida específica para este propósito.

12.2.5 ¿QUÉ MÉTODOS SE UTILIZAN PARA DETERMINAR CUÁN ADECUADAS SON LAS COLECCIONES EXISTENTES?

El Sistema de Bibliotecas no posee un plan sistemático de evaluación de colecciones, sin embargo, se identifican métodos que se utilizar para determinar cuán adecuadas son sus colecciones. Entre éstos se destacan:

- la selección de recursos siguiendo la Política de Desarrollo de Colecciones y las respectivas políticas de desarrollo de las unidades, según se describe en el Estándar 6 de este informe
- el cotejo de los prontuarios en las bibliotecas de las facultades y escuelas
- las recomendaciones sometidas por los profesores y otros especialistas en las diversas áreas del saber, ya sea de forma individual o mediante los Comités de Bibliotecas.
- evaluación de las colecciones que realizan los bibliotecarios para revisiones curriculares, creación de nuevos programas y retiro selectivo
- recomendaciones para satisfacer las necesidades identificadas por los bibliotecarios al ofrecer servicio directo a los usuarios
- labor de los bibliotecarios enlace con las facultades y escuelas

Aunque las evaluaciones no forman parte de un plan estructurado, varias bibliotecas han llevado a cabo estudios de uso por áreas y evaluación de títulos de revistas. Entre las unidades que han realizado estudios de esta naturaleza figuran: la Colección de Revistas y Referencia (recursos monográficos de antropología y sociología), la Biblioteca de Música (colección de revistas) y la Biblioteca Néstor M. Rodríguez (colección de revistas).

Otro elemento que se toma en consideración para determinar la adecuacidad de las colecciones son los informes rendidos por agencias u organizaciones acreditadoras. El informe presentado por la Middle States Commission on Higher Education y el Consejo de Educación Superior (2005) en su reciente evaluación correspondiente al Autoestudio del Recinto ha recomendado fortalecer los acervos bibliográficos de las colecciones del Sistema de Bibliotecas. Además, en casos particulares como la evaluación de la Biblioteca de Administración de Empresas por la American Assembly Collegiate Schools of Business (AACSB), se identificó la urgencia de fortalecer sus acervos bibliográficos. El Committee on Accreditation of American Library Association (COA) evaluó la Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática en abril de 2008, muy favorablemente. La evaluación efectuada por la National Council for the Accreditation of Teacher Education (NCATE) en el 2003, la Biblioteca Gerardo Sellés Solá (Educación) cumplió con los estándares requeridos, sin ningún señalamiento.

¿ES ADECUADO EL PRESUPUESTO PARA MANTENER UNA PROPORCIÓN APROPIADA EN EL DESARROLLO DE COLECCIONES EN CAMPOS RELACIONADOS AL CURRÍCULO?

El presupuesto asignado para el desarrollo de colecciones es insuficiente para el Sistema de Bibliotecas. Los informes presupuestarios y estadísticos[111] de la Sección de Adquisiciones para cada una de las bibliotecas y colecciones reflejan un presupuesto insuficiente, lo que impide desarrollar las colecciones a un nivel óptimo o deseable. La *Fórmula para la Distribución Presupuestaria de Libros* demuestra que se toman en consideración los criterios de matrícula, cantidad de programas ofrecidos en las

[111] Informes Anuales de la Sección de Adquisiciones, Años Fiscales, 2001-06.

facultades y el costo promedio de los recursos por disciplina (materia). Esto permite destinar fondos fiscales siguiendo unos criterios más puntuales y no distribuir los fondos fiscales en forma arbitraria. Sin embargo, no todas las recomendaciones sometidas para la adquisición de recursos informativos mediante compra son satisfechas quedando demostrado estadísticamente que el 22% de las recomendaciones no pueden ser procesadas debido al limitado presupuesto disponible. (Véase Estándar 6).

En segundo lugar y referente al presupuesto de suscripciones el mismo es insuficiente para cumplir con el pago del total de suscripciones activas impresas, electrónicas y bases de datos del Sistema. Los informes reflejan que anualmente se asignan fondos fiscales adicionales en esta partida para cumplir con el compromiso contraído. La partida requiere nutrirse de fondos adicionales los cuales son obtenidos de otras fuentes, por ejemplo de "plazas congeladas"[112]. La Gráfica 12.4 y la Tabla 12.2 muestran el sobregiro existente en la partida de suscripciones en los pasados siete años fiscales.

[112]Según indica el ex-Director de la Oficina de Presupuesto del Recinto en un memorando dirigido a la Rectora del Recinto de Río Piedras, "… el presupuesto asignado al Sistema de Bibliotecas para el pago de suscripciones de revistas es de $2,462,824, de los cuales $2,013, 256 provienen de la asignación recurrente para tales propósitos y $449,568 provienen del gravamen impuesto a veinticuatro plazas vacantes." (énfasis suplido). (Memorando del Sr. José Juan Estrada a la Dra. Gladys Escalona de Motta del 30 de marzo de 2007, p.3)

GRÁFICA 12.4: Comparación Presupuestaria: Partida de Suscripciones

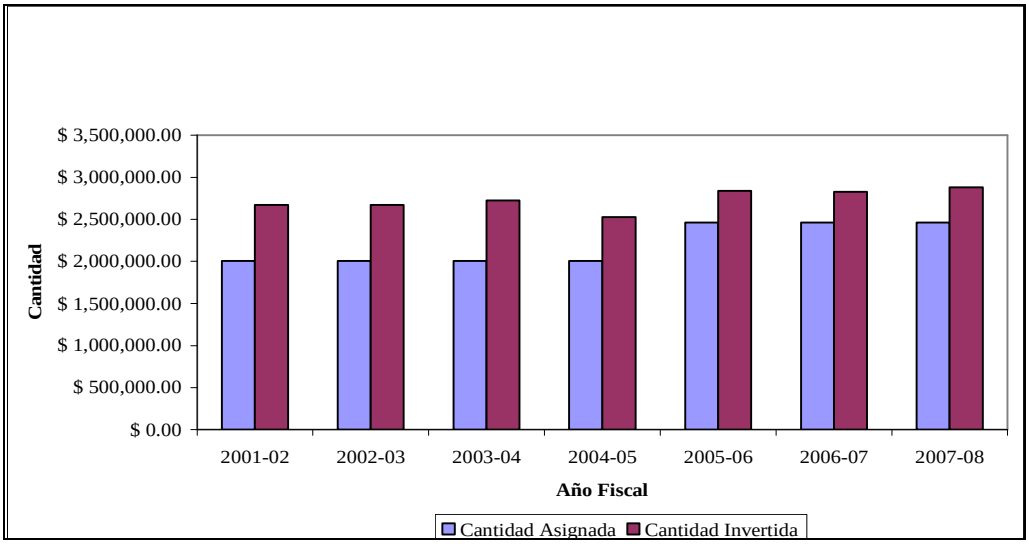


Tabla 12.2: Comparación Presupuestaria: Partida de Suscripciones

Año Fiscal	Asignación	Gasto	Fondos Adicionales Requeridos
2001-02	$ 2,007,824.00	$ 2,670,847.00	$ 663,023.00
2002-03	$ 2,007,824.00	$ 2,673,324.00	$ 665,500.00
2003-04	$ 2,007,824.00	$ 2,724,450.00	$ 716,626.00
2004-05	$ 2,007,824.00	$ 2,527,596.00	$ 519,772.00
2005-06	$ 2,462,824.00	$ 2,837,824.00	$ 375,000.00
2006-07	$ 2,462,824.00	$ 2,828,617.00	$ 365,793.00

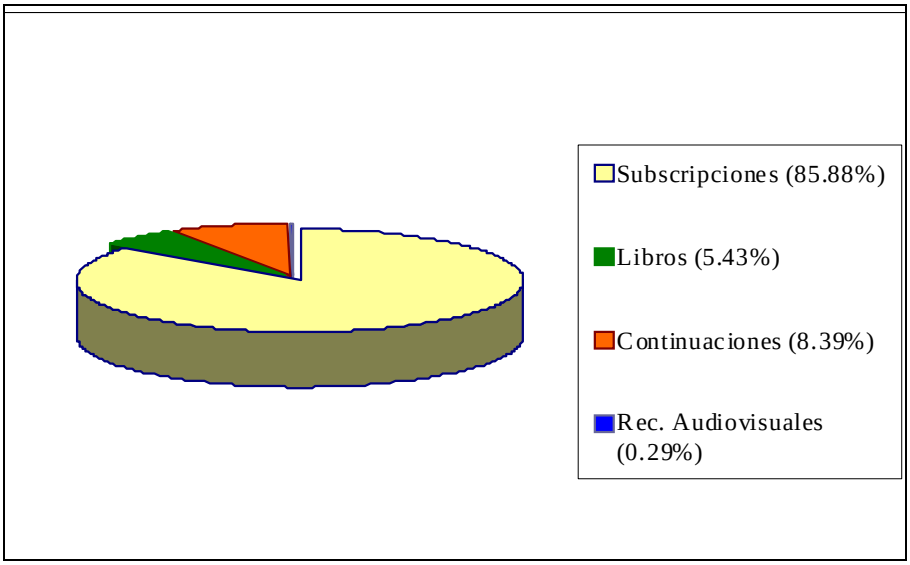
La ausencia de un plan sistemático de evaluación de colecciones impide que se determine si existe una sobreestimación de las necesidades de información en el ámbito de las publicaciones seriadas, necesidades en términos generales y según la distribución que el Sistema de Bibliotecas hace de los recursos de la partida de publicaciones seriadas entre los diversos campos del currículo.

En resumen, debido a que no se aplica una fórmula en la asignación de los recursos fiscales, ni en la distribución de la principal partida (suscripciones), no hay base para relacionar el presupuesto con el currículo. La base para tal relación se limita a la

partida de libros, para la cual se aplica una fórmula en la fase de distribución de los recursos fiscales de la partida. Por tanto, al no poder relacionar el presupuesto de recursos de información con el currículo vigente la relación presentada se limita a comparar las observaciones que se contraen con el presupuesto aprobado. Por otro lado, según se presentó en el Estándar 6, la participación de los profesores en someter recomendaciones para la adquisición de recursos informativos es mínima. La mayoría de las recomendaciones de recursos bibliográficos provienen de los bibliotecarios docentes.

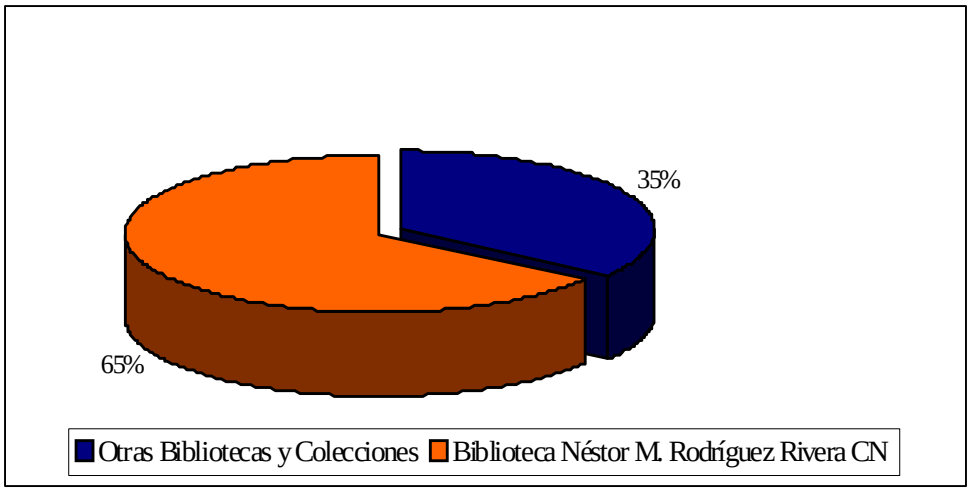
La Gráfica 12.5 refleja que la partida de suscripciones absorbe el 85.88% del presupuesto destinado para el desarrollo de colecciones. El restante 14.11% se distribuye en monografías (5.43%); recursos continuos (8.39%); y, finalmente, recursos audiovisuales (0.29%). Es evidente el desbalance existente para mantener o desarrollar una proporción adecuada para el desarrollo de colecciones. En el presupuesto que es aprobado no se contemplan partidas para continuaciones ni recursos audiovisuales. De esa forma, la cantidad asignada para libros, en la fase de administración del presupuesto, se utiliza para el pago de monografías, continuaciones y recursos audiovisuales. Esa situación limita aún más los recursos fiscales disponibles para monografías.

Gráfica 12.5: Gasto en Presupuesto por tipo de Recursos



Es preciso señalar que los informes de gastos reflejan que la Biblioteca Néstor R. Rodríguez Rivera de la Facultad de Ciencias Naturales gasta entre el 65-70% de presupuesto destinado para suscripciones y el resto de las unidades gasta entre el 35-30% de los fondos, según se muestra en la Gráfica 12.6. Evidentemente este es un ejemplo de la desbalance presupuestaria existente entre las unidades del Sistema.

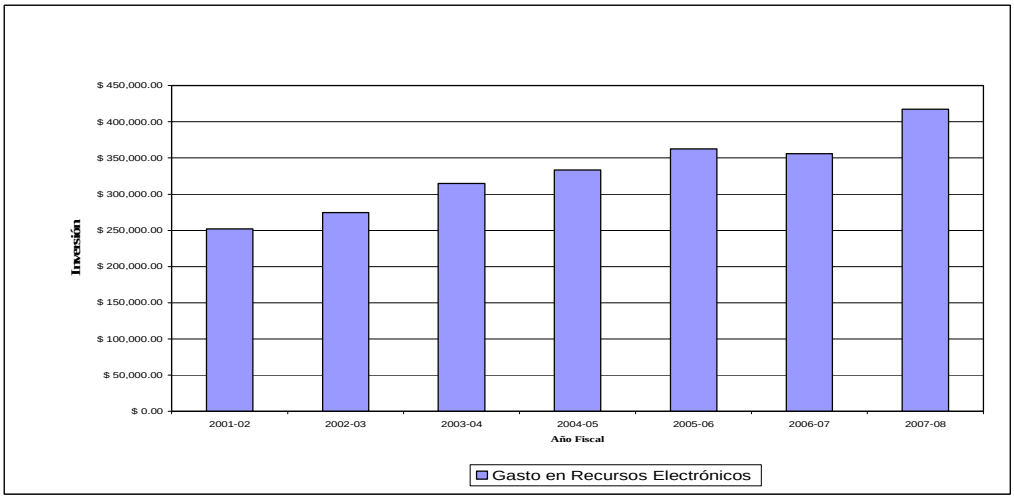
GRÁFICA 12. 6: Comparación del Gasto en Suscripciones: Biblioteca Néstor M. Rodríguez Rivera (CN) vs. Todas las demás Bibliotecas y Colecciones del Sistema de Bibliotecas: Año Fiscal 2005-06



Las diferentes colecciones del Sistema de Bibliotecas están confrontando dificultades en su desarrollo y fortalecimiento debido a la ausencia de un presupuesto razonable en la partida de recursos bibliográficos. El aumento anual en el costo de las suscripciones de revistas ha hecho que se transfieran fondos de otras partidas; lo que ha causado un efecto negativo en la adquisición de recursos monográficos.

La Gráfica 12.7 muestra el gasto ascendente en bases de datos y recursos electrónicos.

Gráfica 12.7: Gasto en Recursos Electrónicos: Sistema de Bibliotecas

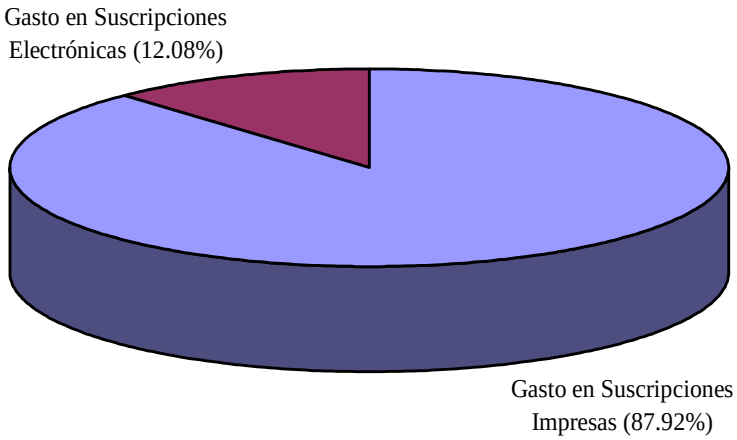


En la Tabla 12.3 y la Gráfica 12.8 se presenta una relación del gasto y el por ciento por formato de suscripciones, respectivamente. Según se puede observar, el gasto en suscripciones impresas supera significativamente el de las electrónicas. Por otro lado, el gasto total de la partida de suscripciones refleja consistentemente un aumento de aproximadamente $200,000 anuales, el cual representa el aumento en el costo de estos recursos.

Tabla 12.3: Gasto en Suscripciones en el Sistema de Bibliotecas

Año Fiscal	Gasto en Suscripciones Impresas	Gasto en Suscripciones Electrónicas	Gasto total en la Partida de Suscripciones
2001-2002	$ 2,418,626.28	$ 252,220.72	$ 2,670,847.00
2002-2003	2,398,711.95	274,612.05	2,673,324.00
2003-2004	2,409,406.20	315,043.80	2,724,450.00
2004-2005	2,194,280.24	333,315.76	2,527,596.00
2005-2006	2,475,120.77	362,703.23	2,837,824.00
2006-2007	2,472,456.91	356,160.09	2,828,617.00
2007-2008	2,463,113.71	417,566.29	2,880,680.00
Total	**$ 16,831,716.06**	**$ 2,311,621.94**	**$ 19,143,338.00**

GRÁFICA 12. 8: Distribución del Gasto en la Partida de Suscripciones en el Sistema de Bibliotecas: Años Fiscales 2001/02 - 2007/08



El Sistema de Bibliotecas prepara y somete anualmente las Proyecciones y Peticiones Presupuestarias En éstas se incluyen las necesidades fiscales de la unidad y específicamente la solicitud de allegar fondos adicionales por cada partida para iniciar la actualización de las diferentes colecciones. Cuándo comparamos la cantidad solicitada para atender las necesidades curriculares contra la cantidad la asignada, se observa una diferencia notable, como se observa en las Tablas 12.4 y 12.5. Esto evidencia que las peticiones no son atendidas en su totalidad.

Tabla 12.4: Cantidad de Recursos Fiscales Asignados Inicialmente versus los Fondos Solicitados: Suscripciones

Año Fiscal	Asignación Inicial	Cantidad Solicitada	Diferencia
2001-02	$ 2,007,824.00	$ 2,627,824.00	$ -620,000.00
2002-03	$ 2,007,824.00	$ 2,967,474.00	$ -959,650.00
2003-04	$ 2,007,824.00	$ 3,016,816.00	$ -1,008,992.00
2004-05	$ 2,007,824.00	$ 3,007,824.00	$ -1,000,000.00
2005-06	$ 2,462,824.00	$ 2,906,000.00	$ -443,176.00
2006-07	$ 2,462,824.00	$ 3,267,567.00	$ -804,743.00
2007-08	$ 2,462,824.00	$ 3,302,691.00	$ -839,867.00

Tabla 12.5: Cantidad de Recursos Fiscales Asignados Inicialmente versus los Fondos Solicitados: Monográficos y Recursos Audiovisuales

Año Fiscal	Asignación Inicial	Cantidad Solicitada	Diferencia
2001-02	$ 428,073.00	$ 614,573.00	$ -186,500.00
2002-03	$ 428,073.00	$ 907,903.00	$ -479,830.00
2003-04	$ 428,073.00	$ 1,000,000.00	$ -571,927.00
2004-05	$ 428,073.00	N/A $	N/A
2005-06	$ 428,000.00	$ 653,000.00	$ -225,000.00
2006-07	$ 428,000.00	$ 788,000.00	$ -360,000.00
2007-08	$ 428,000.00	$ 1,026,000.00	$ -598,000.00

12.2.6 ¿CÓMO AFECTA AL PRESUPUESTO DE LA BIBLIOTECA LA CANTIDAD, O LA CANTIDAD ANTICIPADA, DE MATRÍCULA Y DE PROFESORES?

La asignación anual del presupuesto para el Sistema de Bibliotecas no contempla relación entre estudiantes y profesores del Recinto; no existe evidencia que documente esta relación. Existe una matrícula que fluctúa entre diecisiete y veintiún mil durante los años comprendidos entre el 2001 al 2008 y el Sistema de Bibliotecas respalda el 97% de los programas ofrecidos en el Recinto.

TABLA 12.6: Cantidad de Programas y Matrícula Respaldada por el Sistema de Bibliotecas

Año Fiscal	Cantidad Programas	Matrícula
2001-02	148	21,561
2002-03	148	21,666
2003-04	149	21,909
2004-05	151	21,755
2005-06	153	20,528
2006-07	153	19,075
2007-08	153	18,800

Una vez asignado el presupuesto, el Sistema de Bibliotecas utiliza la matrícula por facultad como uno de los criterios en la aplicación de la Fórmula para la Distribución Presupuestaria de Libros y la Fórmula para la Distribución Presupuestaria de Suscripciones. La Administración Central de la UPR utiliza la matrícula (FTE) por Recinto para calcular la aportación presupuestaria de las bibliotecas del Sistema Universitario para el pago de las suscripciones de las bases de datos. Debido a la matrícula del Recinto de Río Piedras, la aportación del Sistema de Bibliotecas es la más alta de todas las bibliotecas de la UPR.

12.3.1 ¿HAY DISPONIBILIDAD DE FONDOS Y SON ÉSTOS SUFICIENTES PARA OTROS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA (COMO POR EJEMPLO MATERIALES DE ARCHIVO Y COLECCIONES ESPECIALES)?

El Sistema de Bibliotecas no recibe las asignaciones presupuestarias anuales destinadas a colecciones especiales o materiales de archivo (archive materials). Se utiliza el presupuesto anual asignado para la compra de recursos informativos (monografías) para atender las recomendaciones de las unidades que albergan este tipo de colección.

12.3.2 ¿EL PRESUPUESTO DE LA BIBLIOTECA REFLEJA LAS RESPONSABILIDADES DE LA BIBLIOTECA PARA ADQUIRIR, PROCESAR, SERVIR Y PROVEER ACCESO A RECURSOS AUDIOVISUALES Y DE COMPUTADORAS?

El presupuesto asignado al Sistema no incluye una partida para adquirir recursos audiovisuales ni recursos computadorizados (computer resources). La adquisición se realiza mediante una transferencia de fondos, que regularmente es de ocho mil dólares, de la partida para la adquisición de libros. Esta cantidad se mantuvo inalterada por un periodo de seis años fiscales. Durante el año fiscal 2007-08 se transfirieron $12,000 adicionales para atender el rezago de las recomendaciones ese tipo de recurso. Esto representa una reducción de $20,000 en la partida de libros. Estos recursos se procesan, se sirven y se les provee acceso de la misma forma que al resto de los recursos adquiridos.

12.4.1 ¿EL PRESUPUESTO APOYA UN NIVEL APROPIADO DE PERSONAL Y SU REMUNERACIÓN?

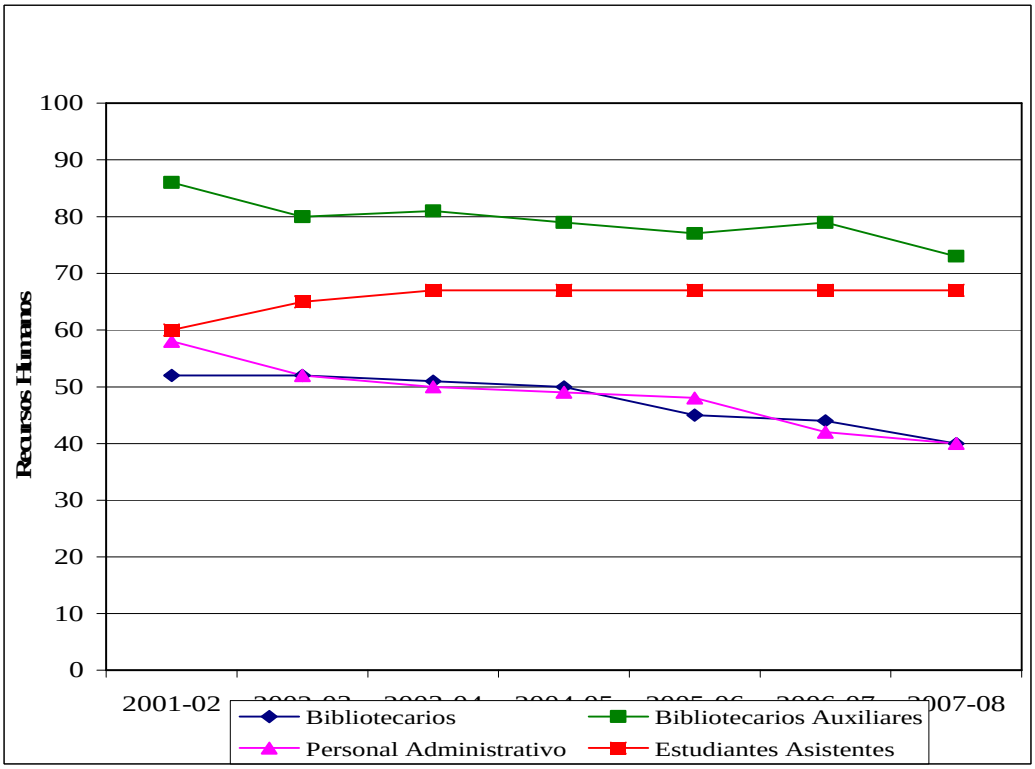
El Sistema de Bibliotecas no tiene un nivel apropiado de personal para desempeñar las funciones que viabilizan el logro satisfactorio de las metas y objetivos del Sistema de Bibliotecas por que el presupuesto está comprometido, entre otros factores, para atender la partida de suscripciones. El Sistema de Bibliotecas ha tenido una reducción de un 14% en la cantidad de recursos humanos en comparación con el año 2001-2002, según se refleja en la Tabla 12.7 y la Gráfica 12.9 La reducción de personal se debe, entre otras razones, a la congelación de 24 plazas[113] para utilizar los fondos para cubrir el déficit en el presupuesto de suscripciones de revistas, pagar compensaciones a bibliotecarios y bibliotecarios auxiliares para cubrir horarios de servicio en varias unidades cuyo personal regular no es suficiente para atenderlas. Por otro lado, se han eliminado plazas a tenor con la política institucional de reducción de presupuesto, que ha fluctuado de 2 a 3% anual.

[113] Según indica el ex-Director de la Oficina de Presupuesto del Recinto en un memorando dirigido a la Rectora del Recinto de Río Piedras, "… el presupuesto asignado al Sistema de Bibliotecas para el pago de suscripciones de revistas es de $2,462,824, de los cuales $2,013, 256 provienen de la asignación recurrente para tales propósitos y $449,568 provienen del gravamen impuesto a veinticuatro plazas vacantes." (énfasis suplido). (Memorando del Sr. José Juan Estrada a la Dra. Gladys Escalona de Motta del 30 de marzo de 2007, p.3)

Tabla 12. 7: Número total de personal empleado por el Sistema de Bibliotecas

Año	Bibliotecarios Docentes	Bibliotecarios Auxiliares	Personal Administrativo	Estudiantes Asistentes (FTE)	Total
2001 - 2002	52	86	58	60	256
2002 - 2003	52	80	52	65	249
2003 - 2004	51	81	50	67	249
2004 - 2005	50	79	49	67	245
2005 - 2006	45	77	48	67	237
2006 - 2007	44	79	43	67	233
2007- 2008	40	73	40	67	220

GRÁFICA 12. 9: Recursos Humanos en el Sistema de Bibliotecas por Año Fiscal



La disminución de personal ha provocado: fluctuaciones en los horarios de servicio en algunas unidades, paralización total o parcial de diversas tareas así como el desarrollo de proyectos en las unidades que son necesarios para organizar, preservar y ofrecer acceso a los recursos de información. Para atender los horarios de servicio no cubiertos por el personal regular de algunas unidades, se han adjudicado compensaciones adicionales. Estas fluctúan entre 10 y 21 horas semanales de trabajo. Estos horarios son cubiertos por el mismo personal que está trabajando entre 47.5 y 58.5 horas semanales. Al 30 de junio de 2008, trece bibliotecas y colecciones y el Programa de Automatización tenían 183.5 horas de compensaciones adicionales y horas extra de labor, equivalentes a 5 empleados (FTE). Diecinueve de estos empleados son bibliotecarios auxiliares, un bibliotecario docente y dos son técnicos en computadoras, adscritos al Programa de Automatización. Por otro lado, como consecuencia de la reducción de personal, 3 bibliotecarios docentes ocupan doble jefatura, el Programa de Educación Continua está inactivo desde enero de 2006, lo que evidencia que no existe un nivel apropiado de recursos humanos en el Sistema de Bibliotecas.

El presupuesto apoya la remuneración del personal con la asignación de un 71.47% destinado a salarios, plan médico, obvenciones, jornales de estudiantes y cargos de beneficios horas. El personal que labora recibe remuneración con regularidad, cumpliéndose con lo convenido entre la Universidad de Puerto Rico y sus empleados. El Sistema de Bibliotecas no tiene control del presupuesto asignado a estas partidas debido a que dependen de las negociaciones y acuerdos entre los diferentes grupos o categorías de personal con la Administración Universitaria.

12.5.1 ¿HASTA QUÉ PUNTO EL DIRECTOR DE LA BIBLIOTECA TIENE LA AUTORIDAD PARA DISTRIBUIR FONDOS E INICIAR GASTOS DEL PRESUPUESTO DE LA BIBLIOTECA DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA INSTITUCIÓN?

La autoridad del director del Sistema de Bibliotecas es limitada y se circunscribe a la administración del presupuesto asignado. El director del Sistema de Bibliotecas no tiene autoridad para transferir recursos fiscales entre partidas del presupuesto, sólo puede proponer transferencias de fondos en situaciones extraordinarias y que la configuración de la partida lo permita. Estas propuestas de transferencias siempre tienen que ser aprobadas por el Director de Presupuesto del Recinto.

El Director del Sistema sólo tiene autoridad para distribuir los fondos intra-partida. Por ejemplo, la partida para suscripciones es utilizada para el pago de: publicaciones impresas, electrónicas y bases de datos. Esa distribución intra-partida se efectúa con el consentimiento del Director y el Jefe de la Sección de Adquisiciones, fundamentándose en las metas y objetivos, elementos que sintetizan la política de la institución. También los fondos intra-partida son distribuidos entre las diferentes bibliotecas y colecciones del Sistema de Bibliotecas, guiándose por fórmulas y/o según las prioridades de la dirección del Sistema de Bibliotecas.

El Director del Sistema de Bibliotecas, el Jefe de Adquisiciones y el Oficial Ejecutivo, tienen autorización para iniciar gastos del presupuesto de acuerdo con la política de la institución. Dado que las partidas del presupuesto asignado quedan consignadas en códigos tales como, suscripciones, recursos monográficos, materiales, preservación y conservación, etc., el gasto que se gira contra cada partida debe utilizarse para lo que fue destinado.

12.5.2 ¿CÓMO DETERMINA LA BIBLIOTECA LAS PRIORIDADES Y PROGRAMA DE GASTOS?

El Sistema de Bibliotecas establece sus prioridades partiendo de la misión y las metas. Además se han utilizados los siguientes documentos: *Plan de Trabajo del Sistema de Bibliotecas Año Académico 1999-2000* (julio 1999); y *Proyección del Sistema de Bibliotecas para los próximos cinco años* (febrero 2000). Estos documentos sirven como guía ya que incluyen las áreas de prioridad en que el Sistema debe dirigir sus esfuerzos.

Los gastos presupuestarios del Sistema corresponden a las cantidades asignadas en cada partida. Existen partidas que requieren fondos adicionales a los asignados como, por ejemplo, la partida de suscripciones. Anualmente se someten peticiones y/o proyecciones presupuestarias, las cuales identifican la necesidad de fondos fiscales adicionales necesarios para atender las deficiencias identificadas en el presupuesto. (Véase Tablas 12. 4 y 12.5 de este estándar)

12.5.3 ¿CÓMO LA BIBLIOTECA MONITOREA SUS DEUDAS Y EL PAGO DE SUS FACTURAS?

El Sistema de Bibliotecas utiliza el sistema financiero Financial Record System (FRS), para monitorear sus deudas y el pago de facturas. El sistema provee la información fiscal contenida en las diferentes partidas indicando los fondos asignados y las transacciones realizadas en cada una de ellas. El FRS está diseñado para apoyar las necesidades de asuntos fiscales en acuerdo con las normas establecidas por la Oficina de Contabilidad del Recinto. Cada cuenta refleja los fondos disponibles, obligaciones y balance fiscal. Los detalles de ingresos y egresos se mantienen actualizados.

Entre las ventajas de utilizar este sistema se destacan las siguientes:

- Provee control de presupuesto
- Mantiene el presupuesto original y revisado de los años fiscales, actual y pasado
- Mantiene una disponibilidad automática de balance de presupuesto por partidas
- Produce informes financieros formales regidos por las normas de contabilidad
- Provee informes preliminares y finales al momento de solicitarlo
- Provee control de archivos financiero
- Facilita la documentación de actividad financiera
- Mantiene la información del estatus de las cuentas
- Provee un rastreo completo de las cuentas

Por otro lado, el módulo de Adquisiciones de Horizon permite mantener el control y monitorear el presupuesto destinado para la compra de recursos informativos. En éste pueden realizarse procesos de compra, recibo de recursos y procesamiento de facturas. Luego de aplicada la fórmula presupuestaria para libros, se ingresan las cantidades en las diferentes cuentas y se van reflejando las transacciones financieras por unidad.

Se mantienen además registros impresos de todas las facturas procesadas. Estos registros están divididos por partidas: suscripciones, libros (monografías), continuaciones (recursos continuos), recursos audiovisuales y cuotas. Los datos incluidos en los registros son: suplidor, número, fecha y cantidad de la factura a pagarse.

Además de lo anterior, la Oficina de Pre-Intervención del Recinto, unidad que recibe los comprobantes de desembolso del Sistema, mantiene una comunicación efectiva en relación con las transacciones fiscales sometidas por el Sistema de Bibliotecas.

RESUMEN

El Director del Sistema de Bibliotecas no prepara el presupuesto que finalmente tendrá el Sistema de Bibliotecas, sólo somete recomendaciones sobre los recursos fiscales que entiende necesarios. El presupuesto del Sistema de Bibliotecas es formulado y aprobado por la Junta Administrativa, conforme a las recomendaciones de la Oficina de Presupuesto del Recinto. La propuesta de presupuesto de la Universidad de Puerto Rico es considerada por la Junta Universitaria y aprobada finalmente por la Junta de Síndicos.

La asignación de recursos fiscales no guarda relación con las necesidades continuas y normales del Sistema de Bibliotecas. Los gastos exceden al presupuesto asignado anualmente por lo que hay que recurrir a fondos adicionales para cumplir con los compromisos contraídos. El presupuesto resulta insuficiente para cumplir satisfactoriamente con la adquisición de recursos informativos necesarios para las diferentes colecciones del Sistema. Los fondos asignados anualmente están destinados principalmente para el pago de suscripciones impresas, electrónicas y bases de datos.

El Sistema de Bibliotecas no recibe asignaciones presupuestarias adicionales para atender los programas de extensión y/o educación a distancia, los métodos de enseñanza para las destrezas de información, para adquirir colecciones especiales o materiales de archivo (archive materials) ni recursos audiovisuales y de computadora.

El Sistema de Bibliotecas no posee un plan sistemático de evaluación de colecciones, sin embargo, utiliza diversos métodos para determinar cuán adecuadas son sus colecciones.

El presupuesto asignado para el desarrollo de colecciones es insuficiente para el Sistema de Bibliotecas. Los informes presupuestarios y estadísticos[114] de la Sección de Adquisiciones para cada una de las bibliotecas y colecciones reflejan un presupuesto insuficiente, lo que impide desarrollar las colecciones a un nivel óptimo o deseable.

La asignación anual del presupuesto para el Sistema de Bibliotecas no contempla relación entre estudiantes y profesores del Recinto. No obstante, una vez asignado el presupuesto, el Sistema de Bibliotecas utiliza la matrícula por facultad como uno de los criterios en la aplicación de la Fórmula para la Distribución Presupuestaria de Libros y la Fórmula para la Distribución Presupuestaria de Suscripciones.

El Sistema de Bibliotecas no tiene un nivel apropiado de personal para desempeñar las funciones que viabilizan el logro satisfactorio de las metas y objetivos del Sistema de Bibliotecas por que, entre otros factores, el presupuesto está comprometido para atender la partida de suscripciones.

La autoridad del director del Sistema de Bibliotecas es limitada y se circunscribe a la administración del presupuesto asignado. El director del Sistema de Bibliotecas no tiene autoridad para transferir recursos fiscales entre partidas del presupuesto, sólo puede proponer transferencias de fondos en situaciones extraordinarias y que la configuración de la partida lo permita.

---

[114] Informes Anuales de la Sección de Adquisiciones, Años Fiscales, 2001-06.

El Sistema de Bibliotecas establece sus prioridades partiendo de la misión y las metas, los documentos: *Plan de Trabajo del Sistema de Bibliotecas Año Académico 1999-2000* (julio 1999); y *Proyección del Sistema de Bibliotecas para los próximos cinco años* (febrero 2000). Estos documentos sirven como guía ya que incluyen las áreas de prioridad en que el Sistema debe dirigir sus esfuerzos.

El Sistema de Bibliotecas utiliza el sistema financiero Financial Record System (FRS), para monitorear sus deudas y el pago de facturas así como el módulo de Adquisiciones de Horizon para mantener el control y manejar el presupuesto destinado para la compra de recursos informativos. Se mantienen además registros impresos de todas las facturas procesadas. La Oficina de Pre-Intervención del Recinto recibe los comprobantes de desembolso del Sistema y revisa las transacciones fiscales sometidas.

El Sistema de Bibliotecas enfrenta una limitación presupuestaria que afecta la compra de recursos actualizados y de reciente publicación. Los ajustes presupuestarios realizados para mantener el nivel de suscripciones de revistas impresas y electrónicas, bases de datos en línea y otras publicaciones periódicas ha afectado adversamente, por décadas, el fortalecimiento de las colecciones monográficas. Los fondos adicionales allegados a través de las Facultades no son parte del presupuesto recurrente del Sistema de Bibliotecas.

RECOMENDACIONES

- El Recinto de Río Piedras debe tomar como prioridad el desarrollo de colecciones, principalmente para atender las exigencias de una universidad doctoral con clasificación básica de una universidad de investigación con alto nivel de actividad investigativa. Las asignaciones presupuestarias que recibe el Sistema de Bibliotecas no deben ser para atender deficiencias presupuestarias en sus diferentes partidas. Tiene que atenderse con prioridad la asignación de una mayor cantidad de fondos recurrentes para: recursos de información, recursos humanos, mejoramiento profesional, preservación y conservación, equipo, entre otros.
- Aumentar el presupuesto de la partida de suscripciones para cubrir el alza anual en el costo.
- Solicitar la transferencia de todos los fondos asignados para recursos bibliográficos a las facultades y escuelas graduadas para los programas de nueva creación y revisión curricular.
- Actualizar las políticas de desarrollo de colecciones de las diferentes unidades para que conduzcan a lograr mayor efectividad en el fortalecimiento de la colección mediante la adquisición de aquellos recursos que satisfagan las necesidades de información.
- Garantizar la participación de la dirección del Sistema de Bibliotecas en la elaboración del presupuesto.
- Establecer mecanismos para allegar fondos de otras fuentes que contribuyan a cumplir con la misión del Sistema de Bibliotecas.

ANÁLISIS FODA ESTÁNDAR 12: PRESUPUESTO

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
El Director del Sistema sugiere y realiza la petición y proyección presupuestaria.	Incluir al Director del Sistema de Bibliotecas en la consideración y distribución del presupuesto del Recinto.	El Director del Sistema no participa en la asignación del presupuesto del Sistema.	El presupuesto asignado es insuficiente para cubrir todas las necesidades y partidas de desarrollo de colecciones del Sistema.
Asignación en el presupuesto 2008-2009, en la partida de suscripciones para ayudar a mitigar el déficit.	Aumentar la asignación presupuestaria del Sistema de Bibliotecas de acuerdo con las recomendaciones de ACRL y las necesidades académicas.	El presupuesto no guarda relación con los nuevos programas académicos, con la matricula, ni cumple con el porcentaje recomendado por ACRL.	La brecha entre el presupuesto del Recinto y el asignado al Sistema de Bibliotecas continúa ampliándose.
Algunos programas académicos transfieren al Sistema fondos para recursos de información.	Establecer la práctica de transferencia permanente de los fondos fiscales asignados a los programas para la adquisición de recursos bibliográficos.	No todos los nuevos programas académicos transfieren los fondos asignados para la adquisición de recursos bibliográficos.	El Sistema de Bibliotecas paga por recursos electrónicos y bases de datos que no respaldan la oferta académica ni la investigación del Recinto debido a la fórmula establecida por la Adminis-tración Central.
El Decanato de Asuntos Académicos apoya el Sistema de Bibliotecas para recibir la transferencia por las facultades de los fondos asignados para recursos bibliográficos.	Establecer una partida presupuestaria para los programas de extensión destinada a la adquisición de recursos bibliográficos.	No se asignan fondos a programas de extensión del Recinto.	

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
El Sistema de Bibliotecas atiende prioritariamente el presupuesto de suscripciones impresas, electrónicas y bases de datos.	Crear una partida con fondos recurrentes para respaldar la enseñanza de competencias y destrezas de información del Recinto.	No se asignan fondos destinados para la enseñanza de destrezas de información de la institución.	
El Sistema de Bibliotecas aporta la mayor cantidad de fondos fiscales para el pago de bases de datos y suscripciones electrónicas de las bibliotecas de la UPR según determinado por la Administración Central.	A base de evaluación de las colecciones y otros criterios previamente establecidos lograr presupuesto para un desarrollo más equitativo de dichas colecciones.	La distribución presupuestaria intra-partida destinada para desarrollo de colecciones no es proporcional.	
	Asignar al Sistema de Bibliotecas el presupuesto requerido para proveer el personal necesario que permita garantizar los servicios y horarios que demanda la comunidad académica.	La cantidad de recursos humanos que permite el presupuesto disponible no es suficiente para atender las demandas de servicios de información del Recinto.	
	Adjudicar al Director del Sistema mayor libertad para administrar el presupuesto.	El Director tiene autoridad limitada para el manejo y distribución del presupuesto.	

REFERENCIAS

Almeyda-Loucil, J. (2007). *Propuesta para el establecimiento formal del Servicio de Referencia Virtual en el Sistema de Bibliotecas*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

American Library Association. (2006, July 07*). Code of Ethics.* Retrieved May 28, 2008 from http://www.ala.org/oif/statementspols/codeethics.cfm

American Library Association. (1996, Jan. 24). *Library Bill Of Rights.* Retrieved May 22, 2006 from http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/statementspols/statementsif/librarybillrights.cfm

Andrés Mignucci Giannoni Arquitectos. (2004). *Memorando de entendimiento: proyecto Biblioteca José M. Lázaro.* [San Juan]: Andrés Mignucci Giannoni Arquitectos.

Association of College and Research Libraries (2004). *Standards for Libraries in Higher Education.* Retrieved May 28, 2008 from http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/acrlstandards/standardslibraries.cfn

Association of College and Research Libraries. (2005, 27 de enero). *Estándares de la Asociación de Bibliotecas de Colegios e Investigación (ACRL).* Traducción por Sr.José E. Feliciano Díaz; revisado por Haydée Muñoz Solá.

Biblioteca Ángel Quintero Alfaro. (2001-2007). *Informes Anuales*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas

Biblioteca de Administración de Empresas. (2001-2007). *Informes Anuales*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Biblioteca de Administración Pública. (2001-2006). *Informes Anuales*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias e Informática. (2001-2006). *Informe Anuales.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Biblioteca de Comunicación Pública. (2001-2006). *Informes Anuales*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Biblioteca de Música. (2001-2006). *Informes Anuales*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Biblioteca de Planificación. (2001-2006). *Informes Anuales*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Biblioteca General (1972) *Reglamento de la Biblioteca General, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Biblioteca Gerardo Sellés Solá. (2001-2007). *Informes Anuales*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Biblioteca Néstor M. Rodríguez Rivera. (2001-2007). *Informes Anuales*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Biblioteca Monserrate Santana de Palés. (2001-2007). *Informes Anuales.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Biblioteca Regional del Caribe y Estudios Latinoamericanos. (2001-2007). *Informes Anuales* . Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Candelas, N. (1973, marzo). Reseña histórica de la Biblioteca José M. Lázaro de la Universidad de Puerto Rico. *Boletín de la Sociedad de Bibliotecarios de Puerto Rico, 61-76.*

Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching. (2007*). Carnegie Classification of Institutions of Higher Education.* Retrieved March 20, 2008 from http://www.carnegiefoundation.org.

[*Categorización de Comentarios de los Estudiantes en la Encuesta de satisfacción de usuarios del Sistema de Bibliotecas*]. (2007). Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Centro para la Excelencia Académica. (2007). *Informe 2006-2007*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Centro.

Colección de Ciencias Sociales-Reserva. (2001-2006). *Informes Anuales.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Colección de Documentos y Mapas. (2001-2006). *Informes Anuales*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Colección de Las Artes. (2001-2006). *Informes Anuales*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Colección de Referencia y Revistas. (2001-2006). *Informes Anuales*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Colección de Referencia y Revistas. (2008). *Resumen de hallazgos de la encuesta realizada en la Colección de Referencia y Revista – 2007*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Colección Puertorriqueña. (2001-2006). *Informes Anuales*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

El Comején: Boletín oficial del Comité de Salud y Seguridad del Personal Exento No Docente del Edificio José M. Lázaro. (1) 1, septiembre 2007.

El Comején: Boletín oficial del Comité de Salud y Seguridad del Personal Exento No Docente del Edificio José M. Lázaro. (1) 2, diciembre 2007.

Comité de Calidad de Vida del Sistema de Bibliotecas. (1995-2003). [*Documentos relacionados con el Comité de Calidad de Vida*]. Río Piedras, P.R.: [s.n.].

Comité de Consulta del Personal Docente para el nombramiento del (de la) Director (a) del Sistema de Bibliotecas. (2005). *Informe Final.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Comité.

Comité para la Elaboración de un Plan de Reclutamiento para el Personal Docente del Sistema de Bibliotecas. (2004). *Encuesta a los Directores, Jefes y Coordinadores de las Unidades del Sistema de Bibliotecas: Análisis de las respuestas recibidas*. Río Piedras: P. R. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Comité para la Revisión del Documento Misión, Metas y Objetivos del Sistema de Bibliotecas. (2001, 28 de noviembre). *Misión, metas y objetivos del Sistema de Bibliotecas.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Rio Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Deberes y Tareas [del] Director [del] Sistema de Bibliotecas (2003). [Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas]

Decanato de Administración. (1993) *Procedimiento para la selección y pago a los estudiantes del Programa de Trabajo a Jornal.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Decanato de Administración. (2004). Circular Núm. 7, Año 2004. *Procedimiento para la adquisición de equipo para atender situaciones de salud de los empleados*. Río Piedras: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Decanato de Asuntos Académicos. (2003). *Circular 4 (2003-2004)* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Decanato de Asuntos Académicos. (2006). *Circular 3 (2006-2007*). Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Decanato de Estudios Graduados e Investigación. *Perfil institucional: Recinto de Río Piedras.* Retrieved October 23, 2006 from http://graduados.uprrp.edu/main_files/perfil_inst.htm.

Oficial de Desarrollo de Colecciones. (2001-2005). *Informes anuales*. Río Piedras, P.R. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Enrique Abruña Asociados. (1995). *Estudio de necesidades espaciales*: *Biblioteca José M. Lázaro*. San Juan, Puerto Rico: Enrique Abruña Asociados.

Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información. (2007). *Educación a Distancia.* Retrieved September 24, 2007 from http://egcti.upr.edu/index.php?option=com_content

Espina, C., Martínez, E., Pérez, E. & Pérez, M. (2008). *Descriptive Study Survey and Focus Groups: Research Findings*. Río Piedras: Universidad de Puerto Rico.

Felicié Soto, A. M. (2001). *Informe a la Facultad del Sistema de Bibliotecas sobre la gestión realizada por la dirección interina del Sistema de Bibliotecas de abril de 1999 a enero de 2001*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas .

Filmoteca. (2001-2006). *Informes Anuales.* Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Gage-Babcock & Associates. (1997). *Fire and life safety survey of the Biblioteca General José M. Lázaro at the University of Puerto Rico, Río Piedras Campus, Río Piedras, P.R.* Armonk, N. Y.: Gage-Babcock & Associates.

Grupo de Trabajo para Elaborar una Propuesta con el Propósito de Convertir el Sistema de Bibliotecas en un Decanato. (2003, noviembre) *Propuesta para convertir el Sistema de Bibliotecas en un Decanato*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Hillyer, G. V. (2001, mayo 21). *Hacia una universidad doctoral y de investigación extensiva, Plan del Rector, período 2000 al 2003*. Río Piedras, P.R: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Junta Administrativa. (1998). *Certificación Núm. 84, Año 1997-98. Excepciones a la norma general de requerimiento de doctorado para el reclutamiento y otorgación de permanencia al personal docente.* Río Piedras, P.R. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Junta Administrativa. (1998). *Certificación Núm. 110, Año 1997-98. Reafirmación para propósito de reclutamiento el requisito de grado terminal para el ejercicio de las cátedras*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Junta Administrativa. (2002). *Certificación Núm. 013, Año 2002-2003, Distribución del presupuesto del Recinto de Río Piedras para el año fiscal 2002-2003.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Junta Administrativa. (2002). *Certificación Núm. 32, Año 2002-2003*. Río Piedras, P.R:. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Junta Asesora Institucional del Sistema de Bibliotecas. (1988-2004). [*Documentos Junta Asesora Institucional del Sistema de Bibliotecas]*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Junta de Directores de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico. (2006). *Informe final del Comité de Evaluación de Recursos Electrónicos*. San Juan, P. R.: Universidad de Puerto Rico, La Junta.

Junta de Síndicos de la Universidad de Puerto Rico (2002). *Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, La Junta.

Junta de Síndicos de la Universidad de Puerto Rico. (2007) *Certificación Núm. 73, 2006-2007, Política institucional de educación a distancia de la Universidad de Puerto Rico.* San Juan, P. R.: Universidad de Puerto Rico, La Junta.

Ley de la Universidad de Puerto Rico, Ley núm.1 del 20 de enero de 1966, según enmendada. 18 L.P.R.A. § 601 et seq.

López Valentín, M.. (2007). *Distribución de frecuencias [de respuestas al cuestionario de satisfacción de usuarios]*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Oficina de Planificación Académica.

Middle States Commission on Higher Education & Puerto Rican Council on Higher Education. (2005). *Report to the faculty, administration, trustees, students of the University of Puerto Rico Río Piedras*. [San Juan, P.R.: Evaluation Team].

Montalvo Montalvo, M. (2008). *Perfil de las bibliotecas universitarias de Puerto Rico*. Retrieved June 12, 2008 from http://biblioteca.uprrp.edu/pebupr

National Center for Education Statistics. (2007).*IPEDS*. Retrieved March 20, 2008 from http://nces.ed.gov/ipedsspas/ListInstitutions.asp

Nelson, W. N. & Fernekes, R. W. (2002).*Standards and assessment for academic libraries: a workbook.* Chicago: Association of College and Research Libraries.

Oficina de Planificación Académica. (2001-2007). *Libro de Datos Estadísticos (Fact Book)* Retrieved July 20, 2008 from http://opa.uprrp.edu/esta.htm.

Oficina de Planificación Académica. (2003-2004). *Matrícula total en el Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico por facultad o escuela, concentración y/o programa, año de clasificación y género.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, La Oficina.

Oficina de Planificación Académica. (2006). *Inventario de satisfacción estudiantil*. Río Piedras, P.R: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Oficina de Planificación Académica. (2007). *Resumen de resultados Encuesta al personal del Sistema de Bibliotecas*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Oficina de Planificación Académica. (2007). [*Sugerencias y propuestas contenidas en la sección VII de la Encuesta al personal del Sistema de Bibliotecas*]. Río Piedras: Universidad de Puerto Rico, La Oficina.

Oficina de Planificación Académica. Unidad de Análisis Estadístico. (2007). *Personal en el Recinto de Río Piedras: Años Académicos 2001-2002 al 2006-2007*. Río Piedras, P.R: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Oficina de Planificación y Desarrollo Físico. (2004). *Seguimiento a puntos a considerar en Biblioteca José M. Lázaro.* Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Oficina de Planificación y Desarrollo Físico.

Oficina de Préstamos Interbibliotecarios Internacionales. (2006). *Informe de servicio de préstamos interbibliotecarios internacionales, 1998-2006.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Oficina de Presupuesto. ([2002]). *Libramiento asignaciones, año fiscal 2002-2003, Resumen, Sistema de Bibliotecas.* Río Piedras: Universidad de Puerto Rico. Recinto de Río Piedras, La Oficina.

Oficina de Presupuesto. (2003, 13 de septiembre). *[Carta dirigida al Director del Sistema de Bibliotecas sobre la distribución del presupuesto del año fiscal 2002-2003]*. Río Piedras: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, La Oficina.

Oficina de Servicios Administrativos del Sistema de Bibliotecas. (2005). *Lista de las unidades y plano de la ubicación de los extintores dentro del Edificio José M. Lázaro*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Oficina de Servicios Administrativos del Sistema de Bibliotecas. (2007). *Comparación presupuesto asignado y gastos*. Río Piedras, P.R: Universidad de Puerto Rico, Sistema de Bibliotecas.

Oficina de Servicios Administrativos del Sistema de Bibliotecas. (2008). *Lista de equipo ergonómico adquirido para el personal, recomendado por el Médico Ocupacional*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Oficina de Servicios Administrativos del Sistema de Bibliotecas. (2008). *Registro de equipo ergonómico asignado y entregado.* Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Oficina de Sistemas y Procedimientos. (1995). *Procedimiento para el descarte de libros en las bibliotecas*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, La Oficina.

Ortiz Rodríguez, I. (2001). *Plan de evaluación curricular del seminario: la búsqueda de vías para el conocimiento.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Facultad de Estudios Generales, Centro de Investigación y Evaluación Curricular.

Programa de Automatización. (2005-2008). *Informes anuales.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Programa de Automatización. (2007). *Opinión de los estudiantes y profesores sobre la página del Sistema de Bibliotecas.* . Retrieved July 10, 2008 from http://biblioteca.uprrp.edu/Encuesta%20Pagina.pdf

Programa de Automatización. (2007). *Opinión de los usuarios sobre el Centro Computacional del Edificio José M. Lázaro*. Retrieved June 15, 2008 from http://biblioteca.uprrp.edu/Tabulaci%F3n%20encuesta%20CC.htm

Programa de Automatización. (2008). *Sondeo sobre el servicio de préstamos interbibliotecarios del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP*. Río Piedras, P.R Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Programa de Educación Continua. (2001-2005). *Informes anuales.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Programa de Instrucción al Usuario. (2001-2005). *Informes anuales.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Programa de Promoción Cultural. (2008). Informe de logros 2003-2008. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Propuesta de Título V, Strengthening Higher Education Hispanic Institutions. (1999). Sometida por Dra. Consuelo Figueras. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Escuela Graduada de Bibliotecología y Ciencia de la Información.

Proyecto de Automatización Integrada. (2001). *Plan de automatización 2001-2002*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Puerto Rico. Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos. Programa de Protección y Defensa de los Derechos de las Personas con Impedimentos (PAIR) (2007). *Informe de Inspección ocular Edificio José M. Lázaro.* San Juan, P. R.: La Oficina.

Rivera, B. & Villafañe, C. (2008). *Informe final Proyecto de Integración de Competencias de Información al Currículo*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico: Facultad de Administración de Empresas.

Rivera Viera, S. (2003). *Informe de progreso sobre la gestión docente y los resultados de las evaluaciones de los cursos del Plan Piloto: Curso Seminario de Integración ESGE 3105*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Facultad de Estudios Generales.

Rivera Viera, S., Santana Mojica, C., Ramos de Medina, N. y Gutiérrez Rodríguez, M. (2001). *Prontuario Seminario de Integración: La búsqueda de vías del conocimiento.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Facultad de Estudios Generales.

Rodríguez, J. (2008). [*Análisis de los datos de tres poblaciones: estudiantes, bibliotecarios y profesores-investigadores*]. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Sánchez, J. & Gutiérrez, M. (2000). *Performance Report Year II, Activity I.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Escuela Graduada de Bibliotecología y Ciencia de la Información.

Sánchez, J. & Gutiérrez, M. (2002?). *Performance Report Year II- III, Activity I.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Escuela Graduada de Bibliotecología y Ciencia de la Información.

Sala Zenobia y Juan Ramón Jiménez. (2001-2006). *Informes Anuales*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Sección de Adquisiciones. (2001-2007). *Informes anuales*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Sección de Adquisiciones. (2007-08). *Datos Presupuestarios Año Fiscal 2007-08*. Río Piedras: P.R. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Senado Académico. Comité Especial para Evaluar y Fiscalizar el Proyecto de Construcción y Remodelación del Edificio José M. Lázaro. (2004). *Informe final.* Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Servicios Bibliotecarios para Personas con Impedimentos. (1992). *Plan de Desalojo*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Servicios Bibliotecarios para Personas con Impedimentos. (2001-2006). *Informes Anuales.* Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Servicios Bibliotecarios para Personas con Impedimentos. (2005*). Correspondencia cursada entre la Oficina de Servicios Complementarios y Servicios Bibliotecarios para Personas con Impedimentos*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Sistema de Bibliotecas. (199-?). *Manual del estudiante asistente*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (1991). [*Misión, metas y objetivos del Sistema de Bibliotecas*]. Río Piedras, P. R. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (1992). *Normas del programa de promoción cultural.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (1992). *Política de retiro selectivo de recursos informativos del Sistema de Bibliotecas.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (1992). *Procedimiento para la adjudicación de horas de trabajo a las unidades y selección de estudiantes asistentes en las unidades del Sistema de Bibliotecas.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (1995). *Derechos y privilegios de estudiantes asistentes, preparado por Comité de Normas y Evaluación de Estudiantes Asistentes, documento #4*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (1997?*.) [Plan estratégico del Sistema de Bibliotecas]*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (1997). *Política de desarrollo de colecciones.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (1998). *Política de Servicios a Particulares.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (1998). *Procedimientos del Comité de Personal de Facultad* . Río Piedras, P.R. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema

Sistema de Bibliotecas. (1999). *Plan de trabajo del Sistema de Bibliotecas, año académico 1999-2000*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (1999). *Procedimiento para solicitar re-embolso de máquinas fotocopiadoras, lectores, impresores y "vendacards"*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2000). *Guía informativa sobre la donación de recursos informativos al Sistema de Bibliotecas*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2000, febrero). *Proyección del Sistema de Bibliotecas para los próximos cinco años.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2002). *[Borrador de] Política para el desarrollo y actualización de la página electrónica del Sistema de Bibliotecas.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2004). *Guía Instrumento de Evaluación del Personal Docente Bibliotecario*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2004). *Guía para la Utilización e Interpretación del Instrumento de Evaluación del Personal Docente Bibliotecario*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2004). *Informe de Auto-estudio Sistema del Bibliotecas.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2004). *Instrumento de Evaluación del Personal Docente Bibliotecario (rev. octubre).* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2004, octubre). *Procedimientos Comité de Personal de Departamento*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2004). *Resumen del Informe de Auto-estudio Sistema de Bibliotecas.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2005). *Plan de desarrollo de tecnologías del Sistema de Bibliotecas 2005-2007*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2006). *Horario de las unidades del Sistema de Bibliotecas. Retrieved November 27, 2006 from* http://biblioteca.uprrp.edu.

Sistema de Bibliotecas. (2006). *Proyecto de presupuesto para el año 2006- 2007*. Río Piedras, P.R: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2006). *Resumen estadístico años 2003-2006*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2006). *Resumen informe estadístico años 1996-2005*. Río Piedras, Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2008). *Cuestionario sobre la Colección de Referencia y Revistas.* Retrieved June 12, 2008 from http://biblioteca.uprrp.edu/Encuesta%20Rferencia%20.pdf

Sistema de Bibliotecas. (2008). *Misión, metas y objetivos.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, El Sistema.

Sistema de Bibliotecas. (2008). *Políticas*. Retrieved March 20, 2008 from http://biblioteca.uprrp.edu/Politicas.htm.

Sistema de Bibliotecas (2008) *Visión, misión y metas.* Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico. Retrieved February 16, 2008 from http://biblioteca.uprrp.edu/Misionymetas.htm

Solá Fernández, S. (2007, 18 de abril). *Decanato para el Sistema de bibliotecas: ¿imaginario posible?* Río Piedras, P.R: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Solá Fernández, S. & Gutiérrez Rodríguez, M. (2007). *Informe de viaje: Georgia Conference on Information Literacy*. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Tu Contacto con el Sistema de Bibliotecas: Boletín Informativo del Sistema de Bibliotecas, Num. 1, Año 2004. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Tu Contacto con el Sistema de Bibliotecas: Boletín Informativo del Sistema de Bibliotecas, Num. 2, Año 2004. Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Sistema de Bibliotecas.

Universidad de Puerto Rico. (2003). *Certificación no. 143, 2002-2003. Filosofía, visión y misión de la Universidad de Puerto Rico en torno a las personas con impedimentos.* Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico.

Universidad de Puerto Rico. Recinto de Río Piedras. (2006). *Visión Universidad 2016: Plan estratégico Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Universidad de Puerto Rico. Oficina del Presidente. (2005). *Diez para la Década: Agenda para la planificación 2006-2016.* San Juan, P. R: Universidad de Puerto Rico.

Universidad de Puerto Rico. Oficina del Presidente. (2006, 27 de marzo). *Una cultura de evaluación: acreditación de programas.* San Juan, P. R.: Universidad de Puerto Rico.

Universidad de Puerto Rico. Recinto de Río Piedras. Oficina del Rector. (1981, 5 de junio). *Circular Núm. 81-59, Disposiciones para el establecimiento de un Sistema de Bibliotecas en el Recinto de Río Piedras.* Río Piedras, P.R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Universidad de Puerto Rico. Recinto de Río Piedras. Oficina de la Rectora. (2003). *Circular Núm. 37, Año 2002-2003, Proyectos de conservación y mantenimiento de los edificios y terrenos del recinto.* Río Piedras, P. R.:. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Universidad de Puerto Rico. Recinto de Río Piedras. Oficina de la Rectora. (2003, 7 de julio). *Comparación presupuesto asignado y gastos.* Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Universidad de Puerto Rico. Recinto de Río Piedras. Oficina de la Rectora. (2003, 15 de septiembre). *Circular Núm. 15, Año 2003-2004, Proyección presupuestaria – Año fiscal 2003-2004.* Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Universidad de Puerto Rico. Recinto de Río Piedras. Oficina de la Rectora. (2003, 15 de octubre). *Circular Núm. 25, Año 2003-2004, Proceso presupuestario para el año fiscal 2003-2004.* Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Universidad de Puerto Rico. Recinto de Río Piedras. Oficina de la Rectora. (2006, 30 de marzo). *Carta circular a la comunidad universitaria.* Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Universidad de Puerto Rico. Recinto de Río Piedras. Oficina de la Rectora. (2008). *Carta circular a la comunidad universitaria sobre iniciativas realizadas en las facultades relacionadas a la carta de derechos de las personas con impedimentos y la ley 51*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico.

Vélez González, J. Y. (2006). *Manual de la Evaluación de las Bibliotecas del Sistema de la Universidad de Puerto Rico.* Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Vicepresidencia en Asuntos Académicos.

Villafañe, C. (2006?). *Propuesta Proyecto PICIC*. Río Piedras, P. R.: Universidad de Puerto Rico, Facultad de Administración de Empresas.