



USABILIDAD DE LOS SERVICIOS DIGITALES EN LA BIBLIOTECA PEDRO ELIO CEVALLOS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

Eddi Armando Moreira Ponce, Mg.¹

Erema Mariuxi Sánchez Cedeño.²

Liliana Cabrera Cantos Ing.³

Afiliación: ^{1, 2 y 3} Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador

Dirección para la correspondencia: eddiarma@hotmail.com; erema_2626@hotmail.com; cabreralliliana62@gmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Eddi Armando Moreira Ponce, Erema Mariuxi Sánchez Cedeño y Liliana Cabrera Cantos (2019): "Usabilidad de los servicios digitales en la biblioteca Pedro Elio Cevallos de la ciudad de Portoviejo", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (octubre 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/10/servicios-digitales-biblioteca.html>

Resumen

Las potencialidades que ofrecen los servicios digitales para acceder a gran cantidad de información, han formado parte de las diferentes empresas con el fin de fortalecer los procesos para la gestión de datos e informaciones para la comunicación. Las nuevas políticas legales, avalan la importancia del acceso a los sitios Web y su uso según los servicios que proporcionen o hayan sido creados. La presente investigación tiene como objetivo evaluar el uso de los servicios digitales en la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos" de la ciudad de Portoviejo. Para tal efecto se realizó un estudio descriptivo y retrospectivo con un enfoque bibliográfico, haciendo uso de métodos de análisis y síntesis. Para su desarrollo se tomó en consideración la guía ISO 9241-11 y ISO/TS 1607, en la cual se indica que se puede usar en la adquisición, diseño, desarrollo, evaluación y comunicación de información sobre usabilidad. La población para el estudio estuvo conformada por 300 usuarios que acuden asiduamente a utilizar los servicios digitales que ofrece la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos" de la ciudad de Portoviejo, obteniendo una muestra de 168 personas a encuestar, de una forma aleatoria simple. Para la recopilación de información se hizo uso de las técnicas de encuesta y entrevistas, obteniendo como resultado relevante que los usuarios acuden a la biblioteca a realizar consultas de interés, destacándose los de tipo tecnológicos y juegos con aplicaciones de Scratch.

Palabras clave: Archivos, documentos, tecnología, accesibilidad, calidad del servicio.

Summary

The advantages offered by digital services to access a large amount of information have been part of the different companies in order to strengthen the processes for the management of data and information for communication. The new legal policies guarantee the importance of access to the Web sites and their use according to the services they provide or have been created. The purpose of this research is to evaluate the use of digital services in the "Pedro Elio Cevallos" Library in the city of Portoviejo. For this purpose, a descriptive and retrospective study was carried out with a bibliographic approach, using methods of analysis and synthesis. For its development, the guide ISO 9241-11 and ISO / TS 1607 were taken into account, which indicates that it can be used in the acquisition, design, development, evaluation and communication of usability information. The population for the study was

made up of 300 users who regularly go to use the digital services offered by the “Pedro Elio Cevallos” Library of the city of Portoviejo, obtaining a sample of 168 people to survey, in a simple random way. For the collection of information, the survey and interview techniques were used, obtaining as a relevant result that the users go to the library to make inquiries of interest, highlighting those of technological type and games with Scratch applications.

Keywords: Files, documents, technology, accessibility, quality of service.

Introducción

El desarrollo de las tecnologías ha creado nuevas maneras de comunicarse, esto continúa provocando cambios trascendentales en la forma en que las personas se interrelacionan, y con esto ha supuesto la revolución en el entorno educativo. En la actualidad, la generación del internet ha conllevado a la existencia de una masa ingente de información de diferente índole y credibilidad, muchos de estos susceptibles de ser recuperados. Para López, Méndez y Sorli (2014) “Las barreras que dificultan la igualdad de oportunidades pueden ser franqueadas si aseguramos el acceso de todos los individuos a estos servicios básicos, a través de la tecnología” (p. 1). Este desarrollo tecnológico también entro a formar parte de las bibliotecas convirtiéndolas en digitales, desde la década de los años 90, desde entonces se han desarrollado múltiples productos y servicios digitales con el fin de reutilizar y compartir conocimientos. Desde este punto de vista “Las bibliotecas digitales se configuran como un espacio de información digital complejo, en el que coinciden aspectos informativos, tecnológicos y sociales” (Tramullas J. 2016, p. 2).

En los últimos años, el problema de la accesibilidad a la Web ha tomado relevancia a nivel mundial, por ello la aplicación de la usabilidad ha llevado a abusos, y a pesar de los esfuerzos realizados en los actuales momentos de acuerdo a Perurena y Moráquez (2013), “gran número de sistemas tienen un nivel de usabilidad deficiente, dado que prestan mayor atención a elementos relacionados con el interior del sistema como su rendimiento o confiabilidad, [...], sin embargo, mostrar rápidamente la información solicitada, han formado parte de un segundo plano” (p. 177).

Sin embargo, es necesario conocer un poco sobre la usabilidad de estos componentes como un atributo cualitativo que hace referencia a la facilidad de uso de una determinada herramienta y objeto que ha sido creado para él usuario. En el caso de esta investigación este tema es tratado en el campo tecnológico, por lo tanto, la usabilidad también es una necesidad básica en los procesos de creación de sitios web, La usabilidad web es el grado de facilidad de uso que tiene una página web para los visitantes que entran e interactúan con ella. De acuerdo a INBUNDCYCLE (2019), una web con una buena usabilidad es aquella que permite a los usuarios una interacción sencilla, intuitiva, agradable y segura, a sabiendas que estas permiten alcanzar los niveles más óptimos de eficiencia, eficacia y satisfacción de la plataforma Web, en pos de sincronizarse y estar a la par con los objetivos del usuario.

En la ISO 9241-11, se incluye la orientación sobre cómo se puede especificar y evaluar la utilidad de un producto. Se aplica tanto a los productos destinados a la aplicación general como a los productos que se adquieren o se desarrollan dentro de una organización específica. Así mismo se indica que se puede usar en la adquisición, diseño, desarrollo, evaluación y comunicación de información sobre usabilidad. (ISO-9241-11, 1998)

En la República del Ecuador, la usabilidad de los servicios digitales, se ha puesto de moda entre las organizaciones públicas y privadas, debido a que están relacionadas con el diseño y creación de servicios de información, aunque es necesario recalcar que esto no es una técnica de diseño de sedes web, más bien se trata de un conjunto de técnicas de evaluación que ofrecen una serie de resultados para extraer las respectivas conclusiones. De allí que los estudios de usabilidad aplicados a las bibliotecas digitales, ofrecen interfaces más amigables y mejoran la arquitectura de la información, generando procesos de interacción más intuitivos y simplificados, de forma que la explotación de los contenidos digitales se transforme en una experiencia de usuario positiva.

En la Biblioteca Pedro Elio Cevallos de la ciudad de Portoviejo, no se han realizado estudios vinculados con la usabilidad de los servicios digitales, por lo que hubo la necesidad de realizar un estudio con el objetivo de evaluar el uso de los servicios digitales en la Biblioteca “Pedro Elio Cevallos” de la ciudad de Portoviejo.

Metodología

Esta investigación es de tipo descriptivo y retrospectivo con un enfoque bibliográfico, haciendo uso de métodos de análisis y síntesis. Para el efecto se hará uso de las técnicas de encuesta y entrevistas. La población del estudio estuvo conformada por 300 usuarios que acuden asiduamente a utilizar los servicios digitales que ofrece la Biblioteca “Pedro Elio Cevallos” de la ciudad de Portoviejo. Con la aplicación de la fórmula $N = \frac{z^2 PQN}{z^2 PQ + Ne^2}$, se obtienen una muestra de 168 personas a encuestar, de una manera aleatoria simple. Como técnica de estudio se diseñó un instrumento de encuesta y entrevistas.

1. Desarrollo

1.1. Usabilidad de los servicios digitales

Antes de entrar hacer referencia sobre la usabilidad de los servicios digitales, se hará una breve reflexión sobre los sitios Web. La World Wide Web nace como una red que conectaba varias redes privadas con el objetivo de intercambiar información. En un principio las páginas eran estáticas, debido a que solo mostraban información de tipo documental; sin embargo, según Escalona como se citó en Beloso de Núñez & Primera Mendoza (2015) “cuando se da inicio a las demandas de las organizaciones por páginas con cierto dinamismo y más atractivas para los usuarios, estas fueron cambiando su forma de mostrar la información hasta convertirse en interactivas” (p. 421).

En los actuales momentos se considera a la Web como un espacio documental, organizado a través de un conjunto de páginas electrónicas que se presentan de manera jerarquizada de tal forma que el usuario se vincule de una mejor forma a los sitios web proveedores de información, de un modo amigable y eficiente. Castellano et al (2011) En poco tiempo se ha pasado de una web estática, en la que el usuario tenía un papel pasivo o como se diría de mero observador, a una web dinámica, participativa y colaborativa, donde todas las personas que la utilizan se convierten en protagonistas activos, creando y compartiendo contenidos, opinando, participando y relacionándose con la interfaz de cada sitio Web visitado. Esto indica que la Web está permitiendo que cada uno de sus productos sean utilizados con mayor facilidad y frecuencia por sus usuarios.

De acuerdo a Hassan, Martín, Fernández y Iazza (2004), como se citó en Baquero, Rodríguez y Ciudad (2014) “La usabilidad se compone de dos tipos de atributos: Atributos cuantificables de forma objetiva: como son la eficacia o número de errores cometidos por el usuario durante la realización de una tarea, y eficiencia o tiempo empleado por el usuario para la consecución de una tarea. Atributos cuantificables de forma subjetiva: como es la satisfacción de uso, medible a través de la interrogación al usuario, y que tiene una estrecha relación con el concepto de Usabilidad Percibida” (p. 48).

Según la norma ISO 9241-11 la usabilidad hace referencia al alcance en el que un producto puede ser utilizado por determinados usuarios para el alcance de sus metas específicas con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto específico de usabilidad. La usabilidad en estos últimos años se ha puesto de moda entre los equipos públicos y privados relacionados con el diseño y creación de servicios de información. De acuerdo a la ISO/IEC 9126-1: 2001, la usabilidad es la capacidad que tiene un producto software para ser entendido, aprendido, operable, atractivo para el usuario y conforme a estándares/guías, cuando es utilizado bajo unas condiciones específicas. (Carreras, 2012).

Cabe destacar que la usabilidad como atributo de calidad, es fuente de satisfacción y aceptación social de cada uno de los productos y servicios que se crean de forma interactiva, además tienen una trayectoria es lo que ha ido aportando de forma significativa solidez y consistencia a su definición. “La mejor forma de que la usabilidad sea medible es que dicha evaluación sea realizada por el usuario de la misma” (Baquero, Rodríguez y Valdés, 2014, p. 48)

Esto indica que es más adecuado plantear un enfoque de Diseño, fundamentado en las experiencias y requerimientos para solventar las necesidades de los usuarios, siempre y cuando se lo complemente por la actividad en arquitectura de la información y la formación misma. Entonces, a criterio de Ávila (2014) la formación de usuarios se debe dirigir a una comunidad específica, que tengan perfiles claramente definidos, donde se tome en consideración cuáles son las necesidades de información que estos tienen; de esta forma, la formación deberá estar diseñada con la participación de bibliotecarios, profesores y otros profesionales que aporten contenidos y enriquezcan este proceso

de formación, en la medida de cómo los usuarios navegan, buscan, capturan información e interactúan dentro del sitio web.

Según Ortega (2012) “La usabilidad se fundamenta en la comprensión de nosotros mismos, de aquellos a los que nos dirigimos y de las necesidades o capacidades que se demandan en cada momento o situación” (p.7). Esta situación está facilitando nuevos canales y fuentes de información, así como también la generación de nuevas brechas digitales. El tener en cuenta la usabilidad en el diseño web se favorece su accesibilidad, tomando en consideración que puede ser utilizado de forma adecuada y eficiente, sea fácil de usar sin la necesidad de buscar apoyo en manuales, accesible por personas con diversas habilidades o discapacidades, evitando que se cometan errores. A criterio de Pantoja, Arciniegas, Collazos y Chica (2016), la existencia de diferentes escenarios, tipos de aplicaciones y dispositivos exigen una interacción más compleja y por ende la usabilidad pasa a ser un elemento fundamental en el éxito de las nuevas aplicaciones. Según Garrido, Lavín y Rodríguez (2014), en términos generales el término de usabilidad se utiliza para referirse a la facilidad de uso de cualquier sistema o herramienta con la que interactúan los usuarios. Bajo esta perspectiva es muy importante evaluar la usabilidad, para medir el nivel de calidad de acuerdo a las experiencias de uso en las bibliotecas digitales por parte de los usuarios.

1.2. Accesibilidad

Las tecnologías digitales ponen a disposición de las personas grandes cantidades de información, las mismas que en muchos de los casos, dificultan la toma de decisiones. De acuerdo a Beloso y Primera (2015), la información representa un elemento esencial para la gestión pública, debido a que permite a sus gestores el manejo eficiente de sus recursos institucionales, al tiempo que la usan para informar sobre acciones ejecutadas y rendición de cuentas, haciendo uso para ello medios comunicacionales como los sitios web en su interés por apoyar la democratización y transparencia de la gestión. De allí la importancia de hacer referencia al concepto de accesibilidad digital, término que aparece en los años 90, como consecuencia de la gran expansión de la Web, en todos los campos y ámbitos de la vida de las personas y con lo cual se busca garantizar su uso. Por lo tanto, es “El grado en que un producto puede ser usado por una persona con algún tipo de discapacidad de forma equivalente a como lo usaría una persona sin discapacidad” (Almerara, 2015, p. 1). La Unión Europea desde el año 2003 promociona el término accesibilidad y la mayoría de los países integrantes han creado una legislación para asegurar la accesibilidad de los sitios Web para la administración pública. De acuerdo a García y Ortega (2010), la accesibilidad es definida como:

Una característica necesaria de los productos, los entornos y los servicios que permite que cualquier persona pueda participar, acceder y usar los servicios y el contenido Web, acorde a sus necesidades y siendo indiferente para ello las limitaciones propias del individuo. El objetivo es asegurar que todos los grupos sociales accedan a las tecnologías de la información y la comunicación de igual manera, en iguales condiciones, sin distinciones de clases sociales. (p. 90)

Existen muchos beneficios derivados de la accesibilidad Universal, entre estos está el aporte social como rol facilitador de la inclusión social. Para Fuentes y Martínez (2007) “La accesibilidad de la Web es un derecho de las personas con discapacidad y, al mismo tiempo, beneficia a muchos tipos de usuarios con diversidad cultural, de idioma, de tecnología de conexión, etc.” (p. 151).

Este tipo de tecnología demuestra que se puede ampliar los horizontes culturales, estimular el desarrollo cognitivo, mejorar los procesos de adquisición de conocimientos, aprendizaje multisensorial, fomentar el desarrollo del aprendizaje colaborativo, la autonomía, la adquisición de habilidades socio comunicativas. (García & Ortega, 2010, p. 91)

La usabilidad de un producto, indica que tanto es usado para determinados propósitos, para el cual fue desarrollado, además de saber si estos cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios. La usabilidad es un constructo multidimensional que puede ser examinado desde varios puntos de vista y sus verdaderos focos de exclusión se deben a:

- Dificultades de software, hardware o telecomunicaciones
- Dificultades de entorno o contexto
- Dificultades debido a diseño del documento
- Discapacidades

Usabilidad y accesibilidad, las claves para la transformación digital de la banca

La accesibilidad y la usabilidad de los servicios digitales son criterios imprescindibles para las organizaciones, tomando en cuenta que sería un avance para incorporar a todo tipo de persona sin importar sus capacidades a su uso. Ante lo expuesto se considera de mucha importancia la evaluación de estos servicios, según Ramos, Lopez., Castro, Bravo, Ordoñez (2017), para lo cual se requiere del seguimiento de un orden específico para lograr que el usuario experimente con cada una de las tareas a realizar, y de esta manera logre tener una perspectiva individual de cada una de ellas, para posteriormente resolver las preguntas realizadas en general de la aplicación y la relación de los usuarios, equipo y entorno, con la interacción entre el usuario y la aplicación. (p. 72).

En este contexto comprensivo, se apunta a la idea de una biblioteca capaz de pensarse, viendo sus propias realidades constitutivas operando con fuerza dentro del sistema social que lo envuelve; una biblioteca capaz de aprender y transformarse según las exigencias del mundo social y de su propia constitución, de su proyecto histórico y de su horizonte social. (Álvarez & Montoya, 2015)

1.3. Naturaleza de la Biblioteca Pedro Elio Cevallos de la ciudad de Portoviejo.

Esta biblioteca pasó al museo a través de un convenio firmado entre el Banco Central y el Cabildo de Portoviejo. La biblioteca municipal fue creada el 10 de agosto de 1909 por iniciativa del edil Pedro Elio Cevallos Ponce, con la donación de libros de personas altruistas de la época. El primer bibliotecario fue Alcibíades Cisneros y su secretario Rafael Cevallos Ponce. Posteriormente dirigieron la biblioteca Regina García, América Rodríguez Santander, Ercelia Cevallos y Hélade Cevallos Mora. El 15 de mayo de 1984, mediante ordenanza municipal, se la denominó biblioteca Pedro Elio Cevallos Ponce, en honor al mentalizador de su creación. La antigua biblioteca municipal cuenta con más de ocho mil libros. Por primera vez iniciará un proceso de modernización a través de un progresivo programa de digitalización, implementación de un sistema de búsqueda, restauración y conservación de libros.

Innovaciones: Se trabaja en proyectos para que los archivos de la biblioteca estén computarizados. Beatriz Chonlong Kon, jefa de la biblioteca municipal de Portoviejo, sostiene que la renovación se está haciendo realidad. El convenio firmado con el Banco Central contempla que el archivo de la biblioteca del Cabildo pasa en comodato al Museo, mientras que para los libros se ha firmado un convenio de cooperación interinstitucional. Una parte de la modernización es la digitalización de los periódicos. Con ello el investigador podrá buscar información sin inmiscuirse en tanto polvo y encontrará los datos que requiera. (El Diario , 2017)

La misión de la institución, fue facilitar información bibliográfica a los usuarios, despertando y fomentando el uso de los recursos como medio de lectura, consulta, investigación y recreación, contribuyendo al desarrollo de la educación y al servicio de la comunidad manabita.

La visión ser líder en información bibliográfica, con personal altamente calificado, con valores éticos y morales, que brinde servicios de calidad a los usuarios, con nuevas tecnologías para el acceso a la búsqueda oportuna y eficaz del material requerido.

A partir de los datos obtenidos de la biblioteca pública "Pedro Elio Cevallos Ponce" se estableció un listado de las actividades y actuaciones relacionados con el marketing que son más frecuentes y están mejor representadas en ella; se seleccionó aquellas que nos han llamado la atención por su originalidad y carácter innovador (se las propone como ejemplos de buenas prácticas) describiéndolas y clasificándolas según el recurso y procedimiento más marcado que utilizan para seducir y atraer; extraídos de la literatura reciente sobre el tema, se citó en la investigación. Se reflejan estas 5 tendencias:

1. Incorporación de valores añadidos a los servicios y actividades para hacerlas más atractivas.
2. Segmentación: oferta de servicios y actividades adaptadas a los distintos tipos de usuarios.
3. Nuevas tecnologías: se ofrecen actividades aprovechando las posibilidades de las innovaciones tecnológicas.
4. Publicidad y promoción: se utiliza la publicidad y los medios de comunicación para dar a conocer la biblioteca y realizar alguna actividad.
5. Ocio y socialización: se ofertan actividades que fomentan la biblioteca como un lugar para el ocio y la socialización y no para lograr un aprendizaje enriquecedor.

2. Resultados

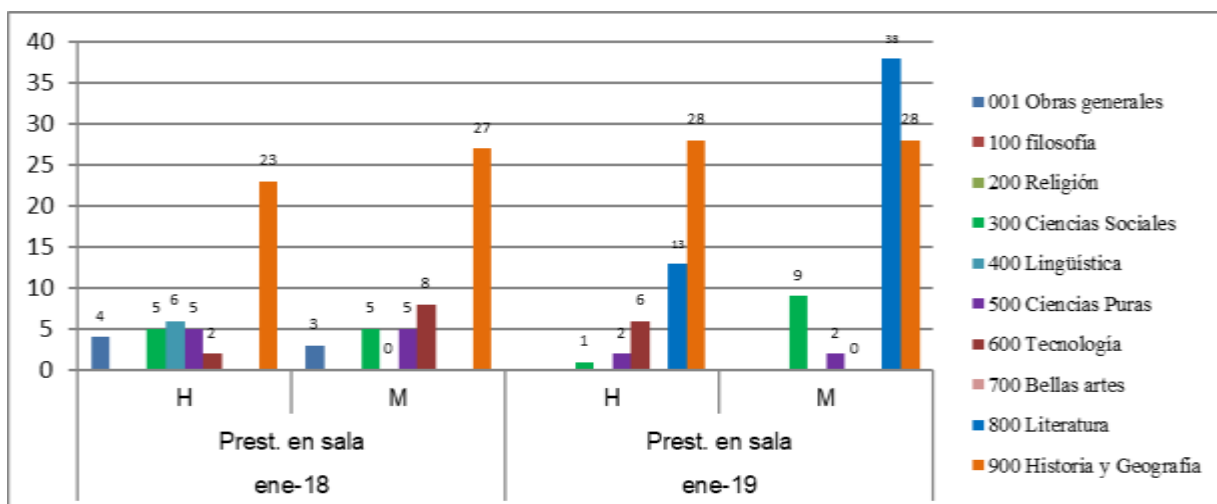


Gráfico comparativo 1: Usabilidad de los servicios digitales de enero 2018 a enero 2019

Fuente: Biblioteca "Pedro Elio Cevallos" de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Erema Mariuxi Sánchez Cedeño.

Análisis de resultados del gráfico N° 1.

Al observar el gráfico comparativo 1, con respecto a la usabilidad de las ciencias consultadas con respecto a los servicios de préstamos en sala, se denota que en el 2019 son las mujeres las que más acuden a la biblioteca a realizar sus trabajos investigativos. En lo que respecta a Literatura e Historia y Geografía en el año 2019 hubo un mayor número de consultas a diferencia del año 2018.

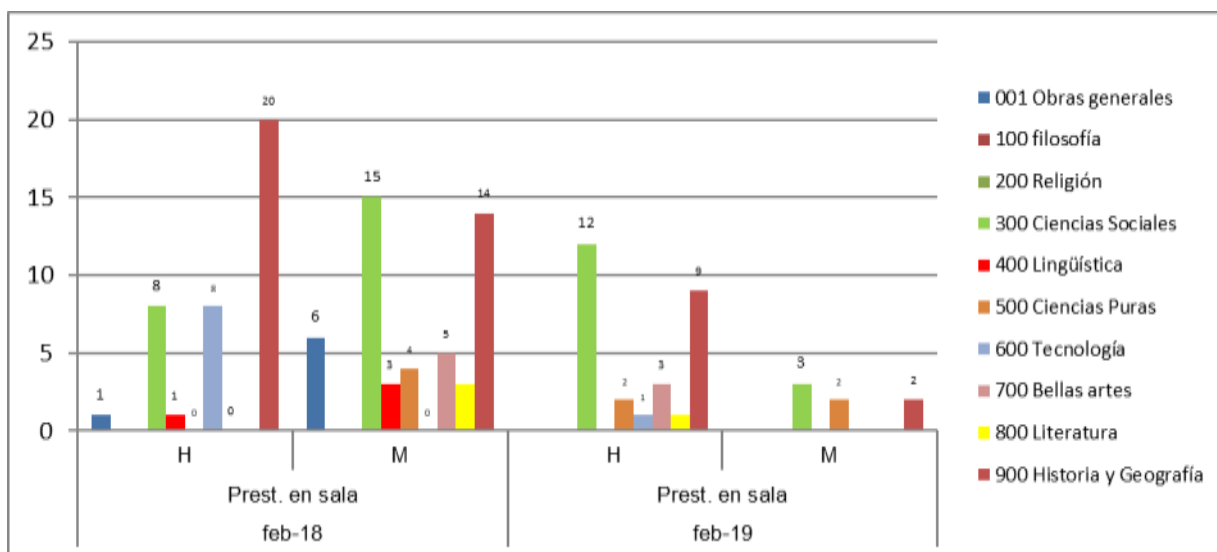


Gráfico comparativo 2: Usabilidad febrero 2018 a febrero 2019

Fuente: Biblioteca "Pedro Elio Cevallos" de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Erema Mariuxi Sánchez Cedeño.

Análisis de resultados del gráfico N° 2.

En el gráfico comparativo 2 se observa que, con respecto a la usabilidad de las ciencias consultadas con respecto a los servicios de préstamos en sala, se denota que los hombres son los que más acuden a la biblioteca a realizar sus trabajos investigativos. En lo que respecta a Historia y Geografía y Ciencias Sociales, en el año 2018 hubo un mayor número de consultas a diferencia del año 2019.

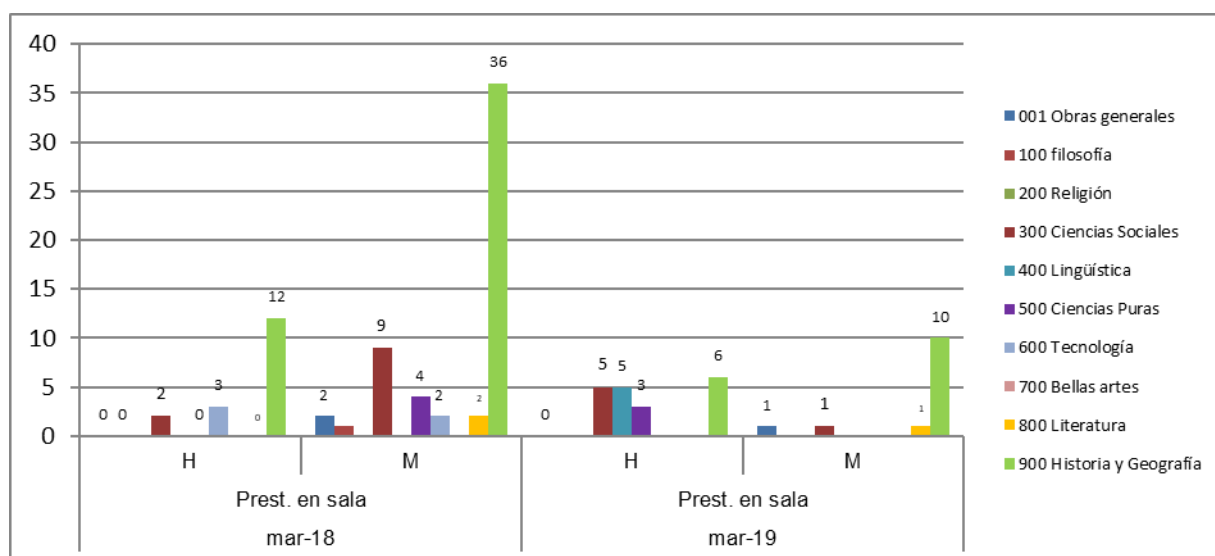


Gráfico comparativo 3: Usabilidad marzo 2018 a marzo 2019
Fuente: Biblioteca "Pedro Elio Cevallos" de la ciudad de Portoviejo
Elaboración: Erema Mariuxi Sánchez Cedeño.

Análisis de resultados del gráfico N° 3.

La usabilidad de las ciencias consultadas con respecto a los servicios de préstamos en sala, según el grafico comparativo 3 se observa que, las mujeres son las que más acuden a la biblioteca a realizar sus trabajos investigativos. En lo que respecta a Historia y Geografía y Ciencias Sociales, en el año 2018 hubo un mayor número de consultas a diferencia del año 2019; aunque en los hombres para la última ciencia.

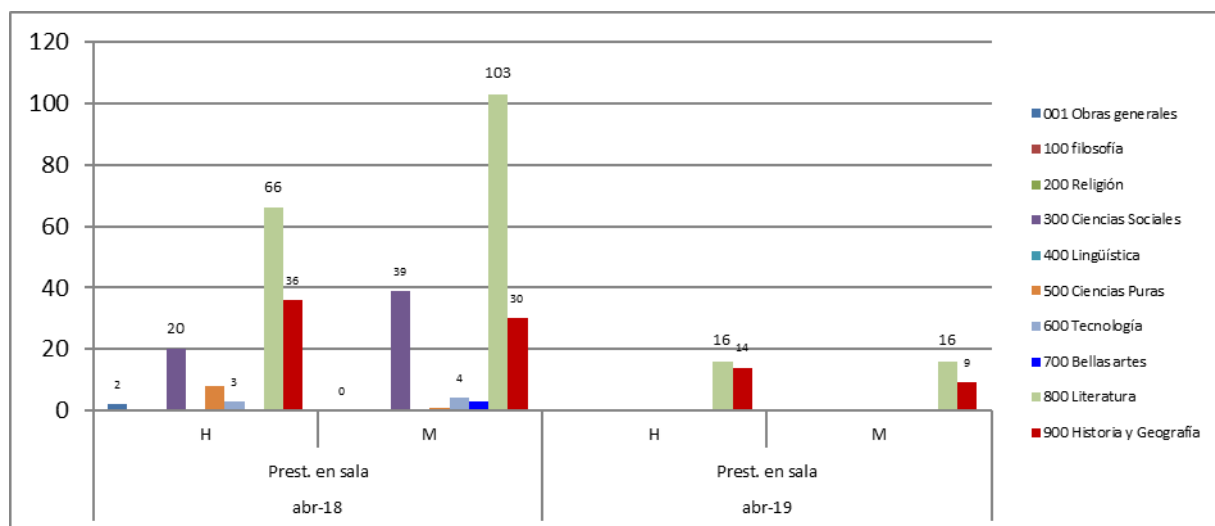


Gráfico comparativo 4: Usabilidad abril de 2018 a abril 2019
Fuente: Biblioteca "Pedro Elio Cevallos" de la ciudad de Portoviejo
Elaboración: Erema Mariuxi Sánchez Cedeño.

Análisis de resultados del gráfico N° 4.

Al observar el grafico comparativo 4, con respecto a la usabilidad de las ciencias consultadas con respecto a los servicios de préstamos en sala, se denota que son las mujeres las que más acuden a la biblioteca a realizar sus trabajos investigativos. En lo que respecta a Literatura y Ciencias Sociales en el año 2018 hubo un mayor número de consultas a diferencia del año 2019; aunque los hombres en este año, aumentaron un pequeño porcentaje en el índice de usabilidad.

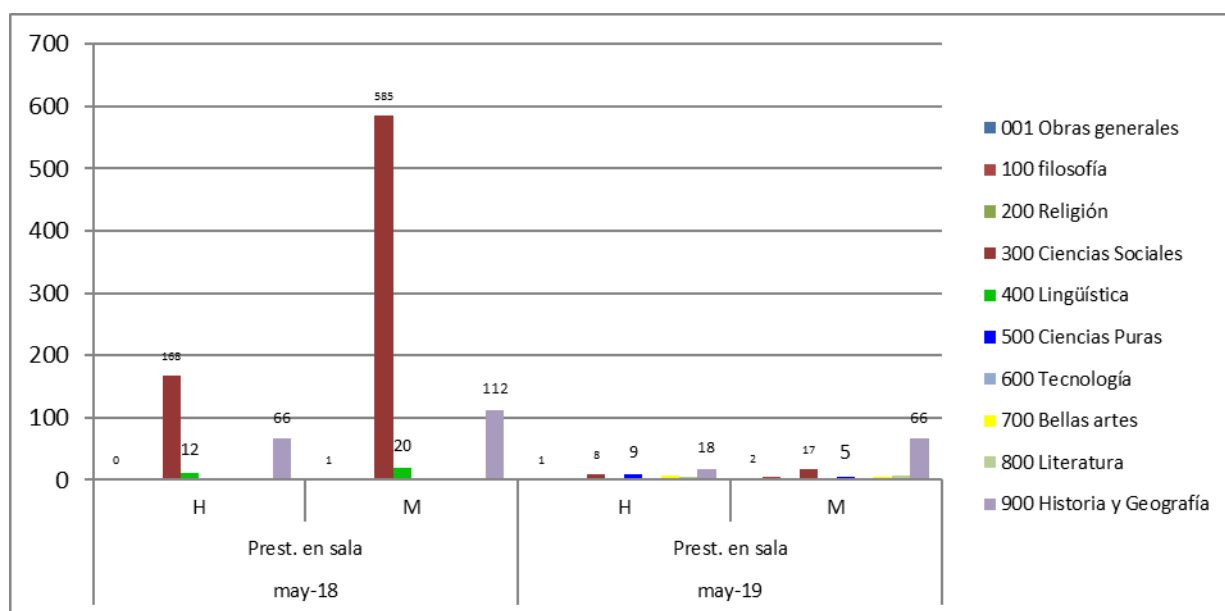


Gráfico comparativo 5: Usabilidad mayo 2018 - mayo 2019

Fuente: Biblioteca "Pedro Elio Cevallos" de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Erema Mariuxi Sánchez Cedeño.

Análisis de resultados del gráfico N° 5.

En el gráfico comparativo 5 se observa que, con respecto a la usabilidad de las ciencias consultadas con respecto a los servicios de préstamos en sala, se denota que las mujeres son las que más acuden a la biblioteca a realizar sus trabajos de investigación. En lo que respecta a Ciencias Sociales, en el año 2018 hubo un mayor número de consultas a diferencia del año 2019; aunque en este año, Lingüística tomó un repunte no tan alto en referencia a la primera ciencia.

Resultados de la encuesta dirigida a los usuarios

Tabla N° 1: Ocupación

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Estudiante	70	87,50
B	Profesional	4	5,00
C	Investigador	3	3,75
D	Otros	3	3,75
Total		80	100,00%

Fuente: Usuarios Biblioteca Pedro Elio Cevallos de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Erema Mariuxi Sánchez Cedeño.

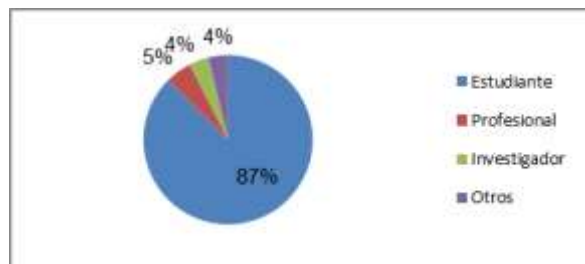


Gráfico N° 1 – Resultado 1

Análisis correspondiente a la tabla N° 1

Al observar el gráfico de la tabla No. 1, con respecto a la encuesta dirigida a los usuarios sobre la ocupación, se denota que los estudiantes forman casi el 88 % de la muestra con una frecuencia de 70, el personal profesional tiene un 5 % con una frecuencia de 4, seguidos por las alternativas investigador y otros con el 3.75 % de frecuencia 3 para ambas. Es visto que los estudiantes son los que más provecho sacan de las bondades ofrecidas por estos facilitadores de información.

Tabla N° 2: Calidad del servicio de internet que provee la biblioteca

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Rápido	51	63,75
B	Lento	21	26,25
C	Muy lento	4	5,00
D	No tiene servicio de internet	4	5,00
	Total	80	100,00%

Fuente: Usuarios de la Biblioteca Pedro Elio Cevallos de la ciudad de Portoviejo
Elaboración: Erema Mariuxi Sánchez Cedeño.

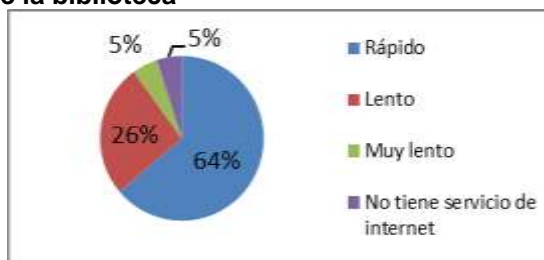


Gráfico N° 2 – Resultado 2

Análisis correspondiente a la tabla N° 2

Al observar el grafico de la tabla No. 2, con respecto a la calidad del servicio de internet que provee la biblioteca a los usuarios, se observan las siguientes novedades, con la alternativa rápido se encuentran el 64 % de la muestra con una frecuencia de 51, la alternativa lento tiene un 26 % con una frecuencia de 21, seguidos por las alternativas muy lento y no tiene servicio de internet con el 5 % de frecuencia 4 para ambas. Se puede sacar como conclusión que la calidad del servicio de internet que provee la biblioteca Pedro Cevallos es rápida en su mayoría, tomando en cuenta la cantidad de usuarios conectados que no superen los límites para evitar mayor consumo de velocidad.

Tabla N° 3: Computadoras con acceso a internet

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Si	72	90
B	No	8	10
	Total	80	100,00%

Fuente: Usuarios Biblioteca Pedro Elio Cevallos de la ciudad de Portoviejo
Elaboración: Erema Mariuxi Sánchez Cedeño.

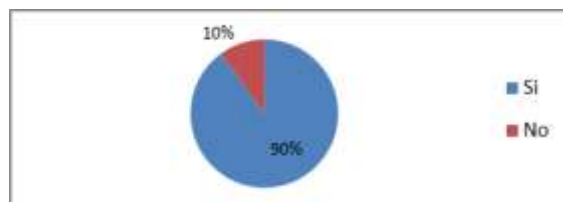


Gráfico N° 3 – Resultado 3

Análisis correspondiente a la tabla N° 3

Al observar el grafico de la tabla No. 3, con respecto a las computadoras con acceso a internet, se denota que el 90 % de la muestra con una frecuencia de 72 son computadoras que si tienen acceso a internet y el 10 % de frecuencia 8 no disponen del mencionado servicio. Es necesario que en su totalidad se provea del internet para que las máquinas informáticas presten un servicio eficiente y de calidad.

Tabla N° 4: Buscadores Web utilizados en la biblioteca

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Mozilla	29	36,25
B	Google	66	82,50
C	Opera	5	6,25
D	Explorer	8	10,00
	Safari	0	0,00
	Otros	12	15,00
	Total	120	100,00%

Fuente: Usuarios Biblioteca Pedro Elio Cevallos de la ciudad de Portoviejo
Elaboración: Erema Mariuxi Sánchez Cedeño.

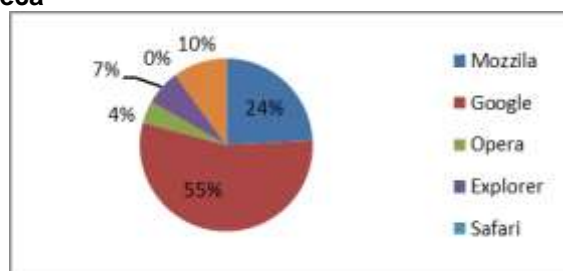


Gráfico N° 4 – Resultado 4

Análisis correspondiente a la tabla N° 4

Al observar el grafico de la tabla No. 4, con respecto a los buscadores Web utilizados en la biblioteca, se obtuvieron los siguientes resultados: Mozilla con el 36 % de la muestra con una frecuencia de 29, Google con un 83 % con una frecuencia de 66, la alternativa otros con el 15 % de frecuencia 12, Explorer con el 10 % y frecuencia 8 y el buscador web Opera con el 6 % y frecuencia de 5. Es bien visto que Google es el buscador web con mayor aceptación en la población de usuarios de la biblioteca Pedro Cevallos.

Tabla N° 5: Temas de interés de consulta

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Juegos con aplicaciones de Scratch	34	42.50
B	Computación y ciencia	21	26.25
C	Música y películas	2	2.5
D	Científico, historia e inglés	8	11.25
E	Temas de interés	14	17.50
	Total	80	100,00%

Fuente: Usuarios Biblioteca Pedro Elio Cevallos de la ciudad de Portoviejo
Elaboración: Erema Mariuxi Sánchez Cedeño.

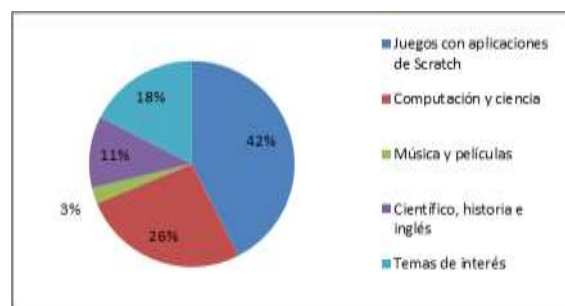


Gráfico N° 5 – Resultado 5

Análisis correspondiente a la tabla N° 5

De acuerdo a los datos consultados, se denota que: el 42.50%, acuden a la biblioteca a consultar Juegos con aplicaciones de Scratch; computación y ciencia un 26.25%, música y películas un 2.5%; científico, historia e inglés el 11.25% y temas de interés el 17.50%.

Tabla N° 6: Duración de tiempo en la biblioteca realizando las consultas

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	1 a 2 horas	68	81.25
B	3 a cuatro horas	12	15.00
C	Cinco o más	3	3.75
	Total	80	100,00%

Fuente: Usuarios Biblioteca Pedro Elio Cevallos de la ciudad de Portoviejo
Elaboración: Erema Mariuxi Sánchez Cedeño.

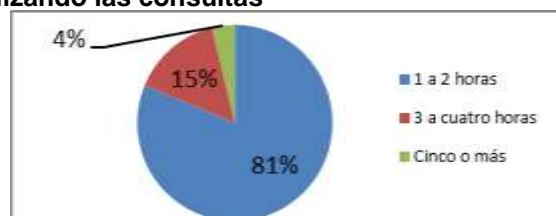


Gráfico N° 6 – Resultado 6

Análisis correspondiente a la tabla N° 6

De acuerdo a los datos consultados, en lo que respecto al tiempo de consultas en la biblioteca los usuarios por lo general están entre 1 a 2 horas el 81.25%, de 3 a 4 horas el 15% y un 3.75% cinco o más horas.

Tabla N° 7: Orientación de parte del personal bibliotecario

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Sí	58	72.50
B	No	9	11.25
C	A veces	13	16.25
	Total	120	100,00%

Fuente: Usuarios Biblioteca Pedro Elio Cevallos de la ciudad de Portoviejo
Elaboración: Erema Mariuxi Sánchez Cedeño.

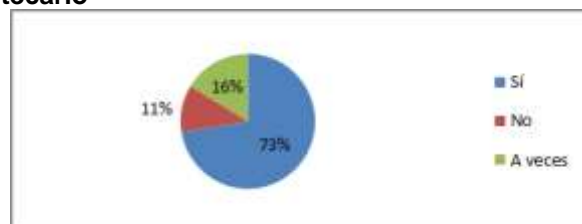


Gráfico N° 7 – Resultado 7

Análisis correspondiente a la tabla N° 7

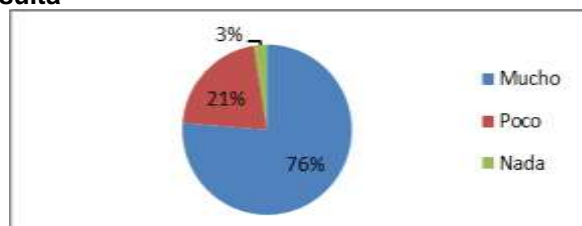
Al observar el grafico de la tabla No. 7, con respecto a la orientación de parte del personal bibliotecario, se denota que el 73 % de la muestra con una frecuencia de 58 son personal bibliotecario que, si brinda orientación a los usuarios, el 16 % con frecuencia de 13 brinda a veces orientación y el 11 % de frecuencia 9 no brinda el asesoramiento a los usuarios.

Tabla N° 8: Satisfacción de las necesidades de consulta

ORDEN	ALTERNATIVAS	F	%
A	Mucho	61	76.25
B	Poco	17	21.25
C	Nada	2	2.50
	Total	80	100,00%

Fuente: Usuarios de la Biblioteca Pedro Elio Cevallos de la ciudad de Portoviejo

Elaboración: Erema Mariuxi Sánchez Cedeño.

**Gráfico N° 8 – Resultado 8**

Análisis correspondiente a la tabla N° 8

Al observar el gráfico de la tabla No. 8, con respecto a la satisfacción de las necesidades de consulta, se denota que el 76 % de la muestra con una frecuencia de 61 son personal con mucha satisfacción, el 21 % con frecuencia de 17 tiene poca satisfacción a sus necesidades de consulta y el 2.5 % de frecuencia 2 no posee satisfacción de las necesidades de consulta. La mayoría de los usuarios están satisfechos en sus necesidades de consulta, lo que se debe hacer es mejorar la calidad de la atención brindada para aumentar la frecuencia.

ENTREVISTA A LA ING. BEATRIZ CHONLONG KON DIRECTORA DE LA BIBLIOTECA “PEDRO ELIO CEVALLOS” DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO.

INFORMACION GENERAL

La biblioteca Pedro Elio Cevallos, cuenta con servicios digitales. Enliste cuáles son.

La biblioteca Pedro Elio Cevallos si cuenta con servicios digitales, entre los cuales tenemos: Fondos de libros con su respaldo digital, Servicio de internet, Proceso de Automatización de la Información, Repositorios digitales.

Describe el funcionamiento de cada uno de los servicios digitales, con que cuenta la biblioteca.

En los fondos de libros con respaldo digital; el usuario puede realizar consultas en estos los respaldos electromagnéticos como CD, que son el complemento o el refuerzo del mismo contenido en físico, para lo cual tenemos: libros de educación superior para estudiantes universitarios, de colegios y material infantil digital; ya sea cuentos, lecturas y material interactivo.

El Servicio de Internet; que se da de manera gratuita a los usuarios, donde ellos pueden realizar sus consultas, trabajos investigativos y también entrar a una de las bibliotecas digitales del país o del exterior.

El Proceso de Automatización de la información; a través de un sistema integrado de gestión de las bibliotecas, donde el usuario posteriormente podrá visualizar el fondo bibliográfico que posee la biblioteca y podrá desde su domicilio hacer el pedido o separar su libro con antelación para venir a realizar su consulta o préstamo externo, para lo cual ya se tiene implementado el Software, pero aún se está ingresando la información y aunque está la página de la biblioteca; también hay que enlazarse con la página Web del Municipio, de tal manera que toda persona que entre en dicha página, pueda enlazarse con las otras Bibliotecas Municipales y a través de este sistema se puede ingresar a repositorios digitales de otras bibliotecas, tanto especializadas como bibliotecas generales.

DISTRIBUCIÓN FÍSICA

Como categoriza a la biblioteca Pedro Elio Cevallos de la ciudad de Portoviejo.

La biblioteca Pedro Elio es una biblioteca híbrida porque posee ambos servicios, en donde se encuentra la parte tradicional, ya que es una biblioteca pública, es la biblioteca de la ciudad municipal, en donde se conservan los libros tradicionales, pero además de esto va a la par con la tecnología, que ofrece los otros servicios digitales.

La biblioteca cuenta con un número adecuado de computadores para que los usuarios accedan a los diferentes sitios Web de búsqueda.

La Biblioteca cuenta con ocho computadoras disponibles para los usuarios que quieran realizar sus consultas, su investigación y también está disponible el servicio de Wifi, para los usuarios que porten su laptop, para que puedan acceder al servicio de internet.

Los puertos de conexión de los dispositivos de almacenamiento externo son de fácil acceso.

Los puertos de conexión de almacenamiento externo si eran de fácil acceso y estaban disponibles para el usuario, pero el Municipio los ha bloqueado por cuestión de seguridad debido al Hacker de información y también por los virus, que a través de alguna memoria o CD podían ingresar o mandar cualquier cantidad de virus, lo que afectaría la información municipal y la parte administrativa. Sin embargo, esto no impide que el estudiante realice su trabajo y lo pueda guardar y enviar a su correo personal o a otros correos.

SOFTWARE DEL DISPOSITIVO

¿Qué tipo de sistema operativo y navegador utiliza? ¿Indique cuál es su versión?

El sistema operativo que se utiliza es el Windows 7, Windows 10 y utiliza los navegadores Google Chrome y Mozilla.

La interfaz gráfica es amigable y transparente para la usabilidad de los usuarios. Argumente.

La interfaz gráfica si es amigable y transparente para la usabilidad de los usuarios porque el usuario puede comunicarse con la computadora y comprender los puntos de contacto con el equipo.

Dispone de lectores de pantallas y teclado de lenguaje Braille para personas con visibilidad muy baja o nula.

No se dispone de lectores de pantallas y teclado de lenguaje Braille.

¿Qué tipos de usuarios asisten a la biblioteca a realizar consultas?

Tenemos desde el usuario escolar, colegiales, Universitarios, Profesionales y de la tercera edad, que vienen a leer periódicos, revistas, libros, consultas en internet.

3. Discusión de los resultados

La biblioteca Pedro Elio Cevallos, si cuenta con servicio digitales, proceso de automatización de la Información y repositorios, para que los usuarios realicen sus necesidades de consultas. Para brindar un servicio eficiente cuenta con computadores suficientes y los respectivos respaldos de los documentos que se almacenan de forma física, así como también de los dispositivos de acceso y almacenamiento de la información. La interfaz gráfica es amigable y transparente para facilitar la usabilidad a los usuarios. Los resultados antes expuestos se corroboran con los datos expuestos por Perurena y Moráquez (2013), en el cual se indica que, si el software es capaz de atraer al usuario, tiene calidad y hay una técnica de usabilidad correctamente aplicada.

Se realizó un análisis sobre la estadística de usuarios del año 2018, (Ver anexo 1), en lo que respecta a la naturaleza de la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos" de la ciudad de Portoviejo, detectando los siguientes resultados: con base en las ciencias consultadas, en los meses de abril y mayo fue donde hubo mayores afluencias de los usuarios a realizar consultas, siendo Ciencias Sociales una de las más consultadas del total anual, seguidos por Historia y Geografía y Lingüística. La ciencia menos consultada fue Filosofía cuyas necesidades surgieron en marzo y mayo. En lo concerniente a la hemeroteca y archivo digital, los periódicos fueron los más solicitados, seguidos muy por debajo de la muestra principal por las revistas, siendo los menos requeridos los suplementos y la sección de carpetas y folletos. En el tema del uso del internet, se apreció que este fue utilizado en su mayoría por personas particulares, seguido en uso por parte de los estudiantes universitarios y luego por los colegiales. Las Actividades en sala que predominaron fueron los juegos/entretenimientos, seguidos por la lectura de cuentos, uso de la sala y la pintura; como los más relevantes. Estos resultados denotan el perfil de los usuarios potenciales a partir de las visitas a los sitios web, describiendo los

factores más relevantes de impacto que inciden sobre la usabilidad del producto a investigar. Según Febles y Pozo (2012), el propósito de estos de los sitios web, no es dominar el proceso de interacción, sino presentar un entorno temático y visual que el usuario pueda entender y hacer uso de la información con el fin de integrarla a sus necesidades investigativas de forma adicional.

Los investigadores son la categoría más extensa en unidades de requerimientos, seguida por la categoría otros consultantes. Los niños de entre 4 a 11 años, los adolescentes de entre 16 a 17 años, los jóvenes de entre los 18 a 20 años, los adultos de entre 54 a 64 años y los adultos mayores de entre los 65 a 67 años son las personas con los rangos de edades que más han visitado la biblioteca. El nuevo paradigma es lograr que las aplicaciones de gestión sobre plataforma Web marquen la diferencia entre adquirir un software diseñado para realizar las funcionalidades de este, y otro diseñado con el mismo objetivo, pero que además le facilite el trabajo al usuario. (Perurena & Moráquez, 2013),

Al realizar un análisis sobre la estadística de usuarios del año 2.019 (Ver anexo 1), en lo que respecta a la naturaleza de la Biblioteca "Pedro Elio Cevallos" de la ciudad de Portoviejo, se detectó los siguientes resultados: con base en las ciencias consultadas, en los meses mayo y enero fue donde hubo mayor afluencias de los usuarios a realizar consultas, siendo la categoría Historia y Geografía una de las más consultadas del total anual, seguidos por Literatura y Ciencias Sociales. La ciencia menos consultada fue Lingüística cuya necesidad surgió en marzo. En lo concerniente a la hemeroteca y archivo digital, los periódicos fueron los más solicitados, seguidos muy por debajo de la muestra principal por las revistas, siendo los menos requeridos las carpetas y folletos seguidos de los registros oficiales. En el tema del uso del internet, se constató que este fue utilizado en su mayoría por personas particulares, seguido en uso por parte de los estudiantes universitarios, luego por los colegiales, escuela e investigadores, este último como el de menor visita. Las Actividades en sala que predominaron fueron los juegos/entretenimientos, seguidos por las categorías llamadas charlas y conversatorios, refuerzo pedagógico, lectura de cuentos y animate a leer; como los más relevantes de mayor a menor.

La unidad por categoría llamada otros es la más extensa en unidades de requerimientos, seguidas por las categorías investigadores, lectores y consultantes; de mayor a menor. Los niños de entre 7 a 11 años, los adolescentes de entre 16 a 17 años, los jóvenes de entre los 23 a 31 años, los adultos de entre 38 a 53 años y los adultos mayores de entre los 65 a 67 años son las personas con los rangos de edades que más han visitado la biblioteca.

Los resultados demuestran que son las aplicaciones y juegos, seguidos por temas de computación y ciencias los temas que abarcaron mayor espacio de consulta por los usuarios que asistieron en los periodos de estudio a la biblioteca. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de la investigación realizada por Belloso y Primera (2015), en la cual se indica que los sitios web analizados están más sesgados a la tecnología [...], dejando en un segundo plano las necesidades otras necesidades de sus usuarios. Así mismo se observó que el tiempo promedio de uso de las bibliotecas está entre 1 a 2 horas. Resultados que se contrastan con lo indicado por Perurena & Moráquez (2013), quienes indican la capacidad del sistema de permitir al usuario utilizar la aplicación siempre, sin tener que recordar su funcionamiento. Estos resultados permiten inferir que la organización de la información en los sitios visitados: es un elemento que le añade valor, por cuanto permite al usuario ubicarse rápidamente en el contexto que lo envuelve, y además facilita el uso de los sistemas de navegación y búsqueda. (Belloso de Núñez & Primera Mendoza, 2015).

4. Conclusiones

La usabilidad es un término que conlleva a la contribución relativa e independiente de lo que es un software amigable para su uso y por lo general se encuentra asociado a un diseño y necesidad de una organización, para brindar un mejor servicio al usuario.

Las visitas de los usuarios a realizar consultas en las bibliotecas se han convertido en el medio más versátil de ayuda a la divulgación y búsqueda de información, dado que los sitios Web presentan características básicas para su usabilidad y facilidad de realizar los trabajos investigativos para la elaboración de nuevos contenidos.

La investigación permite afirmar que la biblioteca Pedro Elio Cevallos, cuenta con los recursos tecnológicos necesarios e interfaz gráfica amigable con el usuario quienes presentan diferentes intereses de consulta; sin embargo, existe una mayor tendencia para las de tipo tecnológico y juegos con aplicaciones de Scratch.

Referencias Bibliográficas

- ALmerara, P. (2015). *La accesibilidad en entornos digitales*. Recuperado el 14 de Julio de 2019, de <http://mpiua.invid.udl.cat/accesibilidad/la-accesibilidad-en-entornos-digitales/>
- Ávila, E. (2014). Formación de usuarios de la información mediante aplicaciones. No 55. *Biblios*, 1-11.
- Baquero, R., Rodríguez, O. y Valdés, C. F. (2014). Lógica Difusa Basada en la Experiencia del Usuario para Medir la Usabilidad. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 4(1): , 48-54.
- Belloso de Núñez, N.y Primera Mendoza, N. (2015). Usabilidad de sitios web para la transparencia de la gestión en alcaldías. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. Vol. 17 (3)., 418-437.
- Carreras, O. (2012). *Estándares formales de usabilidad y su aplicación práctica en una evaluación heurística*. Recuperado el 3 de Agosto de 2019, de <https://olgacarreras.blogspot.com/2012/03/estandares-formales-de-usabilidad-y-su.html#cap31>
- Catellano, J. (2011). *Las TIC e n la educación*. Madrid : Anaya .
- El Diario . (25 de mayo de 2017). *La biblioteca Pedro Elio Cevalos Ponce en el museo*. Recuperado el 10 de julio de 2019, de <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/37546-la-biblioteca-pedro-elio-cevalos-ponce-en-el-museo/>
- Febles, A. y Pozo, D. (2012). *Evaluando la usabilidad en aplicaciones para la TVDi. AUTI. I Jornadas de Difusión y Capacitación de Aplicaciones y Usabilidad de la Televisión Digital Interactiva RedAUTI. Red de Aplicaciones y Usabilidad de la TVDi*. Recuperado el 10 de Agosto de 2019, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/25956/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, L. (2007). *E-accesibilidad y diseño para todos. II Congreso Iberoamericano de Bibliotecología*. Buenos Aires.
- Fuentes, J. y Martínez, L. (2007). Accesibilidad Web. TRANS. *Revista de traductología*, 11; 135-154, 135-154.
- García, M. y Ortega, I. (2010). Atención a la E-Accesibilidad y usabilidad universal en el diseño formativo. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, núm. 36, 89-99.
- Garrido, M., Lavin, C.y Rodríguez, N. (2014). Medición de usabilidad de trámite público en línea en Chile: Un caso de estudio en gobierno electrónico. *Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação*, 85-104.
- INBUNDCYCLE. (2019). *Usabilidad web: qué es, beneficios y cómo lograrla*. Recuperado el 14 de Agosto de 2019, de <https://www.inboundcycle.com/diccionario-marketing-online/usabilidad-web>

ISO/TS 16071. (2003). *Ergonomics of human-system interaction -- Guidance on accessibility for human-computer interfaces*.

ISO-9241-11. (1998). *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 11: Guidance on usability*.

López, L., Méndez, y Sorli, A. (11 de Septiembre de 2014). Evaluación de la accesibilidad y usabilidad de los sitios web de las bibliotecas públicas catalana. *Revista de biblioteconomía i documentació*, nº 31., 17-51. .

Maniega Legarda, D. (2002). *Aplicación de un estudio de usabilidad en bibliotecas digitales: la Biblioteca Virtual de la UOC*. Cataluña: UOC. Universitat Oberta de Catalunya.

McQuillen, D. (2003). *Usabilidad y accesibilidad en Web*. Recuperado el 25 de abril de 2019, de <http://www.semac.org.mx/archivos/6-11.pdf>

Ortega, S. (2012). *Introducción a la Usabilidad y su evaluación*. Recuperado el 7 de Agosto de 2019, de file:///C:/Users/PC/Downloads/PID_00176612.pdf

Pantoja, W., Arciniegas, J., Collazos, C. y Chica, L. (2016). Método para evaluar la usabilidad de aplicaciones de Televisión Digital Interactiva: RECOEXTDI. *RECOEXTDI," UIS Ingenierías*, vol. 15, no. 1, 15-26.

Pérez, J. (2003). *Diseño informacional de los sitios web*. *Revista Cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud ACIMED*. Recuperado el 25 de abril de 2019, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_6_03/aci09603.htm. Consulta

Perurena, L. y Moráquez, M. (2013). Usabilidad de los sitios Web, los métodos y las técnicas para la evaluación. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*. 24(2) , 176-194.

Ramos, R., Lopez., Castro, J., Bravo, A. y Ordoñez, F. (2017). Guía metodológica de pruebas especializada en control y calidad de aplicaciones móviles fundamentados en la norma ISO 9241-11 Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTS) 2016. *4to Congreso Internacional AmITIC 2017, Popayán, Colombia*. , 71-83.

Tramullas, J. (2016). *Los estudios de usuario en proyectos de biblioteca digital: una revisión de Técnicas*. Recuperado el 9 de Mayo de 2019, de <http://eprints.rclis.org/29893/1/02-10.pdf>

Anexos

Anexo 1

Tabla 1: Estadística de usuarios año 2.018

a) Ciencias consultadas	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
001 Obras generales	4	3	0	2	1	6	0	2	0	2		3	2	0			0	1		
100 filosofía										1			0	0					3	0
200 Religión																				
300 Ciencias Sociales	5	5	13	0	8	15	0		2	9	5	7	20	39	0	11	168	585	4	0
400 Lingüística	6	0			1	3	0						0	0			12	20		
500 Ciencias Puras					0	4	0	3	0	4			8	1	4	0				

600 Tecnología	5	5	0	3	8	0	0	6	3	2			3	4	0	3				
700 Bellas artes					0	5							0	3	0	0				
800 Literatura	2	8	6	6	0	3	2		0	2	0	12	66	103	1	1			0	1
900 Historia y Geografía	23	27	6	3	20	14	2	1	12	36	3	21	36	30	17	19	66	112	2	0
	45	48	25	14	38	50	2	12	17	56	8	43	135	180	22	34	246	718	9	1
b) Hemeroteca y archivo digital	Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Periódicos	159				136	2			131	3			118	0			61	8		
Revistas	1				3				9	0			2	0			5	1		
Registros oficiales																				
Suplementos																	2	0		
Carpeta y folletos																	1	0		
Totales	160	0			139	2			140	3			120	0			69	9		
c) Uso de internet	H		M		H		M		H		M		H		M		H		M	
Escuela																				
Colegio													1		1					
Universidad	0		2		1		5										3		3	
Particular	10		0		4				6		0		5		1		4			
Investigador																				
Totales	10		2		5		5		6		0		6		2		7		3	
		Enero			Febrero			Marzo			Abril			Mayo						
d) Actividades en sala	N° de actividad		H	M	N° de actividad		H	M	N° de actividad		H	M	N° de actividad		H	M	N° de actividad		H	M
Ánimate a leer																				
Cuéntame un cuento																				
Lectura de cuentos	4		4	6	8		13	35			12	35	7		8	14	4		2	20
Proyecciones/video foro																				
Chalas/conversatorios													2		2	11				
Juegos/entretencimientos	15		15	35	5		24	14			49	117	6		19		4		7	15
Préstamo de caja viajera																				
Club de lectura																				
Pintado de dibujo	5		9	29	3		5	7			5	7	5		11	26				
Exposiciones /carteleras																				
Refuerzo pedagógico																				
Manualidades																				
Festividades locales																				
Concursos																				
Visitas Guiadas																	2		2	2
Uso de la sala					2		4	9					4		47	50				
Dramatizaciones																				
Totales	24		28	70	18		46	65			66	159	66		87	136	10		11	37

Usuario por categoría	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Lectores	135	141	1	120	58
Investigadores	145	44	254	311	985
Consultantes	24	68	18	68	19
Otros	98	111	225	223	48
Total	402	364	498	722	1110

Niños		Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo	
a)	Edad	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
0-3		9	24	19	14	21	14	15	25	3	0
4-6		12	19	11	10	15	14	14	17		7
7-9		7	2	5	66	18	55	10	8	3	10
10-11		1	9	5	12	20	27	1	7	1	1
Total		29	54	40	42	74	110	40	57	7	18

Adolescentes	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo	
Edad	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
12-13	0	2				30			2	0
14-15	9	15		4		1	7		0	2
16-17	39	31	3	20	17	56	73	159	57	182

Total	48	48	3	24	17	87	80	159	59	184
-------	----	----	---	----	----	----	----	-----	----	-----

Jóvenes	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo	
Edad	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
18-20	5	5	9	13	0	1	45	65	133	355
31-23	0	2	10	8	4	6	10	5	39	109
24-26	3	3	5	12	2	12	7	3	9	45
27-29	1	0	5	6		1	13	3	14	23
Total	9	10	29	39	6	20	76	73	195	532

Adultos	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo	
Edad	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
30-37	3	16	11	18	22	14	33	17	18	16
38-45	37	1	5	4	10	3	21	12	10	7
46-53	12	2	36		41	1	18	14	2	0
54-64	34	1	70	3	27	2	36	6	40	3
Total	86	22	122	25	100	20	108	49	70	26

Adultos Mayores	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo	
Edad	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
65-67	51	0	34	0	30	11	31	5	12	0
68-70	2	0	5	0			5	3	2	3
71-75	4	0		0	1		8	3		
76 o más	39	0	1	0	22		21	0	2	
Total	96	0	10	0	53	11	67	11	16	3

Tabla 2: Estadística de usuarios año 2.019

	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
a) Ciencias consultadas	Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
001 Obras generales							1	0	0	1							1	2	1	
100 filosofía																		4		2
200 Religión																				
300 Ciencias Sociales	1	9			12	3		6	5	1							8	17		
400 Lingüística									5											
500 Ciencias Puras	2	2			2	2			3								9	5	2	
600 Tecnología	6	0			1			1										3		3
700 Bellas artes					3			1									7	4	2	2

800 Literatura	13	38	0	3	1			1		1		1	16	16			4	7	2	9
900 Historia y Geografía	28	28	10	7	9	2	1	2	6	10		2	14	9			18	66	2	11
	50	77	10	10	28	7	2	11	19	12		3	28	25			47	108	9	27
b) Hemeroteca y archivo digital	Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio		Prest. en sala		Prést. en domicilio	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Periódicos	53	13			68	15			93	6			100	11			75	30		
Revistas	12	1			4				7	1			1				1	3		
Registros oficiales																	3			
Suplementos																				
Carpeta y folletos					1															
Totales	65	14			73	15			100	7			101	11			79	33		
c) Uso de internet	H		M		H		M		H		M		H		M		H		M	
Escuela			1																	
Colegio					2		1													
Universidad	5		1		1		2											10		10
Particular	7		0		2		1		7				2				3	14	3	14
Investigador																				
Totales	12		2		5		4		7				2				3	24	3	24

e) Actividades en sala	Enero			Febrero			Marzo			Abril			Mayo		
	N° de activ.	H	M	N° de activ.	H	M	N° de activ.	H	M	N° de activ.	H	M	N° de activ.	H	M
Ánimate a leer				5	8	28									
Cuéntame un cuento															
Lectura de cuentos	2	1	2					11	5		9		6	14	5
Proyecciones/video foro															
Chalas/conversatorios	7	34	29	14	20	74				6	12	20			
Juegos/entretenimientos	8	22	19	18	74	50		46	51		18	19	18	32	74
Préstamo de caja viajera															
Club de lectura															
Pintado de dibujo															
Exposiciones /carteleras															
Refuerzo pedagógico	6	1	10				2	5	20				2		6
Manualidades															
Festividades locales															
Concursos															
Visitas Guiadas															
Uso de la sala															
Dramatizaciones															
Totales	23	58	60	37	102	152	2	62	76	6	39	39	26	46	85

Usuario por categoría	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Lectores	70	72	62	112	79
Investigadores	92	69	83	55	106
Consultantes	78	4	4		145
Otros	203	254	663	78	678
Total	443	339	812	245	1008

Niños	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo	
b) Edad	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
0-3			9	1	4			2		5
4-6	0	1	3	1	52	51	10	2	82	62
7-9	51	54	36	22	68	94	2	18	135	121
10-11	11	6	16	30	45	48	7	3	103	96
Total	32	61	64	54	169	193	19	25	320	284

Adolescentes	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo	
Edad	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
12-13	2	2	12	1	21	23			H	M
14-15			5	6	1	9			5	1
16-17	21	22	11	17	10	13	3	17	1	4
Total	23	24	28	24	32	45	3	17	2	27

Jóvenes	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo	
Edad	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
18-20	12	9	2	1			11	3	21	74
23-31	41	37	11	55		5	8		9	27
24-26	2	15	15	15	3	8			3	21
27-29		5	0	0	0	13	6	6	0	12
Total	55	66	28	71	3	26	25	9	33	134

Adultos	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo	
Edad	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
30-37	17	11	11	11	12	87	9	14	8	10
38-45	11	36	6	11	9	72	25	14	13	32
46-53	19	0	21	5	66	17	39	3	29	23
54-64	31	0	27	1	21	7	21	1	35	7
Total	78	47	65	28	108	183	94	32	85	72

Adultos Mayores	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo	
Edad	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
65-67	8	6	15	6	38	1	16		21	1
68-70	9	0		9	14	0			4	0
71-75	4	0	6	0		0	5		12	2
76 o más			1			0				
Total	21	6	22	15	52	1	21		37	3

Anexo 2

ENTREVISTA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**

**ENTREVISTA A LA ING. BEATRIZ CHONLONG KON DIRECTORA DE LA BIBLIOTECA
“PEDRO ELIO CEVALLOS” DE LA CIUDAD DE
PORTOVIEJO.**

1. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. La biblioteca Pedro Elio Cevallos, cuenta con servicios digitales. Enliste cuáles son.
- 1.2. Describa el funcionamiento de cada uno de los servicios digitales, con que cuenta la biblioteca.

2. DISTRIBUCIÓN FÍSICA

- 2.1. Como categoriza a la biblioteca Pedro Elio Cevallos de la ciudad de Portoviejo.

Biblioteca tradicional ☐ Biblioteca electrónica ☐ Biblioteca híbrida ☐

Biblioteca virtual ☐ Biblioteca digital ☐

- 2.2. La biblioteca cuenta con un número adecuado de computadores para que los usuarios accedan a los diferentes sitios Web de búsqueda.
- 2.3. Los puertos de conexión de los dispositivos de almacenamiento externo son de fácil acceso.

3. SOFTWARE DEL DISPOSITIVO

- 3.1. ¿Qué tipo de sistema operativo y navegador utiliza? ¿Indique cuál es su versión?
- 3.2. La interfaz gráfica es amigable y transparente para la usabilidad de los usuarios. Argumente.
- 3.3. Dispone de lectores de pantallas y teclado de lenguaje Braille para personas con visibilidad muy baja o nula.
- 3.4. ¿Qué tipos de usuarios asisten a la biblioteca a realizar consultas?

Anexo 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

Objetivo: Evaluar el uso de los servicios digitales en la Biblioteca “Pedro Elio Cevallos” de la ciudad de Portoviejo.

Observación: Lea cada una de las preguntas y elija una la respuesta que más le convenga.
Gracias por su colaboración.

Edad _____

Ocupación

Estudiante ☐ **Profesional** ☐ **Investigador** ☐ **Otros** ☐

Nivel de Instrucción

Primaria ☐ **Secundaria** ☐ **Universitaria** ☐ **Cuarto** ☐ **Nivel** ☐

5. El servicio de internet que provee la biblioteca es:

Rápido ☐ **Lento** ☐ **Muy lento** ☐ **No tiene servicio de internet.** ☐

6. Las computadoras de la biblioteca tienen acceso a los diferentes buscadores Web.

Sí ☐ **No** ☐

7. ¿Qué navegador utilizan las computadoras de la biblioteca?

Mozilla Firefox ☐ **Google Chrome** ☐ **Opera** ☐

Internet Explores ☐ **Safari** ☐ **Otros** ☐

8. ¿Qué temas de interés consultas?

.....

9. ¿Qué promedio de duración tienen sus consultas al investigar?

.....

10. ¿Recibe orientación de parte del personal bibliotecario para el uso de los servicios digitales?

Si ☐ **No** ☐ **A veces** ☐

11. ¿La biblioteca satisface sus necesidades de consulta?

Mucho ☐ **Poco** ☐ **Nada** ☐

Anexo 4
Tabla N° 3: Usabilidad de los servicios digitales de enero a mayo de 2018- 2019

a) Ciencias consultadas	ene-18		ene-19		feb-18		feb-19		mar-18		mar-19		abr-18		abr-19		may-18		may-19	
	Prest. en sala		Prest. en sala		Prest. en sala		Prest. en sala		Prest. en sala		Prest. en sala		Prest. en sala		Prest. en sala		Prest. en sala		Prest. en sala	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
001 Obras generales	4	3			1	6			0	2	0	1	2	0			0	1	1	2
100 filosofía									0	1										4
200 Religión																				
300 Ciencias Sociales	5	5	1	9	8	15	12	3	2	9	5	1	20	39			16 8	585	8	17
400 Lingüística	6	0			1	3					5						12	20		
500 Ciencias Puras	5	5	2	2	0	4	2	2	0	4	3		8	1					9	5
600 Tecnología	2	8	6	0	8	0	1		3	2			3	4						3
700 Bellas artes					0	5	3						0	3					7	4
800 Literatura			13	38	0	3	1		0	2		1	66	10 3	16	16			4	7
900 Historia y Geografía	23	27	28	28	20	14	9	2	12	36	6	10	36	30	14	9	66	112	18	66