



DR. Antonio Núñez Jiménez

Facultad Humanidades

Bibliotecología y Ciencias de la Información

TRABAJO DE DIPLOMA

EN OPCIÓN POR EL TÍTULO DE
Licenciada en Bibliotecología y Ciencia de la Información

Título: Las Casas Bibliotecas en el Plan Turquino de Moa. Evaluación de los servicios 2006 -2010.

Autor: Ayelis Hernández Court

Tutor: Lic. Víctor Hugo Pérez Gallo

Moa, 2011

“Año 53 de la Revolución”

PENSAMIENTO

No hay más nobleza que la que el hombre con sus hechos logra...

José Martí.

AGRADECIMIENTO

- A mí apasionado tutor Víctor Hugo Pérez Gallo por su sabiduría, amor, y dedicación al desarrollo de este trabajo.
- A Livia Sambert quien aportó con el arma de las palabras sus experiencias colaborando en esta tesis con sus ideas y revisiones.
- A Las Casas Bibliotecas que me han aportado sus vivencias para comprender el alto significado humano y social de su trabajo, motivándome a seguir esta batalla por la cultura para salvar la patria grande de la que nos habló el apóstol: La humanidad.
- A mi hermana, familiares y compañeros por su buena voluntad para ayudarme cuando los necesite.
- A todos mi cariño y agradecimiento.

DEDICATORIA

- A mis padres en especial a mi madre por sus consejos y recomendaciones para enfrentar cada nuevo reto, siempre confiando en mí, comprendiéndome cuando lo necesite, brindándome en cada amanecer un día de alegría.
- A Fidel y Raúl, ejemplos a seguir de esta generación, motivos impulsores del estudio y la investigación, aun cuando para algunos el sol ya se ocultaba en el horizonte.
- A todo lector que considere útil la presente investigación para mejorar su calidad de vida.

RESUMEN.

El Servicio de Extensión Bibliotecaria es el medio adecuado que tiene la biblioteca pública para proyectarse hacia la comunidad. Constituye una singularidad que posibilita que ésta se extienda a zonas rurales y urbanas que no cuenten con esta institución. Este servicio tiene distintas modalidades para llevar a cabo la captación de lectores y la promoción de la lectura, entre estas las Casas Bibliotecas que atienden de manera directa a los usuarios y determina las necesidades de información con la finalidad de satisfacerlas inmediatamente, integrar a la comunidad al placer de la lectura y el desarrollo de las actividades culturales.

Una de las formas de llevar a cabo la evaluación de los servicios han sido los estudios de usuarios; sin embargo, estos no solamente deben ser la recopilación de meras opiniones, sino deben utilizarse métodos que permitan medir la calidad de los servicios

Nuestra investigación la desarrollamos en las 4 Casa Bibliotecas del Plan Turquino del municipio de Moa, nuestro objetivo general es evaluar los servicios en el periodo 2006 – 2010 en las Casas Bibliotecas del Plan Turquino de Moa y como específicos caracterizar los servicios de las Casas Bibliotecas del Plan Turquino de Moa en el periodo 2006 – 2010, describir los indicadores de la evaluación de los servicios de las Casas Bibliotecas del Plan Turquino de Moa en el Periodo 2006 – 2010 y analizar los resultados estadísticos de los servicios que ofertan las Casas Bibliotecas del Plan Turquino de Moa.

Abstract

The Service of Extension Librarian is the appropriate means that has the public library to be projected toward the community. It constitutes a singularity that facilitates that this extends to rural and urban areas that don't have this institution. This service has different modalities to carry out the reception of readers and the promotion of the reading, among these the Houses Libraries that assist in a direct way the users and it determines the necessities of information with the purpose of satisfying them immediately, to integrate to the community to the pleasure of the reading and the development of the cultural activities.

One in the ways of carrying out the evaluation of the services has been the studies of users; however, these should not only be the summary of mere opinions, but methods they should be used that allow measuring the quality of the services

Our investigation develops it in the 4 House Libraries of the Plan Turquino of the municipality of Moa, our general objective is to evaluate the services in the period 2006 - 2010 in the Houses Libraries of the Plan Turquino of Moa and as specific to characterize the services of the Houses Libraries of the Plan Turquino of Moa in the period 2006 - 2010, to describe the indicators of the evaluation of the services of the Houses Libraries of the Plan Turquino of Moa in the Period 2006 - 2010 and to analyze the statistical results of the services that offer the Houses Libraries of the Plan Turquino of Moa.

Índice	Páginas
Introducción.	1
Capítulo I. Breve acercamiento teórico a los servicios de extensión bibliotecaria.	6
1.1 Los Servicios bibliotecarios.	6
1.2 Los Servicios de Extensión Bibliotecaria en el mundo.	7
1.3 Los Servicios de Extensión Bibliotecaria en Cuba.	9
1.3.1 Acciones a realizar antes de crear una modalidad de extensión bibliotecaria.	12
1.3.2 Coordinación y control del servicio de extensión.	13
1.4 Caracterización de la Biblioteca Pública “Alejo Carpentier”.	14
1.4.1 Las Casas Bibliotecas en Moa.	14
1.5 Caracterización del Plan Turquino.	15
1.6 Casas Bibliotecas en el Plan Turquino. Su caracterización.	17
1.6.1 Caracterización de la Casa Biblioteca de Farallones.	17
1.6.2 Caracterización de la Casa Biblioteca zona Cayo Grande de Farallones.	18
1.6.3 Caracterización de la Casa Biblioteca La Melba.	18
1.6.4 Caracterización de La Casa Biblioteca Calentura.	19
1.7 Conclusiones.	20
Capítulo 2. Evaluación de los servicios bibliotecarios.	21
2.1. Paradigma de la investigación.	21
2.1.1 Evaluación de los servicios.	21
2.1.2 Metodología utilizada en la investigación.	22
2.1.3 Definición del alcance de la evaluación.	23
2.1.4 Diseño del programa de evaluación.	23
2.1.5 Ejecución de la evaluación.	24
2.1.6 Análisis e interpretación de los resultados.	27
2.2 Farallones.	27
2.2.1 La Melba.	30
2.2.2. Calentura.	32
2.2.3 Cayo Grande de Farallones.	34
2.3 Modificación del sistema o servicio sobre la base de los resultados obtenidos.	36
2.4 Conclusiones.	37
Conclusiones Generales	38
Recomendaciones	39
Bibliografía	40
Anexos	

INTRODUCCIÓN

El Servicio de Extensión Bibliotecaria es el medio adecuado que tiene la biblioteca pública para proyectarse hacia la comunidad, constituye una singularidad que posibilita que ésta se extienda a zonas rurales y urbanas que no cuenten con esta institución. Este servicio tiene distintas modalidades para llevar a cabo la captación de lectores y la promoción de la lectura, entre estas las Casas Bibliotecas que atienden de manera directa a los usuarios y determina las necesidades de información con la finalidad de satisfacerlas inmediatamente, integrar a la comunidad al placer de la lectura y el desarrollo de las actividades culturales.

Para lograr la satisfacción del usuario, la modalidad de servicio Casa Biblioteca debe contar con una colección apropiada, que responda a sus gustos y preferencias, proporcionarles el acceso a la información en diferentes soportes a través de los distintos servicios de información que ofrece: Orientación en el uso de servicios y recursos, Visitas dirigidas, Préstamo Interno, Préstamo Externo y de Consulta y Referencia, además de contar con un bibliotecario con las cualidades adecuadas.

El 12 de Julio del 2006 se crea en la Biblioteca Pública "Alejo Carpentier" una nueva modalidad de Servicio de Extensión Bibliotecaria, las Casas Bibliotecas, iniciándose con 9 e incrementándose paulatinamente hasta la cifra de 23, actualmente contamos con 21 distribuidas por todos los Consejos Populares.

Por el período de tiempo que llevan funcionando se impone que se realice una evaluación de sus servicios hasta la fecha actual esta no se había realizado, la misma ha sido considerada un instrumento importante para determinar que tan eficaz es una Casa Biblioteca o una biblioteca en atender las necesidades de los usuarios y con base en sus resultados, identificar las limitantes y deficiencias a fin de buscar alternativas que permitan superarlas y optimizar los servicios, por lo que los estudios de usuarios resultan un medio para evaluar los servicios efectivos.

Para Lancaster, King y Thoren, la evaluación es fundamental para determinar el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca.

Es evidente entonces que la evaluación es imprescindible para el desarrollo de cualquier organización, por lo que en el presente trabajo se hace referencia a importancia que tiene la evaluación del servicio de Extensión Bibliotecaria a través de la modalidad Casas Bibliotecas, los objetivos de la misma, las características del personal responsable (bibliotecario) y su relación con la satisfacción de necesidades de información de los usuarios.

En el presente trabajo se utilizó en la evaluación de los servicios de Extensión Bibliotecaria, modalidad Casas Bibliotecas la técnica del estudio de usuarios, puesto que nos lleva a enfrentar los problemas que usualmente tenemos los bibliotecarios en relación con los servicios de información referido a si realmente se les ofrece a los usuarios lo que requieren y necesitan. Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución posee una valiosa información de primera mano sobre cómo están reaccionando los usuarios a las diferentes características de la calidad de los servicios y qué acciones concretas han de llevarse a cabo para mejorar y mantener la calidad no sólo nos van a ofrecer un análisis de la situación real en la que se encuentran las Casas Bibliotecas (análisis del presente), sino que a partir de ellos podremos realizar las reorientaciones necesarias para el buen funcionamiento de los servicios y, con el conocimiento y la proyección debida, pueden utilizarse para predecir el mañana.

Fundamentación del problema:

Durante mucho tiempo, las bibliotecas operaron sin llevar a cabo un proceso de evaluación, se daba por hecho que sí en estas no existía ningún tipo de queja, toda la biblioteca funcionaba satisfactoriamente. Sin embargo, con el paso del tiempo, la evaluación se fue convirtiendo en un elemento esencial para la buena gestión de cualquier biblioteca. De esta forma, la evaluación se convirtió en una herramienta de primer orden para mejorar las actividades y servicios de la biblioteca; sin embargo, el rango de las actividades y servicios de una biblioteca

es muy extenso, por lo que surgió la necesidad de tener claro que se pretende evaluar; por ejemplo, se pueden evaluar las actividades de selección, adquisición y catalogación; asimismo, se pueden evaluar los servicios que se prestan como el de consulta o referencia, el de préstamo (interno, externo, interbibliotecario) y la disseminación selectiva de información, entre otros. Son sujetos también de evaluación los instrumentos que apoyan la realización de estas actividades y servicios tales como la colección, el catálogo y las bases de datos. Sin embargo, en los servicios es donde se reflejan las necesidades de los usuarios por lo que su evaluación toma un papel preponderante.

Para evaluar servicios bibliotecarios existen diversas técnicas que dependen del tipo de evaluación que se haga: macro o micro evaluación y del departamento o actividad que se pretenda evaluar. En este caso, se abordará la evaluación del servicio de Extensión Bibliotecaria, modalidad Casas Bibliotecas por ser uno de los servicios fundamentales para la labor de cualquier biblioteca en la comunidad.

Una de las formas de llevar a cabo la evaluación de los servicios han sido los estudios de usuarios; sin embargo, estos no solamente deben ser la recopilación de meras opiniones, sino deben utilizarse métodos que permitan medir la calidad de los servicios, definida en términos de las expectativas del usuario y las percepciones sobre los servicios que recibe, por lo que se presenta el siguiente:

Diseño metodológico:

Problema científico: ¿Cómo se han comportado los servicios bibliotecarios en el período del 2006 – 2010 en las Casas Bibliotecas del Plan Turquino de Moa?

Objetivos:

General:

- Evaluar los servicios en el periodo 2006 – 2010 en las Casas Bibliotecas del Plan Turquino de Moa.

Específicos:

- Caracterizar los servicios de las Casas Bibliotecas del Plan Turquino de Moa en el periodo 2006 – 2010.
- Describir los indicadores de la evaluación de los servicios de las Casas Bibliotecas del Plan Turquino de Moa en el Periodo 2006 – 2010.
- Analizar los resultados estadísticos de los servicios que ofertan las Casas Bibliotecas del Plan Turquino de Moa.

Técnicas usadas en nuestra investigación:

Entrevista en profundidad

Cuestionario.

Hemos estructurado nuestra investigación en dos capítulos:

Capítulo 1. Título: Breve acercamiento teórico a los servicios de extensión bibliotecaria. Donde expresamos brevemente las teorías de la bibliotecología que sustentan y explican nuestra investigación.

Capítulo 2. Título: Evaluación de los servicios bibliotecarios. Donde aplicamos la metodología propuesta por Lancaster teniendo en consideración los cinco pasos propuestos.

Atendiendo al carácter cualitativo que caracteriza esta investigación, las categorías escogidas para la misma, así como los resultados obtenidos en este informe estén estrechamente relacionados con la participación directa de la

subjetividad tanto del sujeto investigado como del investigador, lo cual constituye un fenómeno vinculado a todo proceso de investigación debido a que no existen estudios cualitativos completamente neutrales y libres de subjetividad y valores. Podemos decir que estos posibles sesgos se encuentran limitados por la adecuada selección y elaboración de los métodos y técnicas utilizados en el proceso de investigación así como los pasos seguidos en el mismo.

Esperamos que nuestra investigación sirva para una futura estrategia de mejora de los servicios bibliotecarios en las comunidades del Plan Turquino.

CAPÍTULO 1.

BREVE ACERCAMIENTO TEÓRICO A LOS SERVICIOS DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA.

1.1 Los Servicios bibliotecarios.

En la literatura referente a los servicios bibliotecarios existen varias definiciones entre la que se encuentra la aportada por Setién (1983) que expresa "(...) los servicios constituyen la actividad fundamental de cualquier institución de información, puesto que mediante ellos, se establecen las relaciones con los usuarios del sistema." (p. 6)

Otro concepto de servicios de información es el que expone Pinto Molina (1999) al presentar a estos con extrema dificultad de su estudio, derivado de una serie de características que los diferencian de los productos:

- Intangibilidad, son prestaciones y experiencias que no pueden evaluarse antes de su uso.
- Heterogeneidad, la prestación varía de un profesional a otro y de un usuario a otro.
- Caducidad, no se puede almacenar.
- Simultaneidad o consumo en el instante en que se producen, permitiendo al cliente una evaluación "en tiempo real" no sólo del resultado del servicio sino del proceso por el cual se ha desarrollado.

En la Norma General para Bibliotecas, elaborada por la Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información del Instituto Politécnico Nacional (2002) se explica que los servicios de información "son un conjunto de prestaciones y apoyos de carácter técnico, académico o administrativo destinados a facilitar el acceso a los registros del conocimiento disponibles localmente." (p. 1)

Por su parte, Rojas (2003) considera que el servicio de información "(...) es la relación que se establece entre dos partes en la que una (proveedor), organizada sistémicamente, ofrece a la otra (usuaria) los resultados de la también relación que se produce entre los recursos con que cuenta este proveedor, tanto financieros como físicos o tecnológicos pero, fundamentalmente, los de

información y los humanos, estos últimos, adiestrados previamente en la gestión de todos los anteriores.” (p. 14)

De ahí que se pueda inferir que los servicios constituyen la operación de salida de todo el proceso informativo y por lo tanto, su razón de ser.

1.2 Los Servicios de Extensión Bibliotecaria en el mundo

La Extensión Bibliotecaria es uno de los servicios que caracteriza a las bibliotecas. MC Colvin (1950), expresaba que la extensión bibliotecaria era “(...) la extensión del trabajo ordinario de la biblioteca (el suministro de libros, servicios de consulta, etc.) a otros campos relacionados y asociados, como son las conferencias, las exposiciones, el cine, las actividades musicales, dramáticas, etc. para niños y adultos (...) de modo que llegue a un público cada vez más amplio.” (p. 2). Este primer concepto expresa solamente una pequeña porción de lo que es realmente el trabajo de extensión bibliotecaria, este servicio no consiste sólo en la incursión de la biblioteca en el campo de las artes sino también en todas las materias que satisfagan las solicitudes de toda la población, cercana o lejana a la institución.

Buonocore (1952), en su Vocabulario Bibliográfico, consigna que “(...) el término servicio de extensión de la biblioteca pública es susceptible de diversos significados, según los países de que se trate. En su sentido más amplio, la biblioteca puede ser un órgano vivo y activo de difusión cultural en su medio, a través de conferencias, exposiciones, conciertos, funciones de teatro, cine, etc. con el fin de elevar el nivel moral e intelectual de la comunidad. En su sentido más restrictivo y específico, el servicio de extensión consiste en ampliar las tareas comunes de la biblioteca, suministro de libros, trabajo de referencia, etc. de modo que llegue a un público más numeroso.” (p. 16) Esta acción extra bibliotecaria puntualiza Buonocore (1952) “presupone necesariamente, una organización planificada a fin de descentralizar las actividades a través de órganos regulares encargados de llevar el libro a toda la zona geográfica de influencia.” (p. 12). Ya en esta definición se observa la extensión bibliotecaria como una forma de ampliar el radio de acción de la biblioteca.

A su vez, Setién (1983) expone que “(...) estos servicios se caracterizan por desplazar parte del fondo de la institución hacia puntos donde se concentran usuarios reales o potenciales que no pueden acudir al local por razones de lejanía u otras limitaciones (...)”. (p. 5). En esta definición se evidencian las condiciones que hacen necesarios los servicios de extensión bibliotecaria.

Las Directrices de la Federación Internacional de las Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) / Organización para la Educación la Ciencia y la Cultura de las Naciones Unidas (UNESCO) para el desarrollo del servicio de Bibliotecas Públicas precisa dos objetivos principales de estas instituciones para dar cumplimiento a la misión o propósito de la biblioteca pública: facilitar recursos informativos y prestar servicios a través de diversos medios, con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de educación, información y desarrollo personal comprendidas actividades intelectuales, de recreación y ocio.

En este sentido la Comunidad de Madrid aprobó en agosto de 2006 el Plan Regional de Fomento de la Lectura cuyo último objetivo es mejorar y consolidar los hábitos. El desarrollo de dicho Plan garantizará a todos los ciudadanos la igualdad de oportunidades para el acceso al libro y la lectura. Superando las barreras físicas, psíquicas, sensoriales o lingüísticas.

De manera general, en América Latina se dispone de precarios recursos, tanto en lo humano como en lo técnico, para desarrollar las bibliotecas públicas. Es notoria la escasez de libros y de otros materiales de lectura, lo que impide que la mayoría de los países puedan, aún en un mediano plazo, llegar a tener siquiera un libro por habitante. Si la situación es difícil en las áreas urbanas, lo es mucho más en las zonas rurales. No obstante, en América Latina se han desarrollado importantes experiencias de servicios bibliotecarios rurales. Pueden resaltarse entre ellas el programa de Bibliotecas Rurales del Departamento de Cajamarca, en el Perú; el trabajo que hacía el Centro Portales, en el departamento de Cochabamba en Bolivia; y el programa bibliotecario rural del Estado del Amazonas en Venezuela. También deben mencionarse las iniciativas de extensión bibliotecaria rural en

Nicaragua, Colombia y Venezuela a través de colecciones y servicios bibliotecarios móviles: bibliojeeps, bibliochalupas, cajas viajeras, etc.

1.3 Los Servicios de Extensión Bibliotecaria en Cuba.

Desde las primeras décadas del triunfo revolucionario se comienza una labor de reorganización de los servicios bibliotecarios en el territorio nacional proyectándose hacia la comunidad. Se constituyen dos nuevos servicios: el Servicio de Extensión Bibliotecaria y el Servicio de Extensión Cultural.

El Servicio de Extensión Bibliotecaria es el medio adecuado que tiene la biblioteca pública para proyectarse hacia la comunidad, constituye una singularidad que posibilita que esta se extienda a zonas rurales y urbanas que no cuenten con esta institución. Este servicio tiene distintas modalidades para llevar a cabo la captación de lectores y la promoción de la lectura, entre ellas están las minibibliotecas, el bibliobús en un inicio, las cajas viajeras, las bibliotecas de barrio, los buroes de préstamos, las casas bibliotecas y otras.

Para su creación es necesario tomar en consideración los factores fundamentales que definen el carácter y la existencia del servicio de extensión bibliotecarias según lo establecido en la Instrucción Metodológica del 2005 para Bibliotecas Públicas.

- La necesidad del servicio
 - El volumen y composición del fondo destinado al área de extensión; así como su movilidad y renovación.
 - El personal destinado para estas funciones.
 - La vía seleccionada para brindar el servicio.
-
- La necesidad del servicio está relacionada con la demanda y la ubicación del servicio. Se hace necesario por carecer de biblioteca o por encontrarse en zonas distantes de la misma. De ahí que en zonas donde existe la institución cultural se creara más allá de los 2 ½ Km², exceptuando la atención a personas discapacitados o con limitaciones para asistir a la biblioteca; dando prioridad a las

zonas rurales y de difícil acceso. Se debe priorizar al menos palabra modalidad en cualquiera de las vías por cada Consejo Popular.

- El volumen y composición del fondo en el área de extensión condiciona la existencia del servicio y su crecimiento. Sin el fondo no puede crearse el servicio y este a su vez se ampliará proporcionalmente en correspondencia con la formación, actualización y movilidad del mismo. No es factible prestar servicios de extensión con colecciones de otros departamentos porque ocasiona pérdidas y deterioro de las colecciones necesarias para otros servicios.
- La composición del fondo estará en correspondencia con el gusto y preferencia de los usuarios incluyendo todas las temáticas si son solicitadas; pero se le dará prioridad a aquellas de mayor demanda.
- La movilidad del fondo y su renovación periódica estará en correspondencia con la vía seleccionada para el servicio y el personal destinado a estas funciones (en las vías se precisa este aspecto); por otra parte, es necesario actualizar y priorizar con una correcta política de adquisición los fondos del área de extensión.
- El personal destinado para estas funciones. Será determinado según el fondo, el crecimiento de modalidades y la frecuencia de rotación de colecciones. Ello determinará la necesidad de mayor o menor personal en el área de extensión, pero se necesita al menos 1 bibliotecario en el área de extensión que controle, coordine, promueva y facilite el servicio en cada una de las bibliotecas; además de contar con los activistas voluntarios según la vía seleccionada.
- Las vías para el servicio de extensión bibliotecaria son variadas y se aplican según las condiciones de las zonas, centros, instituciones y las condiciones objetivas o materiales con las que cuente la biblioteca provincial, municipal o sucursal.
- A continuación se exponen brevemente las definiciones de cada modalidad que constan en la Circular de Extensión Bibliotecaria para el SNBP de 2005:

- **MINIBIBLIOTECAS:** Colecciones renovables de 10 a 50 volúmenes (en dependencia de los usuarios inscriptos), atendidas por activistas -personal voluntario-, situadas en áreas habilitadas al efecto en: centros de trabajo, círculos sociales, hogares maternos y de ancianos, hospitales, etc. Dependen de las bibliotecas provinciales, territoriales, municipales o sucursales que a través del área de extensión, controla, coordina y facilita el servicio que brinda el activista. La renovación puede hacerse cada 2 a 3 meses y se rinde información estadística una vez al mes.
- **BIBLIOBÚS:** Unidad bibliotecaria situada en vehículos de transporte automotor que lleva el servicio de extensión bibliotecario a zonas alejadas donde no radican bibliotecas, dependen metodológica y administrativamente de una biblioteca provincial, municipal o sucursal. Realiza la renovación del préstamo una vez al mes con personal del área de extensión quien controla y atiende el servicio de esta vía. Rinde información estadística una vez al mes.
- **BURÓ DE PRÉSTAMO:** Espacio fijo que brinda servicios al público un día del mes, o con la frecuencia que establezca la biblioteca, con personal del área de extensión en centros de trabajo, empresas, cooperativas, etc. Posee una colección mínima renovable mensualmente, que pertenece a los fondos de la biblioteca. Rinde información mensual y lleva los controles establecidos el bibliotecario de extensión.
- **SALA DE LECTURA:** Locales adscriptos a las bibliotecas provinciales, municipales o sucursales (No se encuentran enclavados en el mismo inmueble que ocupa la institución), dependen de ésta metodológica y administrativamente. Brindan servicios diariamente con personal fijo del área de extensión, mantienen una colección mínima propia, mayor de 500 títulos. Rinde información estadística mensual por los BP (boleta de préstamo) al área de extensión. No se tendrán en cuenta las salas que se encuentran fuera del inmueble que ocupa la biblioteca, por problemas de espacio).

- **CASA BIBLIOTECA:** Servicios que se prestan con colecciones particulares, del barrio que no son fondos de la biblioteca (o con fondos de la biblioteca). Atendido por personal voluntario o personal contratado para estos fines. Si el fondo no es de la biblioteca no puede contabilizarse el servicio de lectura, sólo el de promoción. En caso de que el fondo pertenezca a la biblioteca se llevan los mismos controles estadísticos establecidos para las minibibliotecas, y el resto de las modalidades de extensión.
- **CAJA VIAJERA:** Vía de extensión para el Plan Turquino y zonas de difícil acceso fundamentalmente. Colección que viaja en cajas, mochila, paquetes a zonas intrincadas o de difícil acceso, a los cuales no puede llegar el bibliobús. Estas colecciones se transportan cada 3 meses por transporte animal o por medios propios. Deben llevarse los controles estadísticos como en el resto de las vías.
- **BIBLIOTECARIOS DEL BARRIO:** Extensión de libros y actividades de promoción de lectura por parte de un bibliotecario de la biblioteca en su barrio (con sus vecinos). El bibliotecario debe llevar los controles estadísticos y rendir información al área de extensión mensualmente.

Se tendrán en cuenta los factores anteriormente explicados y las siguientes acciones.

1.3.1 Acciones a realizar antes de crear una modalidad de extensión bibliotecaria.

- Estudio socio–económico de la zona o lugar donde se va a situar la modalidad. Conocer su desarrollo económico, social, cultural y las perspectivas futuras.
- Estudio del nivel educacional cultural de los usuarios a los que se va a prestar los servicios.
- Conocer los intereses de lectura de la zona. Aplicar al 20% de los integrantes de la zona una encuesta sobre necesidades del servicio y sus intereses de lectura

1.3.2 **Coordinación y control del servicio de extensión.**

- Para crear una vía de servicio de extensión en centro de trabajo, zona rural, bloque de la FMC, etc.; se procede a coordinar previamente con el Presidente del Consejo Popular, administración, sección sindical, u organización política o de masas del lugar con la finalidad de dejar establecido:

- Responsable voluntario que atenderá el fondo.
- Horario de funcionamiento.
- Frecuencia de cambio de colecciones.
- Controles.
- Divulgación.
- Emplantillamiento de la vía.

- Estos aspectos se chequean trimestralmente con los organismos, organizaciones o instituciones anteriores con la finalidad de que ambas partes conozcan el funcionamiento del servicio.

- El responsable que atiende el fondo y el servicio puede ser voluntario o contratado, según la vía seleccionada. Dicho personal debe ser adiestrado por parte del técnico bibliotecario sobre el funcionamiento del servicio y los controles del mismo. Cuando el volumen de modalidades lo permita es favorable realizar intercambios de experiencia entre las activistas, así como seminarios, al menos con una frecuencia anual.

- El horario de funcionamiento lo determinan las necesidades de los usuarios, la administración de la Institución y las posibilidades que tenga el activista voluntario de atender el servicio. El bibliotecario del área de extensión debe visitar la vía en el horario de funcionamiento acordado.

- La frecuencia de cambios de las colecciones depende de la vía utilizada, la cantidad de títulos depositados y la cantidad de lectores. Nunca debe hacerse con

más de 3 meses la renovación, cuando se dejen suficientes títulos, excepto en la sala de lectura que cuenta con un fondo fijo que se incrementa paulatinamente.

1.4 Caracterización de la Biblioteca Pública “Alejo Carpentier”

La Biblioteca Pública Municipal “Alejo Carpentier es fundada el 26 de diciembre de 1982. Actualmente en su estructura cuenta con 10 salas de lectura al servicio de los usuarios (infantil, juvenil, general, literatura, universalización, discapacitados, hemeroteca, un departamento de Extensión Bibliotecaria, Club Minerva, informática y la sala UNICEF (proyecto de divulgación de los derechos del niño), tiene un departamento de Procesos Técnicos y un departamento de encuadernación.

La extensión bibliotecaria en la labor comunitaria, cuenta con 31 Minibibliotecas, 3 burós es de préstamos, 21 Casas de Bibliotecas.

Su misión se orienta hacia la satisfacción de las necesidades formativas e informativas desarrollando en los usuarios hábitos de lectura de manera que puedan hacer buen uso del tiempo libre y así materializar las funciones de la lectura cognoscitiva y educativa.

1.4.1 Las Casas Bibliotecas en Moa.

Las Casas Bibliotecas realizan una importante labor comunitaria, atienden a los diferentes grupos etáreos, y trabajan en estrecho vínculo con el promotor y las diferentes organizaciones de la zona. Además de estimular el placer por la lectura y la prestación de servicios para este fin, también realizan concursos, talleres y apoyan programas comunitarios de salud, atienden a los discapacitados y hacen más sólido el trabajo de las escuelas en el sentido promocional de apreciación y creación literaria, insertada en la atención a círculos de lecturas y al desarrollo de actividades culturales.

Para enriquecer los fondos bibliográficos que componen sus colecciones y satisfacer la demanda de los usuarios que atienden lo hacen a través de la vía del canje y préstamos de documentos entre las casas así como las donaciones realizadas por los pobladores.

En nuestro municipio contamos con 21 casas bibliotecas distribuidas en casi todos los Consejos Populares y en los asentamientos del Plan Turquino. Estas surgieron el 12 de julio del 2006, con el objetivo de intensificar el hábito de la lectura y desarrollar actividades culturales.

Las casas bibliotecas están ubicadas de la siguiente manera:

- 4 en el Plan Turquino
- 9 en zonas rural
- 8 en la zona urbana

Las primeras se encuentran en los siguientes asentamientos: Farallones, Cayo Grande de Farallones, La Melba y Calentura.

En las zonas rural se localizan en: Yamanigüey, Cayo Grande de Yamanigüey ,Cañete, Quemado del negro, Punta Gorda arriba, Punta Gorda Abajo, Centeno, Granja de Centeno , Veguita.

En las zonas urbanas se ubican: Armando Mestre, Reparto Ecrin, Reparto Costa Azul, 26 de Julio, Joselillo 1, Joselillo2, Coloradas y Pesquero.

1.5 Caracterización del Plan Turquino.

El Plan Turquino se creó con el objetivo de lograr un desarrollo integral y sostenible de las zonas montañosas, conjugando armónicamente los requerimientos productivos con el desarrollo social, la conservación de la naturaleza, y el fortalecimiento de la defensa del país, e integrando en sus acciones a los organismos e instituciones involucrados en ese proceso.

El Plan Turquino ocupa aproximadamente el 18% del territorio nacional, abarca 49 municipios de ocho provincias. Su población asciende a 700 000 habitantes (aproximadamente 6% de la población total del país). Comprende 977 asentamientos poblacionales. Su densidad de población es de aproximadamente 77 habitantes por kilómetro cuadrado (desigualmente distribuidos).

Desde el punto de vista ambiental, el Plan Turquino va encaminado a la extensión de prácticas de uso sostenible, el fomento y protección de los bosques, la conservación de los suelos, el reciclaje de los desechos y residuales, así como la aplicación de técnicas agro-silbo-pastoriles para incrementar las producciones alimentarias y lograr la sustentabilidad de la población local.

Un aspecto fundamental del Plan ha sido el desarrollo social y cultural, la elevación de las condiciones de vida de los pobladores de la montaña y el fortalecimiento del sistema de asentamientos humanos de estos territorios como vía para consolidar el logro de las metas económicas y ambientales del programa. Es reconocido por su papel en la defensa del país, las montañas constituyen el baluarte fundamental de la estrategia de defensa de la Guerra de Todo el Pueblo. El Plan Turquino en la provincia de Holguín está conformado por 5 municipios (Cueto, Mayarí, Frank País, Sagua de Tánamo y Moa). Se extiende desde el límite con la provincia de Santiago de Cuba en el punto donde se interceptan el terraplén de Birán y el río Jimbambay en Cueto hasta el río Jaguaní, límite con la provincia Guantánamo. Su extensión territorial es de 21 767 Km². lo cual representa el 60,8 % de la extensión de los municipios que se incluyen en el programa y el 23,4% de la provincia.

El Plan Turquino de Moa comprende una extensión territorial de 730 kilómetros cuadrados, con reservas minerales por más de cuatro siglos, lateritas ferro niquelíferas y con un núcleo poblacional superior a los 65000 habitantes, cuentan con: 7 instituciones funcionando de ellas 2 Casas de Cultura Comunes, 2 sala de video, 4 Casas Bibliotecas, 7 mini bibliotecas, cuentan con 1 instructor de arte, 4 promotores y 1 coordinador de la actividad cultural en Calentura.

Entre los eventos culturales más importantes se encuentran:

- Jornada de la Cultura de Punta Gorda extendida a Farallones y Calentura.
- Operación Trepada Cultural del Verano.

1.6 Casas Bibliotecas en el Plan Turquino. Su caracterización.

1.6.1 Caracterización de la Casa Biblioteca de Farallones.

La Comunidad de Farallones surge como tal a partir de la construcción de la Presa Nuevo Mundo cuando se agrupan estos asentamientos de manera centralizada, esta comunidad tiene una población de 920 habitantes y cuenta con un Consultorio del médico de la familia el cual está encargado de prestarle atención médica a toda esta población, una farmacia, una bodega, un círculo social en el cual se realizan actividades recreativas, culturales y gastronómicas. Cuenta también con Taller de Artesanía, Panadería, Sala de Video, dos Escuelas Primarias, las mismas están dotados con los Programas de la Revolución: videos, computadoras y televisores y un Hogar Materno.

Esta zona se encuentra contemplada dentro de las inmediaciones del Parque Nacional Alejandro de Humboldt. Su población está preparada e informada acerca de cómo proteger el medio ambiente, la flora, la fauna y como ayudar en la reforestación. En esta comunidad se localiza también una Casa Biblioteca la cual le brinda servicios bibliotecarios a la población, la misma tiene un fondo bibliográfico de 614 títulos y 820 Volúmenes estos se encuentran en buen estado de conservación al igual que la vivienda, entre las temáticas que atesoran se encuentran la literatura recreativa, historia y política fundamentalmente. El horario para la prestación de servicios es de 8 a.m. – 5 p.m.,

La Casa Biblioteca les ofrece a los usuarios acceso a la información, a través de los servicios que les brinda: préstamos internos, préstamos externos y préstamos inter bibliotecarios, así como información estadística de los logros obtenidos desde su fundación. Se realizan 7 actividades de promoción por la lectura destinadas a todos los grupos etéreos. Estas actividades llevan por nombre: Mañanita feliz, Soñando y viajando, Luces de ocaso, Margarita blanca, Para despertar feliz, Contra las adiciones, Conociendo de cocina. Estas actividades se realizan con niños y adultos, en las cuales se hacen promociones de libros, dramatizaciones de cuento y exp.-bibliográfica.

(Ver anexo5).

1.6.2 Caracterización de la Casa Biblioteca zona Cayo Grande de Farallones.

Cayo Grande de Farallones es un barrio pequeño, con una población de 259 habitantes, tiene una bodega, una farmacia, un consultorio, una escuela primaria y un círculo social. La Casa Biblioteca se encuentra ubicada al lado del círculo social, cuenta con un fondo bibliográfico de 329 libros y 482 volúmenes, revistas. El local posee buena iluminación. La promoción por la lectura se realiza a través 7 actividades de promoción mensuales diseñadas para los diferentes grupos etáreos: niños, jóvenes, adultos y adulto mayor, todas en coordinación con Grupo Comunitario. Estas llevan por título: Aprendiendo de la historia, Amanecer feliz, Un mundo ideal, Peinando canas, Solecito mañanero, Los tejidos y sus encantos, Salud para todos, en ellas se realizan promociones de libros, exp.-bibliográfica, juegos de participación, exp. de tejidos, entre otros.**(Ver anexo 5).**

1.6.3 Caracterización de la Casa Biblioteca La Melba.

La Casa Biblioteca Dulce María Loynaz esta ubicada en la comunidad la Melva perteneciente al parque nacional Alejandro de Humboldt en el municipio Moa , provincia Holguín .

En este pequeño poblado del Plan Turquino viven aproximadamente 364 personas en su mayoría menores de 40 años. Por lo que se puede considerar con una población joven. Cuenta con 2 escuelas, un centro cultural, 3 sala de televisión y video, una cafetería, una panadería, un consultorio, una farmacia, una peluquería, una casa de visita, una bodega, una torre de televisión que prestan servicios en la comunidad junto a un grupo electrógeno y una pequeña hidroeléctrica. La Casa Biblioteca cuenta con 361 títulos y 660 Volúmenes para jóvenes y adultos, 20 publicaciones destinada a los niños, y revistas dirigidas, a las diferentes edades, en ella tenemos 3 estantes rústicos y 4 sillas pequeñas. Realiza 7 actividades de promoción por la lectura las cuales llevan el nombre: Entre fantasías, Lectura para salud, Gira carrusel, Tarde de libros, Salud es Vida, Del arte y sus encantos, Cuidando la naturaleza. Nos vinculamos con las diferentes instituciones principalmente con el Centro de Investigaciones de Tecnología y Medio Ambiente (CITMA) para el trabajo con la educación ambiental,

con el centro cultural y la escuela ya que priorizamos la atención a los niños donde realizamos exp.-bibliográfica ,promoción de libros, dramatizaciones de cuentos y concurso de pintura.(**Ver anexo5**).

1.6.4 Caracterización de La Casa Biblioteca Calentura.

Este asentamiento situado al suroeste de la ciudad de Moa, limita al sur con áreas del parque nacional Alejandro de Humboldt al norte con la presa nuevo mundo, y con el territorio de la mina Pedro Sotto Alba. Esta comunidad posee una población de 143 habitantes que gozan de los siguientes servicios: un consultorio del médico de la familia , con una planta de comunicación, una escuela con sistema fotovoltaica que permite la marcha de los programas audiovisuales, una sala de televisión, una bodega , una farmacia, una panadería un circulo social, una planta eléctrica que abastece el alumbrado al pueblo durante 4 horas , una conductora hidrológica ,la zona es montañosa con elevaciones de 360 metros sobre el nivel del mar (msnm) a 600msnm en algunos sitios que permiten que se realicen labores agrícolas como actividad fundamental en la producción de café y cacao, así como producciones marginales de guineo variado y frutas.

En este asentamiento se encuentra ubicada Casa Biblioteca “José Lezama Lima” con una colección conformada por 487 títulos y 560 volúmenes. El horario de servicio a los usuarios es de 8:00 a 12:00am y de 1:00 a 5:00 PM. Para el trabajo de promoción por la lectura se realizan 7 actividades mensuales con diferentes grupos etáreos .Las mismas llevan por nombre: Crecer con alegría, Por amor, Aprende conmigo, Sendero de esplendor, Esperanza del futuro. Había una vez, Leer en familia en estas actividades se realizan promociones de libros exp. – bibliográfica, juegos de participación, entre otros. (**Ver anexo 5**)

1.7 CONCLUSIONES.

Los servicios bibliotecarios son sumamente importante para el desarrollo de la lectura en los lugares donde están enclavados las casas bibliotecas. Considerando lo anteriormente dicho arribo a las siguientes conclusiones:

- Los servicios de información constituyen una amplia y variada gama de acciones que lleva a cabo la biblioteca para poner al alcance de sus usuarios los recursos informativos de que dispone, con el fin de satisfacer sus necesidades informativas.
- El servicio de extensión bibliotecaria es el servicio de información que se presta a aquellos usuarios que por condiciones especiales no pueden asistir a las sedes
- Las Casa Bibliotecas ocupan un lugar importante en el cumplimiento de la misión de la biblioteca por su papel divulgativo y promocional de la lectura.

CAPÍTULO 2

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

2.1 Paradigma de la investigación

La presente investigación ha sido concebida como un estudio exploratorio debido a la inexistencia de investigaciones preliminares que traten el tema evaluación de los servicios bibliotecarios relacionados con las modalidades de extensión bibliotecarias. Pretendemos determinar si las Casas bibliotecas ubicadas en el Plan Turquino están respondiendo a las necesidades de los usuarios y con base en sus resultados, identificar sus limitantes y deficiencias a fin de buscar alternativas que le permitan superarlas.

Nuestro trabajo es un estudio que privilegia el enfoque cualitativo de la investigación social, a la vez que triangula datos cuantitativos que soportan la necesaria integración de ambos enfoques, para lograr una mayor comprensión del fenómeno investigado.

Hemos hecho uso del método de la teoría fundamentada (en tanto se parte de la combinación compleja de técnicas y métodos de investigación que permitan un acercamiento mas integral al objeto de estudio, tanto cualitativo como con la triangulación de datos cuantitativos).

Para el desarrollo de esta investigación hemos decidido trabajar con usuarios de, la zona del Plan Turquino del municipio Moa, atendiendo a que es una de las localidades priorizadas dentro de los Programas de la Revolución (**Ver anexo1**).

2.1.1 Evaluación de los servicios

La evaluación es la primera parte fundamental del proceso administrativo de cualquier sistema, institución o actividad, interviene en el inicio y al final de dicho proceso.

Por tanto, la evaluación consiste en comparar la ejecución de las acciones planeadas y organizadas con los objetivos y metas institucionales con el fin de conocer:

- 1) Si ha existido algún cambio en la ejecución por un período de tiempo determinado.
- 2) Si ha dado un cambio, se debe determinar si ha sido en la dirección deseada.
- 3) Siendo así, hasta qué punto.

Lo anterior indica si el sistema o institución está funcionando y en qué medida, para posteriormente determinar las actividades a seguir. Por lo tanto, la evaluación es un punto de partida para la toma de decisiones, que pueden ser:

- Para designar o implementar un nuevo sistema.
- Para mejorar el actual.
- Para eliminarlo.

Por lo que para identificar las limitaciones y deficiencias de un sistema referido a los servicios bibliotecarios, nada mejor que los estudios que incluyen la opinión de varios usuarios sobre los servicios ofrecidos ya que permiten conocer su pensamiento acerca de los servicios que se les proporcionan, siendo éstos los conocidos como estudios de usuarios, cuyo objetivo práctico general es suministrar las bases para crear, planear o transformar un servicio, unidad o sistema de información. La población que fue objeto de estudio Delegados, Directora de la biblioteca públicas, Director de cultura y 200 usuarios, 50 de cada asentamiento rural. Para sacar esa muestra de población no seguimos un modelo estadístico sino una muestra de corte intencional.

2.1.2 Metodología utilizada en la investigación.

En el desarrollo de la presente investigación se seleccionó la metodología propuesta por Lancaster ya que los cinco pasos propuestos tienen un desarrollo lógico relacionado con la evaluación de los servicios de información, para obtener una visión completa del comportamiento de un sistema de información, al abordar aspectos básicos como sus usuarios y necesidades, sus colecciones, sus servicios de información, entre otros.

La metodología propuesta cuenta con los pasos siguientes:

1. Definición del alcance de la evaluación.

2. Diseño del programa de evaluación.
3. Ejecución de la evaluación.
4. Análisis e interpretación de los resultados.
5. Modificación del sistema o servicio sobre la base de los resultados obtenidos

2.1.3 Definición del alcance de la evaluación.

El objeto de evaluación son los servicios bibliotecarios en el período 2006- 2010 en las Casas Bibliotecas del Plan Turquino de Moa.

2.1.4 Diseño del programa de evaluación.

Para determinar los resultados del proceso de evaluación se hace a partir del siguiente grupo de indicadores los cuales permiten dar un seguimiento adecuado del servicio:

- Análisis de las necesidades: el contenido y el tipo de información buscado, desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo. Este análisis permite definir los productos, los servicios y hasta la clase de unidad de información que mejor se adapte a las distintas circunstancias a partir del conjunto de datos que el individuo necesita poseer para cubrir un objetivo determinado.
- Características del personal: Cortesía, así como la habilidad para inspirar confianza; ser cortés y amigable, además de poseer el conocimiento necesario para proporcionar información acerca de las la colecciones y los servicios.
- Sensibilidad: La buena disposición del personal para proporcionar el servicio, así como una rápida y puntual solución a los problemas de información.
- Acceso: Contar con las horas adecuadas de operación del servicio, así como contar con el acceso a los recursos y colecciones.
- Nivel de satisfacción: Da la medida del punto de satisfacción que tiene el usuario con el servicio que se le ofrece.
- Tiempo ahorrado: Da la medida del tiempo que el servicio le economiza al usuario

- Tamaño del fondo bibliográfico: Se analiza su crecimiento y deterioro, así como si están actualizadas las fuentes de información.
- Servicios recibidos: Cantidad de préstamos ofrecidos a los usuarios.

Luego es necesario recurrir a los modelos estadísticos establecidos para la recogida de información como un instrumento de medida para cuantificar las distintas actividades realizadas por los servicios bibliotecarios en las Casas Bibliotecas determinando en que grado se han conseguido los objetivos previstos en un período de tiempo de 2006- 2010, de esta forma se traduce la realidad a cifras. **(Ver anexo 3)**

Por último, a partir de la comparación de dichos índices y el número de servicios ofrecidos en las Casas Bibliotecas, cantidad de actividades, materiales en circulación se exponen, a partir del análisis de tablas y gráficos, la relación entre los valores altos en los extremos del proceso, y que prueba los resultados positivos de esta modalidad servicio de Bibliotecario.

Se diseñaron entrevistas en profundidad y cuestionarios para la obtención de la información necesaria para la evaluación.

2.1.5 Ejecución de la evaluación.

La recogida de datos, nos ha proporcionado información acerca de dos aspectos:

- Nivel de satisfacción de las necesidades de los usuarios
- Situación de las Casas Bibliotecas del Plan Turquino

Analizando los datos hemos de establecer un ajuste entre esas necesidades expresadas a través del cuestionario y lo que sería el mejor de los servicios que nosotros podemos proporcionar en función de nuestras disponibilidades (económicas, de personal, volumen de trabajo, instalaciones). En unas pocas palabras determinar los objetivos sobre una base real, para que estos sean factibles.

Se trata de analizar las causas que nos impiden llegar a esas expectativas de los usuarios y establecer soluciones, para ello, nada mejor que un estudio de usuarios.

Al conceptualizar los estudios de usuarios, Bustamante Paco (2003) hace mención a una serie de definiciones que diversos autores han hecho al respecto, señalando lo siguiente:

Los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Sirven para dar una visión más que un plan detallado y pueden ser motivados por la necesidad de incrementar y proveer información o satisfacer una curiosidad.

Por tanto podemos decir que un estudio de usuarios se define como el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente.

El usuario es la razón de ser de cualquier servicio, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: él solicita, analiza, evalúa y recrea la información. Por tanto, la creación, organización y evaluación de unidades de información están determinadas por las necesidades de sus usuarios, ya sean reales o potenciales. Precisar las características de la comunidad de usuarios, incluyendo sus necesidades de información, debe ser una actividad sistematizada y fundamentada en concepciones bibliotecológicas generales, con el fin de imprimirle un carácter científico.

El estudio de usuarios que se realiza en las Casas Bibliotecas del Plan Turquino permite evaluar la satisfacción de los usuarios a través de la medición de la pertinencia y relevancia en la recuperación de información, así como del tiempo de respuesta, accesibilidad y cobertura de los servicios de información que se ofrecen nos permite detectar la actitud hacia la Casas Bibliotecas y sus servicios de información.

Las Casas Bibliotecas cuentan con usuarios potenciales que componen a todas las tipologías de usuarios. La división de los mismos está dada por la ocupación y el nivel escolar:

1/ Obreros

2/ Campesinos y trabajadores agrícolas.

3/ Trabajadores administrativos.

4/ Trabajadores de servicios

5/ Profesionales

6/ Técnicos

7/ Dirigentes administrativos.

8/ Dirigentes políticos y de organizaciones de masas. Cuadros profesionales

9/ Trabajador de cuenta propia

10/Estudiantes

11/ Ama de casa

12/ Jubilados

Por tanto, las Casas Bibliotecas objetos de estudio, tienen en torno a los 1686 usuarios, repartidos entre las distintas tipologías. De este conjunto de población, se procede a la elección de dos grupos importantes jóvenes y adultos, para la recogida de la muestra que sirve de base del presente trabajo.

Para el estudio se diseñó un cuestionario donde se incluyen preguntas que aportan datos sobre el grado de utilización y conocimiento que poseen los usuarios de la Casas Bibliotecas, así como necesidades e intereses de información, de forma que podamos evaluar si están cubriendo las expectativas de información y podamos recoger opiniones y sugerencias sobre los servicios.

2.1.6 Análisis e interpretación de los resultados.

Los parámetros utilizados para la valoración de los resultados de este análisis son cuantitativos y cualitativos. Los cuantitativos se expresan en número de servicios ofrecidos, actividades realizadas o usuarios atendidos (**Ver anexo3**), y los cualitativos se expresan en términos de la calidad alcanzada, para ello se tuvo en cuenta el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio ofrecido.

El cuestionario fue aplicado a 200 personas entre la edad de 12 a 50 años de edad, el cual permitió obtener la información necesaria para dar respuestas a los

objetivos propuestos: cada uno de los cuestionarios integrado por nueve preguntas de selección acerca de la utilización de los servicios que ofrecen las Casas Bibliotecas del Plan Turquino de Moa. En el mismo se exploró con los usuarios tanto reales como potenciales aspectos sobre el funcionamiento de esta modalidad de servicio extensionista, para su satisfacción y factibilidad en la comunidad.

El cuestionario fue aplicado en el periodo de enero a marzo del 2011 en el horario de 8.00AM – 12.00M días alternos y precedidos de un texto explicativo que caracterizó el consentimiento informado, el anonimato de la información brindada y el cumplimiento de los requerimientos éticos en la realización de este trabajo.

La información recepcionada fue procesada y analizada por procedimientos manuales. Los resultados se expresan en gráfico de barras a través de números absolutos. Resultado de las encuestas.

2.2 Farallones

El asentamiento de farallones posee 920 habitantes, de los cuales a 50 se le realizó la encuesta lo que representa un 5,43% arrojaron los siguientes resultados.

1- Con esta pregunta tratamos de averiguar el índice de uso de las Casas Bibliotecas por los usuarios. Donde se comprobó que el índice de comportamiento de los encuestados el 26 % (13 encuestados) siempre visitan las Casas Bibliotecas, el 56 % (28 encuestados) regularmente el 10 % (5 encuestados) a veces y el 8 % (4 encuestados) nunca.

2- La pregunta responde al interés de las Casas Bibliotecas en detectar irregularidades que atentan en la calidad del funcionamiento de las Casas Bibliotecas, donde se comprobó que el 96 % (48 encuestados) están conforme con el horario y el 4 % (2 encuestados) no, en cuanto a la información de los servicios ofrecidos en las Casas Bibliotecas, el 98 % (49 encuestados) lo consideran de bueno y el 2 % (1 encuestado) no lo considera. Así, con respecto a la limpieza el 96 % (48 encuestados) lo consideran buena y el 4 % (2

encuestados) lo considera mala, La comodidad de los mobiliarios el 94 % (47 encuestados) la consideran de buena y el 6 % (3 encuestados) de mala motivada a la escasez de mobiliario. De igual forma el 98 % (49 encuestados) de los participantes en la encuesta contestaron que se sienten complacidos con la atención que le brinda y el 2 % (1 encuestado) no se siente satisfecho.

3-El fondo de mayor utilidad y por tanto de más uso por los usuarios es de libros puntuados por un 100 % (50 encuestado), como útil, por lo que la factibilidad de los usuarios considerando este fondo de gran utilidad para diferentes fines, docentes y de recreación, el 84 % (42 encuestado) expresa que las obras de referencias son útiles y el 16 % (8 encuestados) que no lo son, así el 80 % (40 encuestados) expresa que las publicaciones periódicas son útiles y el 20 % (10 encuestados) que no son de utilidad para satisfacer, sus demandas informativas.

4- El servicio más usado por los usuarios es el de préstamo externo con el 40 % (20 encuestados), seguido por el de información fotográfica con el 30%(15 encuestados) y el de consulta al bibliotecario un 14 % (7 encuestados). El préstamo interno es de 6 % (3 encuestados). Los servicios menos usados son el de consulta al catálogo y el préstamo interbibliotecario, en torno a un 4 % (2 encuestados) cada uno, así como el 2 % (1 encuestado) no utiliza estos servicios.

5- Con esta pregunta nos permite constatar que se demuestra que el 80 % (40 encuestados) de los usuarios expresan que la agilidad de los libros en el préstamo es buena no así en el 20 % (10 encuestados), así el 90 % (45 encuestados) contestó que existen correspondencia entre el catálogo y lo que se busca, no así el 10 % (5 encuestados), y como último el 85 % (42 encuestados) de los usuarios plasman que satisfacen las condiciones de préstamos en cuanto a plazo y números de libros, no así el 16 % (8 encuestados).

6- Dado que no se ha planteado una opinión preferencial, esta pregunta se ha respondido de forma múltiple, según los encuestados las Casas Bibliotecas cubren sus necesidades de información en todos los aspectos que se plantean. Así el 10 % (5 encuestados) se sienten satisfechos con una información amplia,

el 80 % (40 encuestados) con la localización del documento y el 10 % (5 encuestados) con la búsqueda de una referencia concreta. Ninguno contestó que las Casas Bibliotecas no satisfacen sus necesidades de información.

7- La puntuación que se le da al personal responsable de la Casa Biblioteca resulta normal, el 60 % (30 encuestados) ofrecieron puntuación media un 36 % (18 encuestados) da la máxima puntuación y solo un 4 % (2 encuestados) responde que es deficiente.

8- Las Casas Bibliotecas se han evaluado por los usuarios de manera positiva, el 84 % (42 encuestados) contestaron que el servicio es evaluado de bien, el 12 % (6 encuestados) lo evaluó de regular y el 4 % (2 encuestados) de mal.

9- Se trata sin dudas de la pregunta más interesante de todo el cuestionario ya que da pie a conocer realmente la opinión de los encuestados sobre todos los aspectos de las Casas Bibliotecas y sobre todo de lo que más preocupa. El abanico de respuestas aunque ha sido bastante amplio responde a una tipología bien definida, por lo que se exponen las respuestas más comunes.

-Haría falta un incremento de la colección para que los usuarios se sintieran atraídos en frecuentar las Casas Bibliotecas.

-Se muestra como muy necesaria una formación de usuarios orientada sobre todo al manejo de los catálogos.

-Una mayor actualización de los fondos, sobre todo en materias de educación.

2.2.1 La Melba

El asentamiento de la Melba posee aproximadamente 364 habitantes, de los cuales a 50 se le realizó la encuesta lo que representa un 13,74 % arrojaron los siguientes resultados:

1- Con esta pregunta tratamos de averiguar el índice de uso de las Casas Bibliotecas por los usuarios. Donde se comprobó que el índice de comportamiento de los encuestados el 88 % (44 encuestados) siempre visitan las Casas Bibliotecas, el 6 % (3 encuestados) regularmente el 4 % (2 encuestados) a veces y el 2 % (1 encuestado) nunca.

2-Con esta pregunta se podrá detectar irregularidades que atentan en la calidad del funcionamiento de las Casas Bibliotecas, donde se comprobó que el 96 % (48 encuestados) están conforme con el horario y el 4 % (2 encuestados) no, en cuanto a la información de los servicios ofrecidos en las Casas Bibliotecas, el 98 % (49 encuestados) lo consideran de bueno y el 2 % (1 encuestado) no lo consideran. Así, con respecto a la limpieza el 100 % (50 encuestados) la consideran buena. La comodidad de los mobiliarios el 94 % (47 encuestados) la consideran de buena y el 6 % (3 encuestados) de mala motivada a la escasez de mobiliario. De igual forma el 100 % (50 encuestados) de los participantes en la encuesta contestaron que se sienten complacidos con la atención que le brinda.

3-El fondo de mayor utilidad y por tanto de más uso por los usuarios es de libros puntuados por un 94 % (47 encuestados) como útil, por lo que la factibilidad de los usuarios considerando este fondo de gran utilidad para diferentes fines, docentes y de recreación donde solo el 6 % (3 encuestados) no lo consideraron como útil, el 80 % (40 encuestados) expresa que las obras de referencias son útiles y el 20 % (19 encuestados) que no lo son, así el 78 % (39 encuestados) expresa que las publicaciones periódicas son útiles y el 22 % (11 encuestados) que no son de utilidad para satisfacer, sus demandas informativas.

4- El servicio más usado por los usuarios es el de préstamo externo con el 46 % (23 encuestados), seguido por el de información factográfica con el 20 % (10 encuestados) y el de consulta al bibliotecario un 10 % (5 encuestados). El préstamo interno es de 8 % (4 encuestados). Los servicios menos usados son el de consulta al catálogo y el préstamo interbibliotecario, comportándose en un 8 % (4 encuestados) y 6 % (3 encuestados) respectivamente, así como el 2 % (1 encuestado) no utiliza estos servicios.

5- Con esta pregunta nos permite constatar que se demuestra que el 82 % (41 encuestados) de los usuarios expresan que la agilidad de los libros en el préstamo es buena no así en el 18 % (9 encuestados), así el 88 % (44 encuestados) contestó que existen correspondencia entre el catálogo y lo que se busca, no así el 12 % (6 encuestados), y como último el 86 % (43 encuestados) de los usuarios plasman que satisfacen las condiciones de

préstamos en cuanto a plazo y números de libros, no así el 14 % (7 encuestados).

6- Dado que no se ha planteado una opinión preferencial, esta pregunta se ha respondido de forma múltiple según los encuestados las Casas Bibliotecas cubren sus necesidades de información en todos los aspectos que se plantean. Así el 6 % (3 encuestados) se sienten satisfechos con una información amplia, el 82 % (41 encuestados) con la localización del documento y el 12 % (6 encuestados) con la búsqueda de una referencia concretan. Ninguno contestó que las Casas Bibliotecas no satisfacen sus necesidades de información.

7- La puntuación que se le da al personal responsable de la Casa Biblioteca resulta alta el 66 % (33 encuestados) coincidieron en esta calificación, un 30 % (15 encuestados) la valoraron de normal y el 4 % (2 encuestados) la catalogó de deficiente.

8- Las Casas Bibliotecas se han evaluado por los usuarios de manera positiva, el 90 % (45 encuestados) la consideran de buena, el 6 % (3 encuestados) de regular y el 4 % (2 encuestados) de Mal todo lo que demuestra de forma global el buen funcionamiento de la misma.

9- Con esta pregunta se podrá conocer en que dirección debemos mejorar nuestro trabajo con las recomendaciones y opiniones de los encuestados, sobre todos los aspectos de las Casas Bibliotecas y de lo que más preocupa.

- Haría falta un incremento de la colección.
- Poner un día de la semana el servicio nocturno.

2.2.2 Calentura

El asentamiento de la Calentura posee aproximadamente 143 habitantes, de los cuales a 50 se le realizó la encuesta lo que representa un 34,96 % arrojaron los siguientes resultados:

1- Con esta pregunta tratamos de averiguar el índice de uso de las Casas Bibliotecas por los usuarios. El índice de comportamiento de los encuestados, el 32 % (16 encuestados) siempre visitan según lo analizado las Casas Bibliotecas, el 60 % (30 encuestados) regularmente, el 6 % (3 encuestados) a veces y el 2 % (1 encuestado) nunca.

2- Con esta pregunta se podrá detectar irregularidades que atentan en la calidad del funcionamiento de las mismas donde se comprobó que el 92 % (46 encuestados) están conformes con el horario y el 8 % (4 encuestados) no, en cuanto a la información de los servicios ofrecidos en las mismas, el 98 % (49 encuestados) lo consideran de bueno y el 2 % (1 encuestado) no lo consideran. Así, con respecto a la limpieza el 100 % (50 encuestados) la consideran buena. La comodidad de los mobiliarios el 92 % (46 encuestados) la consideran de buena y el 8 % (4 encuestados) de mala motivada a la escasez de mobiliario. De igual forma el 100 % (50 encuestados) de los participantes en la encuesta contestaron que se sienten complacidos con la atención que le brinda.

3- El fondo de mayor utilidad y por tanto de más uso por los usuarios es de libros puntuados por un 96 % (48 encuestados), como útil, por lo que la factibilidad de los usuarios considerando este fondo de gran utilidad para diferentes fines, docentes y de recreación y el 4 % (2 encuestados) no lo considero de esta forma, el 82 % (41 encuestados) expresa que las obras de referencias son útiles y el 18 % (9 encuestados) que no lo son, así el 80 % (40 encuestados) expresa que las publicaciones periódicas son útiles y el 20 % (10 encuestados) que no son de utilidad para satisfacer, sus demandas informativas.

4- El servicio más usado por los usuarios es el de préstamo externo con el 42 % (21 encuestados), seguido por el de información factográfica con el 28 % (14 encuestados) y el de consulta al bibliotecario un 10 % (5 encuestados). El préstamo interno es de 8 % (4 encuestados). Los servicios menos usados son el de consulta al catálogo y el préstamo interbibliotecario, con 6 % (3 encuestados) cada uno.

5- Con esta pregunta nos permite constatar que se demuestra que el 98 % (49 encuestados) de los usuarios expresan que la agilidad de los libros en el préstamo de los libros es buena no así en el 2 % (1 encuestado), el 90 % (45 encuestados) contestó que existen correspondencia entre el catalogo y lo que se busca, no así el 10 % (5 encuestados), y como último el 96 % (43 encuestados) de los usuarios plasman que satisfacen las condiciones de préstamos en cuanto a plazo y números de libros, no así el 4 % (2 encuestados).

6- Dado que no se han planteado una opinión preferencial, esta pregunta se ha respondido de forma múltiple, según los encuestados las Casas Bibliotecas cubren sus necesidades de información en todos los aspectos que se plantean. Así el 4% (2 encuestados) se sienten satisfechos con una información amplia, el 88 % (44 encuestados) con la localización del documento y el 8 % (4 encuestados) con la búsqueda de una referencia concreta. Ninguno contestó que las Casas Bibliotecas no satisfacen sus necesidades de información.

7- La puntuación que se le da al personal responsable de la Casa Biblioteca resulta alta el 70 % (35 encuestados) de los encuestados ofrecieron la máxima puntuación, el 26 % (13 encuestados) coincidieron en que es regular y solo un 4 % (2 encuestados) responde que es deficiente.

8- Las Casas Bibliotecas se han evaluado por los usuarios de manera positiva, ya que ha recibido por el 92 % (46 encuestados) la calificación de buena, el 6 % (3 encuestados) de media y tan solo el 2 % (1 encuestado) la valoraron como deficiente.

9- Se trata sin dudas de la pregunta más interesante de todo el cuestionario da pie a conocer realmente la opinión de los encuestados sobre todos los aspectos de las Casas Bibliotecas y sobre todo de lo que más preocupa. El abanico de respuestas aunque ha sido bastante amplio responde a una tipología bien definida, por lo que se exponen las respuestas más comunes.

- Insuficiente el fondo bibliográfico.
- Se muestra como muy necesaria una formación de usuarios orientada sobre todo al manejo de los catálogos.

- Una mayor actualización de los fondos, sobre todo en materias de medio ambiente.

2.2.3 Cayo Grande de Farallones

El asentamiento de la Cayo Grande posee aproximadamente una población de 259 habitantes, de los cuales a 50 se le realizó la encuesta lo que representa un 19,30 % arrojaron los siguientes resultados:

1- Con esta pregunta tratamos de averiguar el índice de uso de las Casas Bibliotecas por los usuarios. El índice de comportamiento de los encuestados el 40 % (20 encuestados) siempre visitan las Casas Bibliotecas, el 46 % (23 encuestados) regularmente, el 8 % (4 encuestados) a veces y el 6 % (3 encuestados) nunca.

2- Con esta pregunta se podrá detectar irregularidades que atentan en la calidad del funcionamiento de las Casas Bibliotecas, donde se comprobó que el 90 % (45 encuestados) de los encuestados están conforme con el horario y el 10 % (5 encuestados) no, en cuanto a la información de los servicios ofrecidos en las Casas Bibliotecas, el 94 % (47 encuestados) lo consideran de bueno y el 6 % (3 encuestados) no lo consideran. Así, con respecto a la limpieza el 100 % (50 encuestados) la consideran buena. La comodidad de los mobiliarios el 98 % (49 encuestados) la consideran de buena y el 2 % (1 encuestado) de mala motivada a la escasez de mobiliario. De igual forma el 98 % (49 encuestados) de los participantes en la encuesta contestaron que se sienten complacidos con la atención que le brinda no así el 2 % (1 encuestado).

3- El fondo de mayor utilidad y por tanto de más uso por los usuarios es de libros puntuados por un 100 % (50 encuestados), como útil, por lo que la factibilidad de los usuarios considerando este fondo de gran utilidad para diferentes fines, docentes y de recreación, el 86 % (43 encuestados) expresa que las obras de referencias son útiles y el 14 % (7 encuestados) que no lo son, así el 80 % (40 encuestados) expresa que las publicaciones periódicas son útiles y el 20 % (10 encuestados) que no son de utilidad para satisfacer, sus demandas informativas.

4- El servicio más usado por los usuarios es el de préstamo externo con el 44 % (22 encuestados), seguido por el de información factográfica con el 30 % (15 encuestados) y el de consulta al bibliotecario un 10 % (5 encuestados). El préstamo interno es de 8 % (4 encuestados). Los servicios menos usados son el de consulta al catálogo y el préstamo interbibliotecario, en torno a un 4 % (2 encuestados) cada uno.

5- Con esta pregunta nos permite constatar que se demuestra que el 92 % (46 encuestados) expresan que la agilidad de los libros en el préstamo de los libros es buena no así en el 8 % (4 encuestados), el 94 % (47 encuestados) contestó que existen correspondencia entre el catálogo y lo que se busca, no así el 6 % (3 encuestados), y como último el 96 % (48 encuestados) plasman que satisfacen las condiciones de préstamos en cuanto a plazo y números de libros, no así el 4 % (2 encuestados).

6- Dado que no se han planteado una opinión preferencial, esta pregunta se ha respondido de forma múltiple ya que según los encuestados las Casas Bibliotecas cubren sus necesidades de información en todos los aspectos que se plantean. Así el 12 % (6 encuestados) se sienten satisfechos con una información amplia, el 86 % (43 encuestados) con la localización del documento y el 2 % (1 encuestado) con la búsqueda de una referencia concreta. Ninguno contestó que las Casas Bibliotecas no satisfacen sus necesidades de información.

7- La puntuación que se le da al personal responsable de la Casa Biblioteca resulta elevado el 82 % (41 encuestados) ofrecieron la máxima puntuación, un 16 % (8 encuestados) coinciden con la media y solo un 2 % (1 encuestado) responde que es deficiente.

8- Las Casas Bibliotecas se han evaluado por los usuarios de manera positiva. Toda vez que un 94 % (47 encuestados) coinciden con la máxima puntuación, el 4 % (2 encuestados) con la media y el 2 % (1 encuestado) con deficiente. Por tanto la evaluación global de las Casas Bibliotecas por parte de los usuarios ha sido buena.

9- Se trata sin dudas de la pregunta más interesante de todo el cuestionario que da pie a conocer realmente la opinión de los encuestados sobre todos los

aspectos de las Casas Bibliotecas y sobre todo de lo que más preocupa. El abanico de respuestas aunque ha sido bastante amplio responde a una tipología bien definida, por lo que se exponen las respuestas más comunes.

- Insuficiente el fondo bibliográfico .Por lo tanto haría falta un incremento de la colección.
- Se muestra como muy necesaria una formación de usuarios orientada sobre todo al manejo de los catálogos.
- Que en un día de la semana el horario de prestar el servicio sea nocturno.

2.2.4 Modificación del sistema o servicio sobre la base de los resultados obtenidos

A partir de los resultados arrojados en el proceso de evaluación, determinamos aquellos aspectos que no han dado resultados satisfactorios para la modificación del servicio, por lo que proponemos lo siguiente:

- En la política de adquisiciones tener en cuenta las principales insatisfacciones en las necesidades detectadas.
- Realizar ediciones de folletos y materiales informativos para la divulgación de todo el quehacer de las Casas Bibliotecas y sobre todo de los servicios que ofrecen.
- Readecuar los horarios para la prestación de los servicios en la medida de nuestras posibilidades, extendiéndolos hasta el horario nocturno.
- Elaboración y difusión de boletines bibliográficos.
- Incrementar el mobiliario para la prestación de los servicios.
- Incrementar el número de ejemplares para ofrecer el servicio de préstamo externo.

2.2.5 Conclusiones.

En este capítulo hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- 1- Los estudios de usuarios constituyen una alternativa valiosa para conocer la opinión de los usuarios, así como su satisfacción.
- 2- Las fuentes más utilizadas resultaron los libros y obras de referencias.
- 3- El servicio mayor valorado es el de préstamo externo.
- 4- Valoración positiva del personal de las Casas Bibliotecas.
- 5- Evaluación global de las Casas Bibliotecas, buenas 4 sobre 5.
- 6- Las Casas Bibliotecas no poseen las fuentes de información suficientes para satisfacer las consultas.

CONCLUSIONES GENERALES

Luego de una exhaustiva investigación hemos llegado a las siguientes conclusiones:

1- Los servicios de las Casas Bibliotecas del Plan Turquino de Moa en el periodo 2006 – 2010 tienen las siguientes características:

- a) Las Casas Bibliotecas de Farallones, Cayo Grande, la Melba y Calentura. están evaluadas de bien.
- b) En general hay escasez de fondos bibliográficos.
- c) El mobiliario es insuficiente para prestar un servicio de excelencia.
- d) El horario es incómodo para la mayor parte de las personas que laboran allí en la agricultura.

2- Los indicadores de la evaluación de los servicios fueron:

- a) Análisis de las necesidades.
- b) Características del personal.
- c) Sensibilidad.
- d) Acceso.
- e) Nivel de satisfacción.
- f) Tiempo ahorrado.
- g) Tamaño del fondo bibliográfico
- h) Servicios recibidos.

3- Al analizar los datos estadísticos de los servicios que ofertan podemos decir que entre el 2005 y 2006 se incrementó la participación en las actividades de las Casas Biblioteca. Por otra parte a partir del 2007 se incrementaron los proyectos de corte comunitario.

RECOMENDACIONES

- 1- Que cada una de las casa bibliotecas hagan un Festival del Libro para incrementar sus fondos bibliográficos.
- 2- Que esta investigación sirva de material docente para la impartición de la asignatura “Evaluación de los servicios”.

BIBLIOGRAFÍA

ALVERO FRANCÉS, F. *Cervantes Diccionario Manual de la Lengua Española*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 2008. 2t.

BASTARRECHEA, Y. *Factores metodológicos para el establecimiento de la tipología de usuarios en las bibliotecas públicas cubanas*. En: Boletín Bibliotecas de la Biblioteca Nacional José Martí. (Jul.-Dic.1983).

BOURNES, JULIANA. *Las bibliotecas, las casas y la promoción de la lectura*. [en línea]. [Consultado: 2010-11-15] Disponible en: [http://www.papelenblanco.com/bibliotecas/las-bibliotecas las casas y la promoción de la lectura](http://www.papelenblanco.com/bibliotecas/las-bibliotecas-las-casas-y-la-promocion-de-la-lectura).

BUONOCORE, DOMINGO, *Vocabulario bibliográfico, 1952*. Estudio de fondos (Resúmenes de ponencias). (Fondos de archivos de investigación) Biblioteca provincial, 2006. Formación y completamiento del fondo en Bibliotecas Públicas. Norma Ramal. La Habana: Ministerios de cultura, 1987.

BUSTAMANTE PACO, SIKORINA. (2003). *Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en biblioteca Proceedings 2o. Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación Archivística (CIBDA)*, La Paz (Bolivia). [en línea]. [Consultado: 2010-02-12] Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/0000110>.

CASTILLO GUEVARAL, JORGE, DEL; MARTÍN LAHERA, YOANNIS. *Las Bibliotecas públicas en Cuba: su aporte al desarrollo comunitario*. [en línea]. [Consultado: 2010-09-15]. Disponible en: <http://bys.sid.cu/revistas/aci/vol.13>.

COLECTIVO DE AUTORES. *Manual de los servicios bibliotecarios para la Biblioteca SNBP nacional de Cuba José Martí. Subdirección para la Atención al SNBP*. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 2008.

CROMBERTT, FRANCISCO ADOLFO. *Extensión bibliotecaria*. [en línea]. [Consultado: 2010-02-12]. Disponible en: [http://www.gtmo.cul.cu/municipios-yateras/bibliotecasyateras/index.php?option.com.frontpage&internat-1](http://www.gtmo.cul.cu/municipios-yateras/bibliotecasyateras/index.php?option=com.frontpage&internat-1).

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas Públicas. [en línea]. [Consultado: 2011-1-10]. 2001. Disponible en: <http://www.ifla.org>.

GÓNZALES OCHOA, ANA GLORIA, *Las Casas bibliotecas en Banes*. [en línea]. [Consultado: 2010-11-15]. 2001. Disponible en [http://www.ecured.cu/index.php/Casas Bibliotecas en el municipio de Banes](http://www.ecured.cu/index.php/Casas_Bibliotecas_en_el_municipio_de_Banes).

HERNÁNDEZ SAMPIER, R. *Metodología de la investigación*. La Habana: Editorial Félix Valera, 2003. 2t

LANCASTER, F.W. *Information retrieval systems, 2003. Norma General para Bibliotecas*. Coordinación general de Bibliotecas y servicios de información del Instituto Nacional, 2002

Pautas sobre los servicios de la Bibliotecas Públicas. Ministerio de Educación Cultura y deporte y las comunicaciones autónomos de España, 2002.

PERÉZ MOYA, FELICIA; *La extensión bibliotecaria un servicio especial de Información*. [en línea]. [Consultado: 2010-09-15]. Disponible en: [http://www.sedic.es/bibliotecarios/&extensión bibliotecaria.htm](http://www.sedic.es/bibliotecarios/&extensión_bibliotecaria.htm).

Plan regional de Fomento de Lectura. Comunidad de Madrid: Estudios sobre hábitos de lecturas en la comunidad de Madrid. [en línea]. Madrid: Consejería de Cultura y Deporte, 2004. [Consultado: 2010-09-15]. Disponible en: <http://www.monografias>.

ROJAS BENITEZ, JOSÉ .LUIS. *Diseño de servicios de Información. Selección de Lecturas*. La Habana: Editorial Félix Varela, 2006.

_____. *Evaluación de los servicios de información*. La Habana: Editorial Félix Varela, 2006.

SETIÉN QUESADA, E. *Servicios de Información*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1989.

UNESCO. *Guía del bibliotecario para promover la vinculación entre la biblioteca pública y la comunidad*. Caracas: UNESCO, 1987.

VISIADO VALDÉZ, MIGUEL, *Enfoques y tendencias de la biblioteca Pública en el mundo de la información*. [en línea]. [Consultado: 2010-09-15]. Disponible en: http://www.sedic.es/bibliotecario/&extensión_bibliotecaria.htm.

VIGOTA CARMEN, M; VILLENA MANUEL, DE. *Los bibliobuses y los nuevos Servicios de extensión bibliotecaria en la comunidad de Madrid*. [en línea]. [Consultado: 2010-09-15]. Disponible en: http://www.sedic.es/Bibliotecario/&extensión_bibliotecaria.htm

Anexo # 1 Cuestionario.

La siguiente encuesta se hace con el objetivo de conocer su opinión sobre diferentes aspectos relacionados con los servicios bibliotecarios de las Casas Bibliotecas del Plan Turquino. Su carácter es estrictamente confidencial y su propósito es obtener resultados que permitan detectar, enfocar y solucionar los problemas que afecten el grado de satisfacción que estos son capaces de lograr. Usted asignará una respuesta en las preguntas que correspondan, así como en las que proceda marque con una x.

1- ¿Con qué frecuencia visita la Casa Biblioteca?

- ___ Siempre
- ___ Regularmente
- ___ Algunas veces
- ___ Nunca

Si no ha visitado nunca la Casa Biblioteca puede que no tenga criterios sobre ella, pero quizás conozca algunas características de su comportamiento ; si no la ha visitado por determinados motivos, es posible que estos se encuentren relacionados en algunos de los aspectos que se señalan en la encuesta .Puede referirse a los que considere oportuno.

2- Valore cada uno de los siguientes aspectos: Sí o No

- .Horarios._____
- .Información sobre los servicios ofrecidos en la Casa Biblioteca._____
- .Limpieza._____
- .Comodidad (asientos disponibles, iluminación.)_____
- .Se sienten complacido con la atención que le brindan. _____

3- Valore los siguientes documentos, que posee Casa Biblioteca, de acuerdo con la utilidad que le ha dado:

Publicaciones periódicas. Útil____ No útil____

Libros. Útil ____ No útil ____
Obras de referencias Útil ____ No útil ____

4-¿Cuáles de los servicios de la Casa Biblioteca usa? Puede marcar más de uno.

___Préstamo interno.

___Préstamo externo

___Préstamo interbibliotecario.

___Información factográfica. (Datos; respuesta cortos)

___Consulta al catálogo.

___Consulta al bibliotecario.

___No usa los servicios.

5- Evalúe cada uno de los siguientes aspectos:

.Agilidad en el préstamo de los libros

.Correspondencia entre el catálogo y lo que busca.

.Satisfacen las condiciones de préstamos (plazos y números de libros)

6- La Casa Biblioteca satisface sus necesidades de información a través de:

Información amplia_____

Localización de un documento_____

Búsqueda de una referencia concreta_____

No satisface sus necesidades de información_____

Otras_____

7-. Como valoraría la profesionalidad del responsable de las Casa Biblioteca

Alta_____

Normal_____

Deficiente_____

8- .Evalúe de forma global las Casas Biblioteca marque con una X

_____Bien

_____Regular

_____Mal

9- ¿Desea hacer algún comentario o alguna proposición?! Adelante y muchas gracias!

Anexos 2. Entrevista en profundidad.

1 ¿-Cómo usted considera qué es la calidad del servicio que presta la Casa Biblioteca?

2-En su opinión qué acciones usted sugeriría para mejorarlo.

3- Cuáles son los principales problemas que tienen las Casas Bibliotecas.

Anexo 2.1 Valoración global de los entrevistados.

Con la entrevista realizada a los delegados de Calentura, Farallones, Cayo Grande de Farallones y La Melva, al Director de Cultura y a la Directora de la Biblioteca Municipal de nuestro municipio, se comprueba que, a pesar de existir algunas deficiencias como el insuficiente fondo bibliográfico en temáticas de salud, Técnica, y Literatura Infantil y también de incrementar la preparación técnico profesional del personal responsable de la Casas Bibliotecas, de no existir un trabajo directo con los jóvenes relacionado con la promoción por la lectura. La calidad de los servicios que ofrecen las Casas Bibliotecas es buena, considerándolo el tiempo de búsqueda en la localización de información ahorrando a los usuarios y la satisfacción de su necesidad informativa.

Los entrevistados ofrecieron sus apreciaciones del servicio y además emitieron sugerencias para continuar mejorando la calidad de los servicios, entre ellas se encuentran la realización de festivales del libro para incentivar las donaciones de libros, fortalecer el trabajo de rescate de las tradiciones la defensa de los valores realizar un diálogo con los jóvenes que les permita conocer sus gustos y preferencias por la lectura para elevar su motivación.

Anexo # 3.Resultados de los servicios prestados desde el año 2006 al 2001

Años	Servicios	Usuarios	Participantes de las actividades	Titulo	Volumen	Préstamo Inscripto	Lectores	C/R	L/B	EXPO
2006	157	37	8	40	50	5	5	3	1	1
2007	158	38	9	50	60	5	5	4	1	1
2008	159	39	10	80	100	6	6	5	1	1
2009	160	40	70	90	150	7	7	2	6	2
2010	161	41	71	101	300	8	8	3	7	3
Total	795	195	168	361	660	31	31	17	16	8

Tabla1.La Melva.

Años	Servicios	Usuarios	Participantes de las actividades	Titulo	Volumen	Préstamo Inscripto	Lectores	C/R	L/B	EXPO
2006	157	37	8	30	52	5	5	3	1	1
2007	158	38	9	50	70	5	5	4	1	1
2008	159	39	10	70	100	6	6	5	1	1
2009	160	40	70	80	110	7	7	6	2	2
2010	161	41	71	99	150	8	8	3	7	3
Total	795	195	168	329	482	31	31	21	12	8

Tabla 2 .Cayo Grande de Farallones.

Años	Servicios	Usuarios	Participantes de las actividades	Titulo	Volumen	Préstamo Inscripto	Lectores	C/R	L/B	EXPO
2006	157	37	8	40	50	5	5	3	1	1
2007	158	38	9	70	90	5	5	4	1	1
2008	159	39	10	150	180	6	6	5	1	1
2009	160	40	70	160	200	7	7	6	2	2
2010	161	41	71	194	300	8	8	7	3	7
Total	795	195	168	614	820	31	31	25	8	12

Tabla 3. Farallones

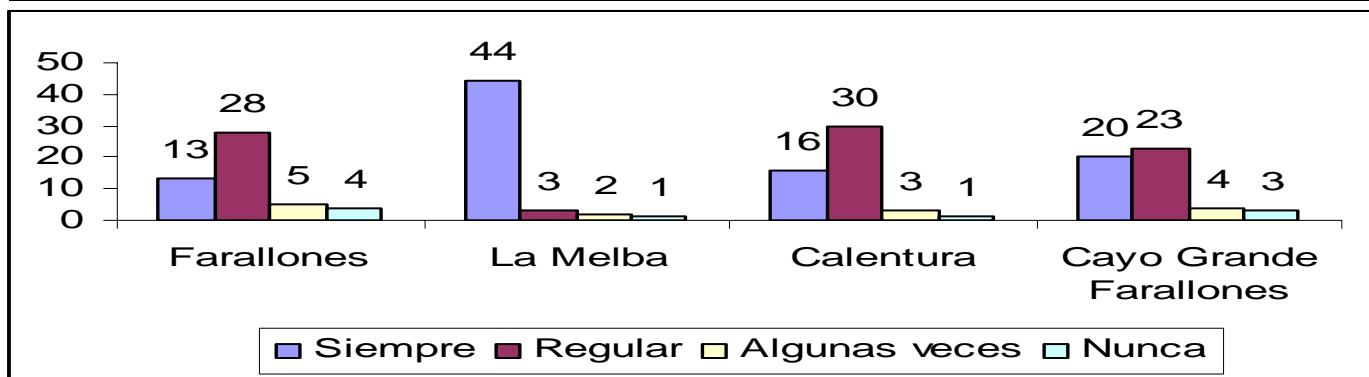
Años	Servicios	Usuarios	Participantes de las actividades	Titulo	Volumen	Préstamo Inscripto	Lectores	C/R	L/B	EXPO
2006	157	37	8	40	50	5	5	3	1	1
2007	158	38	9	75	90	5	5	4	1	1
2008	159	39	10	90	100	6	6	5	1	1
2009	160	40	70	100	120	7	7	6	2	2
2010	161	41	71	182	200	8	8	6	1	1
Total	795	195	168	487	560	31	31	24	6	6

Tabla 4. Calentura.

Anexo # 4. Resultados del cuestionario.

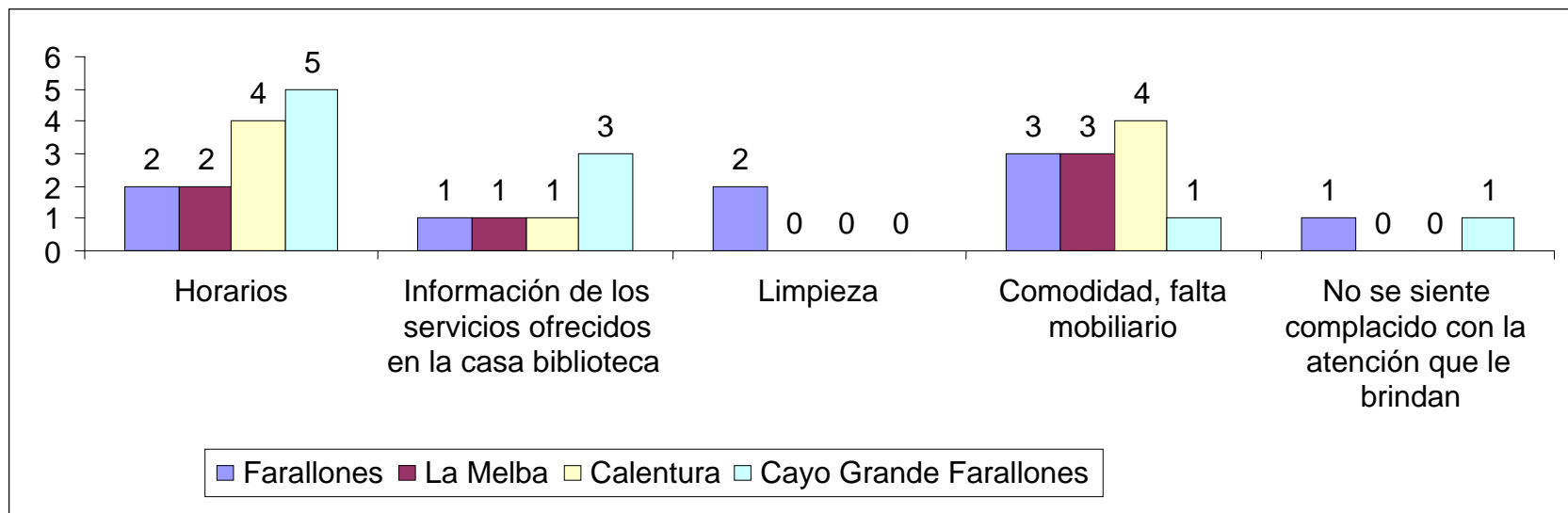
Anexo.4.1 Frecuencia con la que se visita las Casas Bibliotecas.

Frecuencia	Farallones	La Melba	Calentura	Cayo Grande Farallones
Siempre	13	44	16	20
Regular	28	3	30	23
Algunas veces	5	2	3	4
Nunca	4	1	1	3



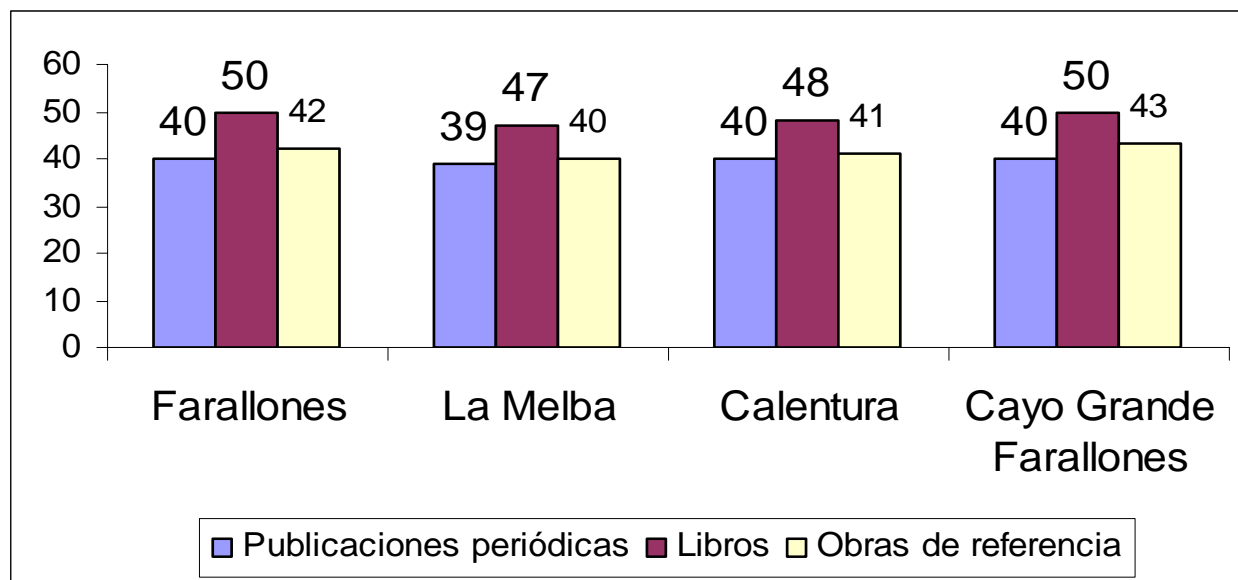
Anexo.4.2 Motivos por lo que se ven afectados los usuarios.

Motivos	Farallones	La Melba	Calentura	Cayo Grande Farallones
Horarios	2	2	4	5
Información de los servicios ofrecidos en la casa biblioteca	1	1	1	3
Limpieza	2	0	0	0
Comodidad, falta mobiliario	3	3	4	1
No se siente complacido con la atención que le brindan	1	0	0	1



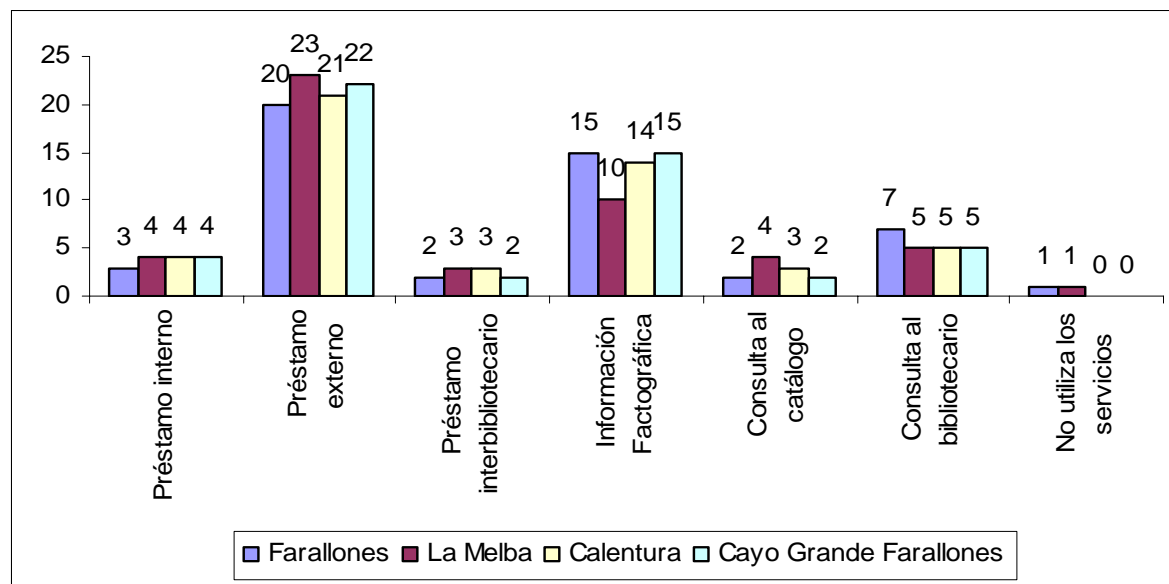
Anexo 4.3. Valoración de la utilidad que le ha aportado las documentaciones que posee las Casas Bibliotecas.

Servicios	Farallones	La Melba	Calentura	Cayo Grande Farallones
Publicaciones periódicas	40	39	40	40
Libros	50	47	48	50
Obras de referencia	42	40	41	43



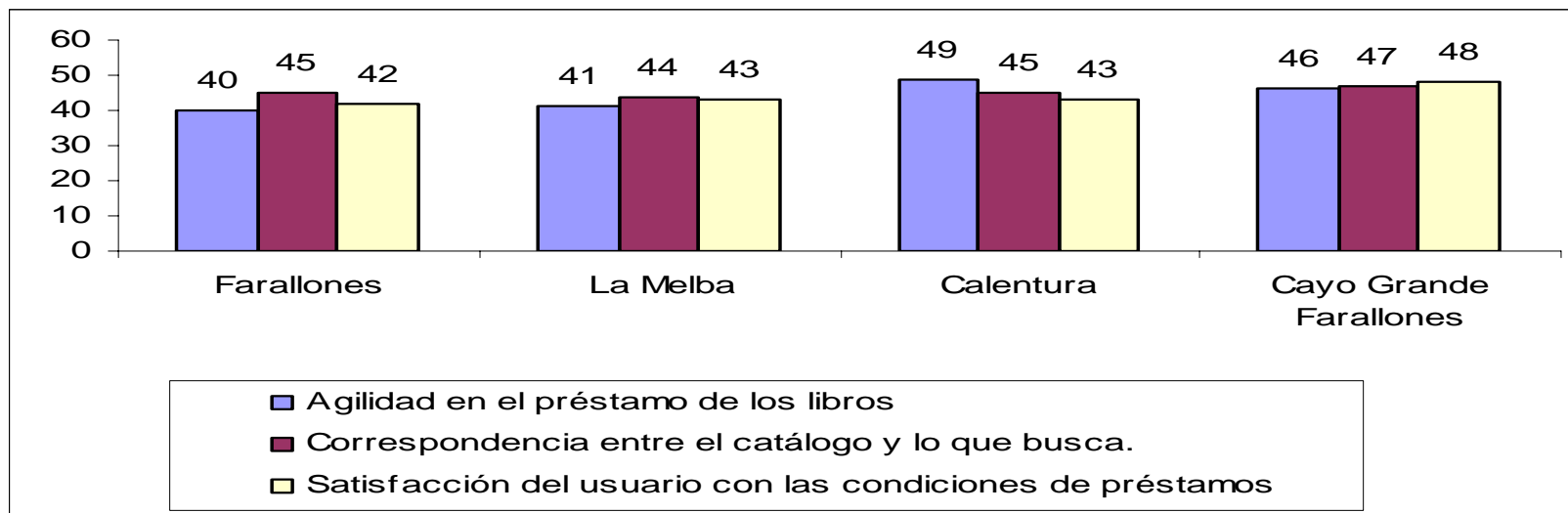
Anexo 4.4. Servicios que se utilizan con mas frecuencia en las Casas Bibliotecas

Servicios	Farallones	La Melba	Calentura	Cayo Grande Farallones
Préstamo interno	3	4	4	4
Préstamo externo	20	23	21	22
Préstamo interbibliotecario	2	3	3	2
Información Factográfica	15	10	14	15
Consulta al catálogo	2	4	3	2
Consulta al bibliotecario	7	5	5	5
No utiliza los servicios	1	1	0	0



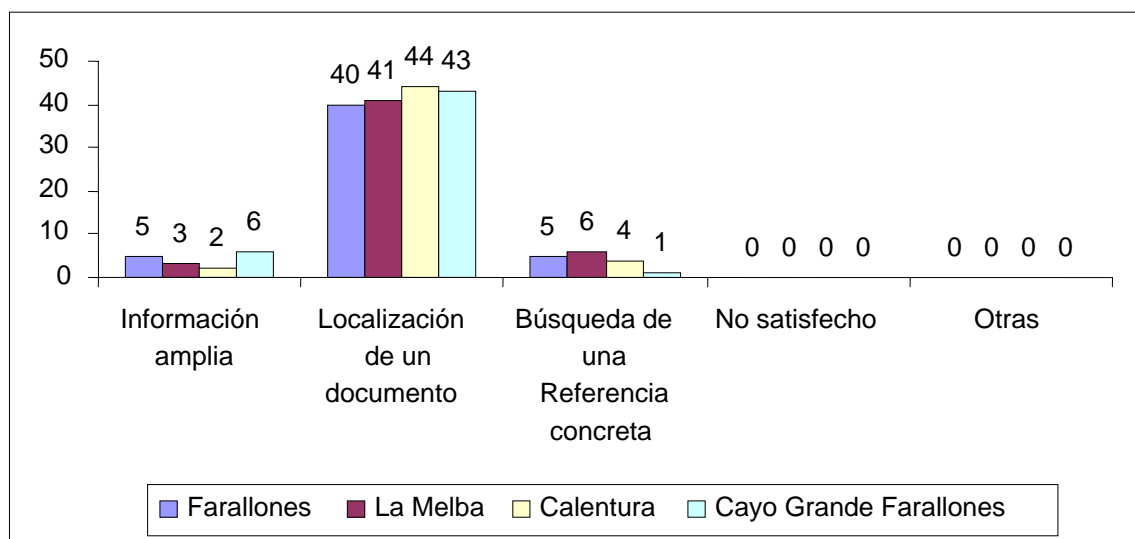
Anexo 4.5. Evaluación de cada uno de los aspectos.

Aspectos	Farallones	La Melba	Calentura	Cayo Grande Farallones
Agilidad en el préstamo de los libros	40	41	49	46
Correspondencia entre el catálogo y lo que busca	45	44	45	47
Satisfacción del usuario con las condiciones de préstamos.	42	43	43	48



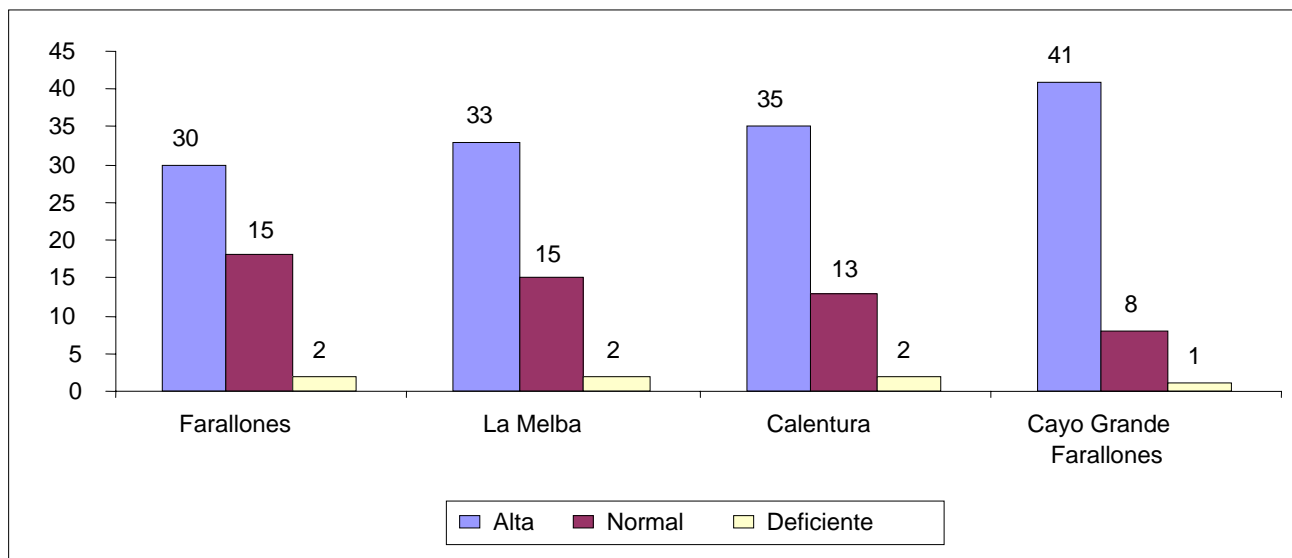
Anexo4.6.Métodos con los que las Casas Bibliotecas satisfacen las necesidades.

Necesidad	Farallones	La Melba	Calentura	Cayo Grande Farallones
Información amplia	5	3	2	6
Localización de un documento	40	41	44	43
Búsqueda de una referencia concreta	5	6	4	1
No satisfecho	0	0	0	0
Otras	0	0	0	0



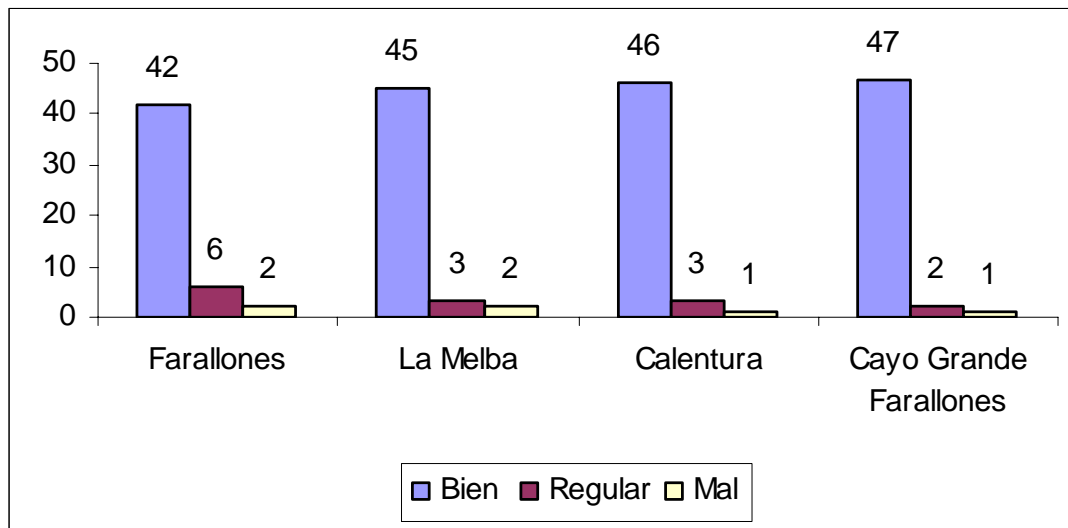
Anexo4.7.Valoración de la profesionalidad del responsable de las Casas Bibliotecas.

Valoración	Farallones	La Melba	Calentura	Cayo Grande Farallones
Alta	30	33	35	41
Normal	18	15	13	8
Deficiente	2	2	2	1



Anexo4.8. Evaluación de forma global de las Casas Bibliotecas.

Evaluación	Farallones	La Melba	Calentura	Cayo Grande Farallones
Bien	42	45	46	47
Regular	6	3	3	2
Mal	2	2	1	1



Anexo 5. Fotos tomadas de las Casas Bibliotecas del Plan Turquino de Moa.



Casa Biblioteca La Melba





Casa Biblioteca Farallones



Expo-Bibliográfica de Libros de la Casa biblioteca Calentura



Actividad realizada en la Melba.



Actividades realizadas en la Melba.



**Dramatización de la obra
La Cucarachita Martina**



Actividad realizada con Adultos en Calentura



Actividad realizada con niños en Cayo Grande de Farallones



Actividad con niños en Farallones
Dramatización de la obra la Ranita Verde



Usuarios visitando La Casa Biblioteca de Calentura