



Los factores de calidad en la modernización de los servicios de información referencial

Quality Factors in the Modernization of Referential Information Services

Charles Blanco Marte y Miriam G. Miquilena U.***

Resumen

En un estudio desarrollado desde una perspectiva descriptiva en el Servicio de Información Referencial de la Universidad del Zulia (SIR), se utilizaron las técnicas de la encuesta y del censo para determinar los factores de calidad que influyen en la modernización del servicio. Los factores de calidad establecidos en la indagación corresponden a: el perfil del usuario del SIR, el nivel de conocimiento del usuario sobre el servicio, la tendencia en el uso de la información consultada, las necesidades de información, la capacidad tecnológica, la competencia del recurso humano, el estado de las instalaciones donde funciona, el perfil de los coordinadores del SIR y su nivel de identificación con la organización. La investigación reveló que un diagnóstico oportuno de dichos factores de calidad en las instituciones de Educación Superior, provee de herramientas objetivas a la gerencia encargada de dirigirlos, para diseñar planes adecuados para su modernización, promoción y optimización.

Palabras clave: Factores de calidad, información referencial, modernización, promoción, optimización del servicio.

Abstract

In a study developed from a descriptive perspective in the Referential Information Service at the University of Zulia's (RIS); a survey-census technique

Recibido: Septiembre 2004 • Aceptado: Diciembre 2004

* Magíster Scientiarum en Ciencias de la Comunicación, Especialista en Administración de Personal

** Magíster Scientiarum en Ciencias de la Comunicación. Profesor Asociado de LUZ.
Correo electrónico: milena1838@hotmail.com

was used to determine the quality factors that influence the modernization of this service. The quality factors established in the inquiry correspond to: RIS user profile, the level of user knowledge about the service, the tendency in the use of information consulted, the needs for information, the technological capacity, the competence of human resources, and the working conditions of the RIS facilities. The research revealed that an appropriate diagnosis of these quality factors in this institution of higher education, provides basic tools for designing adequate plans for the modernization, promotion and optimization of the service.

Key words: Quality factors, referential information service, modernization, promotion, service optimization.

Introducción

La preocupación de las universidades venezolanas ha pasado en los últimos años, de la simple adquisición de equipos y maquinarias, a un manejo y control adecuados de la tecnología, consustanciados con la gestión eficaz del conocimiento y de la información.

Las bibliotecas universitarias están a la vanguardia de esta nueva forma de gestión, para responder oportunamente a los continuos cambios que aceleradamente se presentan en este contexto.

Razón por la cual se hace necesaria la búsqueda de soluciones y alternativas, que contribuyan a optimizar la prestación de los Servicios de Información Referencial por medio de una permanente reingeniería, con el objetivo de satisfacer las demandas de los usuarios.

Ofrecer servicios automatizados ya no resulta novedoso para casi ninguna empresa moderna, pero, existen usuarios que pueden definirse como potenciales que tienen baja motivación para acceder a estos servicios de manera directa, aún cuando las universidades del mundo han sido precursoras en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

De esta manera, deben manejarse adecuadamente algunos factores de factores de calidad en la organización, para captar, mantener e interactuar con los usuarios reales y potenciales de este tipo de servicios.

Algunos de esos factores se han analizado y se definen como: el perfil de los usuarios, el conocimiento que tienen los usuarios (internos y externos) sobre el SIR, la tendencia en el uso de la información, las necesidades, las expectativas y la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios, la capacidad tecnológica de los recursos, la competencia del recurso humano y el estado de las instalaciones donde funciona.

Esto, y el análisis del perfil de los coordinadores de los SIREs, y el grado de identificación de los mismos con la organización; pretende en conjunto, ofrecer una visión global de la calidad del servicio prestado al usuario; y generar cambios para su modernización y diseñar planes de promoción del SIR.

El enfoque planteado propone que los servicios referenciales deben anticiparse a los requerimientos del usuario, en todos los sentidos, fundamentado en el conocimiento de los factores de calidad.

La investigación permitió determinar los factores que respaldan la modernización de dicho servicio, el mejoramiento de la prestación del servicio en función de la diversificación de la oferta referencial, y la utilización directa de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Ello acrecentará los beneficios para los usuarios, traducidos en un mejor manejo del tiempo dedicado a la docencia y a la investigación, a la actualización de conocimientos y a otras oportunidades consustanciadas con los intereses profesionales de esta población universitaria, ya que los SIREs le permiten consultar, intercambiar y obtener información y conocimiento cónsonos con sus necesidades informativas y formativas.

Esto es posible porque el Servicio de Información Referencial, constituye un entorno centralizador de los procesos de investigación, documentación, información y referencia, ya que tiene a su cargo el desarrollo de actividades tendientes a descubrir y localizar materiales bibliográficos y no bibliográficos que contribuyen a la memoria documental de la institución universitaria.

El diagnóstico de los factores de calidad pretende contribuir a la conformación de antecedentes en el área e interactuar con otros estudios que procuren profundizar en el tema, en función de optimizar la administración de este servicio; y para la toma de decisiones orientadas a mejorar la calidad de estos servicios.

I. Propósito de la investigación

Diseñar la modernización y planes de promoción del Servicio de Información Referencial de la Universidad del Zulia, a partir de los factores de calidad estudiados.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Determinar los factores de calidad que respaldan la modernización del Servicio de Información Referencial.

Objetivos específicos

- Caracterizar el perfil del usuario del Servicio de Información Referencial (SIR).
- Determinar el conocimiento de los docentes e investigadores de LUZ sobre el SIR.

- Identificar la tendencia en el uso de la información consultada por los usuarios del SIR.
- Detectar las necesidades de información de los usuarios del SIR.
- Describir la capacidad tecnológica, la competencia del recurso humano y el estado de las instalaciones donde funciona el SIR.
- Determinar el perfil de los coordinadores del SIR.
- Determinar el nivel de identificación de los coordinadores del SIR con la organización.

2. Metodología

La investigación se abordó desde una perspectiva metodológica descriptiva, para analizar los factores de calidad establecidos, y se fundamenta en los siguientes autores:

Hernández Sampieri et. al. (1998:60) plantea “que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis”.

Sabino (1992:08) propone que “la investigación descriptiva no se ocupa de verificación de hipótesis sino de la descripción de hechos, a partir de un modelo definido previamente”.

Según Ander Egg (1978:40) “el diseño de la investigación es el paradigma de la investigación: Plan, estructura y estrategia de la labor estrictamente científica”.

Fundamentados en dichos criterios se realizó un diseño de investigación de campo no experimental, que consiste en una sola observación descriptiva, que aborda dos tipos de poblaciones: los docentes e investigadores de LUZ donde funcionan el SIR y los coordinadores de los mismos.

La población o universo se conformó de la siguiente manera: docentes e investigadores de las diferentes Facultades, Institutos de Investigación y unidades administrativas de la Universidad del Zulia (LUZ).

Especificados según los objetivos diseñados para el estudio, así como algunas limitaciones de tiempo y costo, indujeron a trabajar únicamente con los usuarios del Núcleo Punto Fijo y cinco (05) facultades –con sus correspondientes institutos de investigación- pues estas unidades académicas tienen físicamente un SIR, con excepción de la Facultad de Humanidades y Educación donde aún no opera, razón por la cual a los valores muestrales se restan los correspondientes a esta facultad, y los coordinadores de los SIREs de esas facultades. La muestra quedó establecida en 279 profesores.

De esta manera, la población se delimitó de la siguiente forma:

Todos los docentes o investigadores usuarios del Servicio de Información Referencial de la Universidad del Zulia, durante los meses de Abril y Mayo de 2003, adscritos a las si-

guientes unidades académicas y de investigación: Facultad de Medicina, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Facultad de Agronomía, Facultad de Veterinaria y Núcleo Punto Fijo.

Así, según datos suministrados por el Centro de Computación de LUZ, en Abril de 2.003 existen 1.169 docentes y 68 investigadores, adscritos a las dependencias antes mencionadas y los cuales representan cuantitativamente la población objeto de estudio, adicionando los 05 coordinadores entre quienes se realizó un censo por ser una población finita y escasa.

Como marco muestral fue utilizado un listado de docentes e investigadores de las dependencias de LUZ, que sirvieron para establecer el tamaño global de la muestra y la distribución del número de entrevistas a realizar en cada una de las unidades académicas.

El tipo de muestreo utilizado es el probabilístico y dentro de éste, se seleccionó el muestreo accidental estratificado y por cuotas, con varianza máxima de los estimadores, no se realizó una selección aleatoria (al azar) de los elementos que formaron parte de la muestra.

Los estratos representan las subpoblaciones de docentes e investigadores de las seis (05) dependencias académicas objetos de estudio.

Las cuotas seleccionadas resultaron para docentes e investigadores, con una proporción similar a la que se tiene en la población macro.

El muestreo accidental se justifica en el estudio pues permite, en una forma eficiente, tomar la muestra de los usuarios que acudan a las instalaciones de los respectivos SIR, con el cuidado de mantener las cuotas estipuladas de docentes e investigadores y el número particular que resulta del cálculo del tamaño muestral para cada estrato o subpoblación y para cada SIR.

Se seleccionó un muestreo para proporciones, dándole un margen de error máximo (e) a la proporción estimada (p) del 5%, en relación al valor poblacional del parámetro proporción (P), y un nivel de confianza de 95% de que se cumpla con esa precisión deseada.

Considerando la proporción muestral (p) como el estimador de la proporción poblacional (P) y basándose en el Teorema del Límite Central, se establecieron las ecuaciones para el cálculo del tamaño de la muestra como se muestra a continuación:

$$n = \frac{N * P * Q * Z^2}{(N - 1) * e^2 + P * Q * Z^2} \quad (1)$$

donde:

n= Tamaño de la muestra.

e= Margen de error permitido (5%).

Z= Valor crítico de una distribución probabilística normal estándar para un nivel de confianza del 95%. Su valor es igual a 1.96.

P= Proporción poblacional de la característica de interés.

Q= 1 – P.

N= Tamaño de la población.

La técnica de la investigación fue la encuesta, con la aplicación de los instrumentos de medición o recolección de la información, Chávez (1994), expresa que “Los cuestionarios son instrumentos clásicos que permiten detectar sentimientos, es decir, aquellos que están ubicados debajo de la superficie y que no es fácil descubrir”.

En este orden de ideas, se diseñaron dos modelos de encuesta. El primer cuestionario está dirigido a los docentes e investigadores de LUZ cuya muestra quedó previamente establecida. Entre otras dimensiones, se fundan los factores de calidad necesarios para la modernización del servicio.

El segundo cuestionario se dirigió a los cinco (05) coordinadores que laboran en los Servicios de información Referencial de las Facultades ya mencionadas anteriormente, y se utiliza el censo para estos coordinadores, porque su población es finita y escasa.

3. Resultados de la Investigación

Se encuestaron 279 profesores en las Facultades donde funciona el Servicio de Información Referencial, entre los cuales se aplicó un cuestionario semiestructurado, para recopilar la información sustentada con los objetivos de la investigación, cuyos datos arrojaron un alto índice de desconocimiento de los docentes e investigadores respecto al servicio.

La mayoría de las entrevistas se realizaron en la facultad de Medicina, seguidas por las de Ciencias Económicas y Sociales, Agronomía, Veterinaria y Punto Fijo.

El perfil de los entrevistados muestra un personal docente y de investigación de la nueva generación, con similar número de hombres y mujeres esencialmente postgraduada, interesada en la búsqueda de información en los sitios virtuales especializados en su área de trabajo, que utiliza muy poco los servicios referenciales automatizados de LUZ.

El usuario para Herrera, et. al. (1995) es,

toda persona, grupo de personas o institución con necesidades de información, desde el punto de vista cognoscitivo o práctico, que acude o utiliza en forma intensa, activa y asidua a uno o mas servicios de la Unidad de Información, con un fin educativo, investigativo o cultural.

Sin embargo, siendo este segmento de población universitaria uno de los más importantes del SIR, no usa de manera intensiva, activa o asidua dicho servicio. Ello, debe ser evaluado por la institución universitaria, para redimensionar el papel que cumplen estas unidades de información y el rol del bibliotecario en los centros educativos, como coadyuvantes de los procesos de enseñanza-aprendizaje, científicos, culturales y el entorno en el cual interactúan los usuarios y prestadores de dicho servicio.

En ese sentido, resulta fundamental el manejo adecuado de los factores de calidad, que influyen en el logro de la eficiencia y la eficacia de la organización, y que genera integralmente su optimización en el cumplimiento de las metas de la institución.

Que haya una retroalimentación en la prestación del servicio, que garantice el conocimiento de las necesidades de los usuarios en general, y de los docentes e investigadores de LUZ, como usuarios reales y potenciales del servicio.

Pese al bajo conocimiento de este servicio, los profesores que lo conocen hablaron de la buena calidad de la prestación servicio, pero realizaron algunas observaciones respecto a su entorno.

Páez (1990), plantea que los centros cibernéticos, como el analizado, son similares a otros de universidades de América Latina y el mundo, pero, como en el resto de las organizaciones tercermundistas, funcionan como bajo dinamismo y subinformadas o desinformadas de otros proyectos que pudieran insuflarles actualización o modernización.

Haciéndose pertinente una gerencia que dirija eficientemente los recursos. Ajustada a la gestión de información integral e interinstitucional en la búsqueda de soluciones permanentes, diseñadas con elementos capaces de proveer de calidad el servicio prestado, bajo una valoración interna y externa de sus clientes.

En la presente investigación se han encontrado importantes hallazgos de calidad sobre los niveles de actualización de la información ofrecida por los SIREs en LUZ, sus bases de datos, equipos, instalaciones, atención al público, necesidades y uso de la información por parte de los profesores, tarifas, frecuencia de uso de los equipos, tipo de información consultada, área temática más solicitada, proporcionando a la gerencia herramientas gerenciales eficaces para la modernización del servicio y el diseño de políticas de promoción.

Respecto a ello, los profesores conocieron el SIR a través de la Página Web de Serbiluz, otros profesores y del personal que trabaja en las Bibliotecas de LU. También recibieron información por Prensa LUZ, FM-LUZ y LUZ-VE.

En orden de importancia, su uso es semanal, diario o mensual por menos de 1 hora en las mañanas. Utilizan en primer lugar los Discos Compactos (CD) y en segundo lugar, Internet para buscar información en las Tesis de Maestría y en los Trabajos de Ascenso, y en menor grado en las Tesis Doctorales; esta información pasa a fundamentar sus tesis de Maestría, trabajos de Ascenso y la preparación de clases, entre otros.

*Los factores de calidad en la modernización
de los servicios de información referencial*

Las áreas temáticas más solicitadas son las de salud, la humanística y la agropecuaria, aquí se destaca un interés especial por obtener información relacionada con las ciencias sociales, dato corroborado en las entrevistas de los Coordinadores de los SIREs.

La mayoría de los profesores entrevistados opinan que la información consultada es medianamente actualizada, la velocidad de los recursos tecnológicos con los cuales se accede a la información no es tan rápida, sólo la consulta a través de los discos compactos (CD), sin embargo plantean que los equipos de computación no están tan desactualizados.

Opinan que el tiempo de respuestas del personal a sus observaciones o reclamos es inmediato y la atención a los usuarios es buena; el espacio físico, la iluminación, el mobiliario y el número de equipos por usuario deberían ser revisados, con excepción de la temperatura ambiental.

Respecto a la encuesta aplicada a los coordinadores, se consultaron 5 de las Facultades donde funciona el SIR; cuyo perfil demuestra un Recurso Humano preparado, mayoritariamente femenino, de mediana edad, con un grado educativo básicamente universitario y de nacionalidad venezolana.

Con ello, se garantiza la consecución de los objetivos planteados por el SIR, de manera rápida y eficaz, enfocados a la renovación y la promoción del Servicio, convencidos que se cuenta con uno de los factores fundamentales para la modernización, en sus variadas etapas de planeamiento de la optimización y cumplimiento de las metas, que se han de cumplir a mediano y largo plazo.

En las cuales se establecerán necesidades de formación para todo el personal, que tienen que dar respuesta a las necesidades y expectativas de los docentes y los investigadores de LUZ, y en general, a todos los usuarios del Servicio; debe recordarse que la evaluación que se ha realizado al Servicio, corresponde a una etapa básicamente experimental o de inicio del mismo en las Facultades donde ya funciona.

El estudio determinó un alto grado de eficiencia en relación a la ubicación, las funciones y tareas que cumplen los coordinadores en su cargo: al administrar las publicaciones periódicas, coordinar el servicio o supervisar el desarrollo de los SIREs en las bibliotecas descentralizadas; actividades que revelan una diversidad de labores cuyos responsables son dichos coordinadores. Estos coordinadores expresaron su satisfacción en relación al desempeño de su cargo, funciones y tareas.

Las metas en la prestación de cualquier servicio se cumplen si se tiene un recurso humano eficiente y satisfecho, una variedad de servicios, la adecuada catalogación de los tipos de usuarios, un presupuesto adecuado y se hacen seguimiento a todos estos procesos, incluyendo la atención al cliente, la capacidad tecnológica y el estado de las instalaciones donde funciona; en conjunto, todas las instancias inmediatas de la prestación del servicio a los usuarios.

Esto se logra, trabajando de manera conjunta en relación con los otros servicios; nivelando, agrupando y ordenando claramente las tareas a cumplir, ayuda-

dos con los organigramas, para constituir la posición que ocupa cada empleado en la institución bibliotecaria, y las líneas de autoridad que los conecta.

En general, la institución cuenta hoy con los factores de calidad aquí evaluados para su modernización, entre ellos, algunos requerimientos físicos, documentales y humanos; para ejecutar los cambios que haya que hacer, fundamentados en instrumentos estadísticos, y otros informes como manuales de procedimientos de la organización, si existen, con el propósito de cumplir con la misión que le fue encomendada.

El Recurso Humano (coordinadores) de los SIRES, es de alta competencia profesional y tiene a su cargo no sólo administrar, coordinar o supervisar, sino también el manejo de tecnología para la búsqueda de información, además de los conocimientos y experiencia adquiridos en el área de bibliotecología y las técnicas en computación.

Sin embargo, recomendaron más adiestramiento en atención al público y usos y aplicaciones de la Red Académica, entre otras sugerencias manifestadas de manera consecutiva a sus jefes; y como incentivo a su trabajo, ha obtenido estímulos laborales constantes: ascensos en el cargo y reconocimientos públicos.

Según los coordinadores entrevistados, se usan con mayor frecuencia las áreas temáticas corresponden a tópicos agropecuarios, socioeconómicos, científicos y tecnológicos y de salud, esto corrobora el análisis en las Facultades donde ya funciona dicho servicio, con algunos registros adicionales del área humanística y en ciencias jurídicas y políticas; lo cual revela la necesidad de que inicien los SIRES en esas facultades.

Las Escuelas que más demandan este servicio son Medicina, Humanidades y Educación y Agronomía y la consulta de dichos tópicos se hace mayoritariamente de manera diaria, algunas veces semanal o mensual.

El interés de los docentes e investigadores por los SIRES está polarizado, según la opinión de los Coordinadores, y va de un alto interés a un bajo interés por este servicio. Que pasen de un bajo interés a un alto o mediano interés depende de la modernización y manejo de los factores de calidad aquí planteados, de la promoción del Servicio dentro y fuera de la comunidad universitaria, como una plataforma tecnológica de valor agregado y estratégica, que favorece la obtención oportuna y rápida de la información y del conocimiento.

Los Coordinadores de los SIRES también opinaron, que la utilidad del Servicio para los docentes e investigadores puede ser alta o baja, que todo depende del interés de los docentes e investigadores y del provecho que puedan sacar de la información obtenida, en los SIRES existen estadísticas que muestran la baja afluencia de este tipo de usuarios, lo cual plantea la necesidad de promocionarlo urgentemente en este segmento universitario.

Los docentes e investigadores de LUZ, usuarios de este Servicio, solicitan los recursos tecnológicos como Internet y los Resúmenes de Tesis, en menor grado el Disco Compacto y el HTML

Según los Coordinadores, la velocidad ofrecida por el sistema de cada recurso tecnológico de los SIRES, está entre medianamente rápida y rápida, esto hace el acceso a Internet, los Resúmenes de Tesis y el HTML medianamente rápido. Acceder a la información de un Disco Compacto (CD) es más rápido.

La información a la que se accede en las bases de datos del SIR es actualizada, según los Coordinadores, lo cual los provee de un status importante en el contexto de los centros bibliotecarios universitarios del país. No es así respecto a la tecnología instalada, que según la misma opinión, el hardware instalado en los SIRES no es tan moderno, al momento de entrevistar a los docentes e investigadores, opinaron igual: que hay que repotenciar o comprar nuevos equipos.

Según los coordinadores, el horario de consulta es conveniente, la tarifa es medianamente baja para cada servicio y la capacidad de respuesta a los reclamos de los usuarios es inmediata en los SIRES.

Respecto al espacio físico y al mobiliario, plantearon que no son tan adecuados para la prestación del servicio, pero la temperatura ambiental sí y la iluminación y el n° de equipos por usuarios son medianamente adecuados.

Hay que considerar los usuarios reales y potenciales, para planear los recursos tecnológicos, físicos humanos y documentales, entre otros, que se requieren para la prestación de estos servicios, los cuales deben ser actualizados permanentemente, al igual que el número de sillas, las mesas, los cubículos, las tarifas, los horarios de consulta y las bases de datos.

Sin embargo, la eficiencia y satisfacción del recurso humano es determinante en el manejo de los factores de calidad. Porque el desempeño óptimo en la labor diaria, garantiza la respuesta adecuada en el momento adecuado, a las formulaciones de los usuarios y el cumplimiento con los requerimientos de calidad en la prestación del servicio.

El profesional idóneo para este tipo de servicio debe contar con la formación administrativa y la competencia en el área, entre otras cualidades que le permitan ofrecer una óptima atención y un servicio de calidad.

4. Conclusiones y Recomendaciones

A través del estudio empírico de los factores de calidad del Servicio de Información Referencial de la Universidad del Zulia, se obtuvo información significativa para su modernización, si ésta se fundamenta en una gerencia y una planificación efectivas y eficaces.

Las apreciaciones planteadas por los profesores y los coordinadores entrevistados, respaldan la necesidad de producir cambios para perfeccionar la atención a los clientes reales y potenciales de los SIRES en LUZ, entre ellos, el diseño de un plan de promoción dirigido a los usuarios internos y externos de la institución universitaria.

En este sentido, se recomienda lo siguiente:

- Gerenciar y planificar la modernización del SIR, a partir de las recomendaciones planteadas y los factores de calidad determinados, principalmente en lo concerniente a los usuarios reales, ya que son estos los que utilizan con más regularidad el servicio, y en los cuales hay que reforzar la promoción, porque ya saben lo que quieren y acuden a la búsqueda de información de manera directa y precisa.
- Diseñar la promoción para los usuarios potenciales que utilizan el servicio de manera esporádica y su indagación es más general. El usuario potencial debe fijar uno de los propósitos de la promoción, con el objetivo de ampliar y diversificar la cobertura del SIR, en base a la motivación y la modernización del servicio.
- Diseñar y ejecutar, una campaña promocional dirigida a la comunidad universitaria en general, con el objetivo de dar a conocer este servicio entre los reales y potenciales usuarios.
- Particularizar la promoción de acuerdo a los requerimientos de información de cada Facultad, para tratar de aumentar la demanda del Servicio donde ya se ha posicionado, y propiciarlo donde aún no se observan importantes niveles de uso, ya que los Coordinadores no coinciden en considerar que el interés de los docentes e investigadores en el SIR sea absolutamente alto, y que la utilidad para ellos también lo sea (alta).
- Pormenorizar el plan de promoción según los datos demográficos obtenidos, los cuales señalan un alto número de población joven entre los docentes e investigadores entrevistados, y con elevados grados académicos; proclives, permanentemente, a la actualización de la información producto de sus actividades de docencia, investigación y extensión.
- Especificar la promoción según las áreas temáticas evaluadas.
- Promocionar por todos los medios de difusión y de comunicación internos y externos el SIR, para que sea conocido ampliamente por la comunidad universitaria y el público en general de la región.
- Hacer un plan de promoción por servicio (Internet, Resúmenes de tesis, Disco Compacto (CD), HTML y otros), con el propósito de acrecentar y diversificar su uso entre los usuarios.
- Auditar la tecnología instalada en los SIREs, con el objetivo de renovar los equipos obsoletos o comprar nuevos, porque estos fueron estimados medianamente rápidos o lentos, con la excepción del Disco Compacto (CD). Respecto a las bases de datos fueron definidas como actualizadas, pero, no así la tecnología hardware con la que cuentan actualmente los equipos.
- Revisar las tarifas por servicio, con el objetivo de hacerlos competitivos con las ofertas del mercado (entre otros, el cybercafé), y convenientes a las necesidades y expectativas de los usuarios. Haciéndolas innovadoras y alternativas.

- Examinar el espacio físico, la iluminación y el N° de equipos por usuarios, con la intención de lograr unas instalaciones realmente adecuadas al tipo de servicio que se ofrece, hay que recordar que hoy la información y el conocimiento son valores agregados a la producción y aún más a la producción intelectual.
- Ofrecer horarios atractivos, incluso al mediodía, ya que la comunidad universitaria tiene mucha actividad en este segmento del día.
- Mejorar los programas de entrenamiento al personal de los SIREs.

Referencias Bibliográficas

- Ander, E. (1978). **Introducción a las Técnicas de Investigación Social**. Buenos Aires: Editorial Humantás, 10^{ma} Edición.
- Aranguren, B. (1989). **“Métodos de Investigación”**. Caracas: Editorial Colecciones Universitarias, 1^{ra} Edición.
- Arias, F. (1997). **El Proyecto de Investigación Guía para su Elaboración**. Caracas: Editorial Episteme, 2^{da} Edición.
- Bavaresco De Prieto, A. (1988). **“Las Técnicas de Investigación”: Manual para la Elaboración de Tesis, Monografías e Informes**. Maracaibo: Editorial Scout, 5^{ta} Edición.
- , (1997). **Proceso Metodológico en la Investigación: ¿Cómo hacer un Diseño de Investigación?** Maracaibo: Editorial de la Universidad del Zulia (Ediluz), 3^{ra} Edición.
- Blanco Ibarra, F. (1995). **Contabilidad de Costos y Analítica de Gestión para las Decisiones Estratégicas**. España: Editorial Deusto, 2^{da} Edición.
- Braynovic, L. (1979). **Tecnología de la Información**. España: Ediciones Universidad de Navarra.
- Becker, J. (1988). **Tecnología de la Información: Reto para el Tercer Mundo**. Perú: IPAL.
- Chávez, N. (1991). **“Introducción a la Investigación Educativa”**. Maracaibo: Editorial EDILUZ.
- , (1994). **“Introducción a la Investigación Educativa”**. Maracaibo: Editorial Universal, 1^{ra} Edición.
- De La Puente, E. (1996). **“Nuevas Tecnologías y Propiedad Intelectual”**. En Revista **Telos**. Disponible en: <http://www.fundesco.es/publica/telos-47/tribunall.html>[Febrero,27]
- Drucker, P. (1990). **“Las Nuevas Realidades en el Estado y la Política en la Economía y los Negocios en la Sociedad y en la Imagen del Mundo”**. Buenos Aires.

Charles Blanco Marte y Miriam G. Miquilena U.
Telos Vol. 7, No. 1 (2005) 102 - 115

- Fabreger, J. (1988). **Sistemas de Información: Metodología Estructurada, Calidad en el Sistema: Tomo II.** Venezuela: Editorial Reverte Venezolana, S.A.
- Fernández, N. (1995). **La Calidad de la Prestación del Servicio de información en los Archivos Públicos del Municipio Maracaibo.** Maracaibo: Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia.
- Gaitán Moya, Y. (1.998). **Técnicas de Investigación en Comunicación Social.** Madrid: Editorial Síntesis, 1^{era} Edición.
- Gastón Paz, M. y Leyva, O. (1990). “**Inicio del Enfoque Socio- Psicológico en la Dirección del ICT del ISCF: Manuel, Fajardo. Trabajo de Diploma para la Licenciatura en información Científico-Técnico y Bibliotecología**”. Tutor: Israel A. Núñez. Habana: Universidad de la Habana, Cuba.
- Gimeno L., F. y Sanchis Llorca, F. (1999). **Represiones en el área de los Sistemas de Información. Año 2.000.** México: Editorial Alfa- Omega.
- Gutiérrez, S. (1998) “**La Política de Investigación de la Universidad del Zulia y su Producción Intelectual (Perspectivas y Realidades)**”. Maracaibo: Facultad de Humanidades y Educación División de Postgrado Universidad del Zulia.
- Herrera, R. y Otros. (1995). **Los Estudios de Usuarios en las Bibliotecas Universitarias.** Revista Interamericana de Bibliotecología. N° 4. Medellín, 3 (1-3). ene-dic., Pág. 3-130.
- Hernández Díaz, F. (2.001). **Metodología del Estudio: Cómo estudiar con rapidez y eficacia.** Colombia: Editorial Mc Graw-Hill, 7^{ma} Edición.
- Hernández, S., et. al. (1998). **Metodología de la Investigación.** México: Editorial Mc Graw-Hill, 2^{da} Edición.
- Hurtado De Barrera, J. (1998). **Metodología para la Investigación Holística.** Caracas: Servicio y Proyecciones para América (SyPal); Fundacite.
- Martínez De Souza, J. (1.993). **Diccionario de Bibliología y Ciencias Afines.** Madrid: Editorial Fundación Germán Sánchez Ruspérez, 2^{da} Edición.
- Medina G., F. (1995). “**El Financiamiento del Desarrollo Tecnológico en México**”. Caracas: Curso Conicit-OEA-Fundacite-Zulia.
- Moliner, M. (1997). **Diccionario de Uso del Español.** España: Editorial Gredos, S.A. 7^{ma} Edición.
- Montilva, J. (1.995). **Desarrollo de Sistemas de Información.** Mérida: Universidad de los Andes. Consejo de Publicaciones.
- Núñez Paula, I. (1994). “**Enfoque Socio-Psicológico de los Niveles de Existencia de las Necesidades Informativas y sus Implicaciones para una Metodología de Estudio**”. Habana-Cuba.

- Páez Urdaneta, I. (1990). **“Información para el Progreso de América Latina”**. Caracas: Editorial Congreso de la República, Universidad Simón Bolívar, 1^{era} Edición.
- Parra Olivares, J. (2002). **Guía de Muestreo**. Maracaibo: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Dirección de Cultura, Universidad del Zulia; 1^{era} Edición.
- Primera, N. (1996). **Sistemas de Información en las Organizaciones del Sector Educativo en el Estado Zulia**. Maracaibo: Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia.
- Sabino, C. (1992). **El Proceso de Investigación**. Caracas: Editorial Panapo, 1^{era} Edición.
- Saffady, W. (1995). **“Informática Documental para Bibliotecas”**. Traducido por Andrés Magaña García. Madrid: Ediciones Días de Santos, 1.986. Revista Interamericana de Bibliotecología. N° 5. Pág. 4-90.
- Sánchez Aranguren, B. y Guarisma, J. (1.989). **Métodos de Investigación**. Aragua: Ediciones Universidad Bicentenario de Aragua. Editorial Eneva Logos.
- Senlle, A. y Vilar, J. (1996). **“ISO 9000: Empresas de Servicios”**. Barcelona, España: Editorial Gestión 2.000, S.A., 1^{era} Edición.
- Sierra Bravo, R. (1.989). **Técnicas de Investigación Social**. Editorial Paraninfo. 11^o Edición.
- Urdaneta, F. (1.996). **El Servicio de Referencia en la Biblioteca: Manual para su Organización**. Maracaibo: Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia.
- Wimmer, R. y Domineck, J. (1996). **“La Investigación Científica de los Medios de Comunicación**. Barcelona – España: Editorial Bosch Casa (Título original: “Mass Media Introduction”). Traducido por J. Luis Dador. 1^{era} Edición.