

CIRCULACIÓN Y REFERENCIA. ATENCIÓN A LOS USUARIOS (2002-2016)

Ruby Lena Portugal*

En estos últimos meses se ha observado la alegría y ansiedad por la presentación de la edición Especial que publicará *Fuentes*, revista editada por la Biblioteca y Archivo Histórico de la Asamblea Legislativa Plurinacional, como un homenaje a la edición número 50.

En una de las secciones permanentes de *Fuentes* están los informes de actividades bimestrales elaborados por el Área de Referencia y Circulación de la BAHALP en la que informamos sobre nuestras funciones, pues es el lugar donde se da el primer contacto entre el usuario para acceder a nuestros fondos documentales, hemerográficos y bibliográficos.

En la biblioteca ofrecemos los siguientes servicios: consulta en Sala, consulta en Línea, Servicio de reprografía y Servicio fedatario. Para acceder a este servicio el usuario debe entregar su carnet de identidad o pasaporte al personal de seguridad, quien le entrega una ficha con la cual será atendido. Al ingresar a la biblioteca el personal del Área de Circulación y Referencia orienta sobre la información que desea consultar.

Hasta la Biblioteca y Archivo Histórico llegan usuarios comunes e investigadores profesionales. Los primeros son aquellos que tienen requerimientos específicos de información o consulta rápida. En tanto, los investigadores profesionales llegan con necesidades que les toma tiempo.

Nuestras estadísticas del 2002 al 2016, muestran que se atendió un total de 158.654 consultas de personas que visitaron nuestra institución con múltiples necesidades de información y que fueron atendidas por el personal de la Biblioteca. Esto se expresa en las estadísticas de consultas realizadas del 2002 al 2016 por usuarios comunes e investigadores profesionales, nacionales e internacionales. Es interesante analizar esta parte del informe pues podremos observar cómo se fueron dando los cambios y cuales pudieron ser los fenómenos causantes de los mismos.

A continuación mostramos los datos estadísticos de nuestros usuarios en cuanto a consultas e investigaciones interpretados en los siguientes gráficos:

GRÁFICO Nº 1

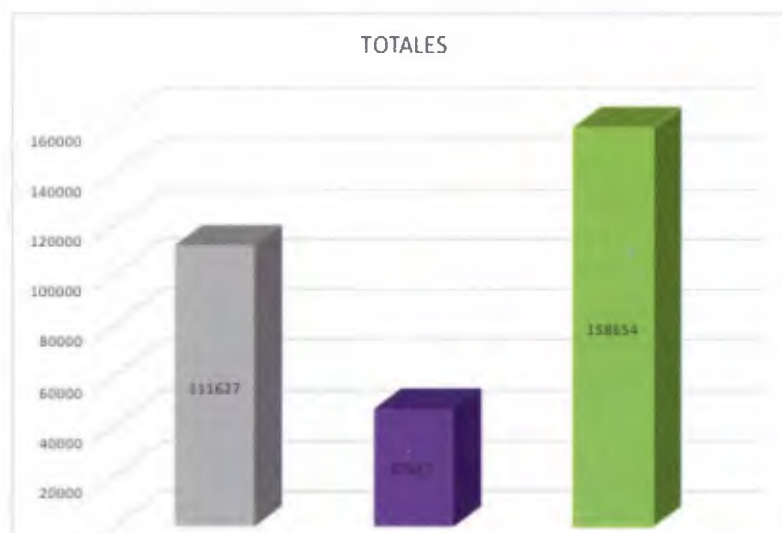
Consultas del 2002 al 2016



* Estudia la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información (UMSA). Encargada del Área de Circulación y Referencia de la BAHALP. ruby.portugal@vicepresidencia.gob.bo

La gráfica empieza el 2002, en la cual el número de consultas alcanza a 15.305. Del 2003 al 2006 observamos un leve descenso en el número de consultas, probablemente se debe a los conflictos sociales y políticos de la época. En el periodo 2007-2008, se registró el mayor número de consultas dentro de todo este periodo algo destacable, del 2009 al 2014 el número de consultas tiene un dramático descenso, entonces podemos afirmar que la masificación del internet afectó a la concurrencia de usuarios a la Biblioteca y Archivo Histórico, porque prefieren investigar a través de las nuevas tecnología aprovechando los costos bajos que ofertan empresas de telecomunicación para acceder a estos servicios.

GRÁFICO N° 2



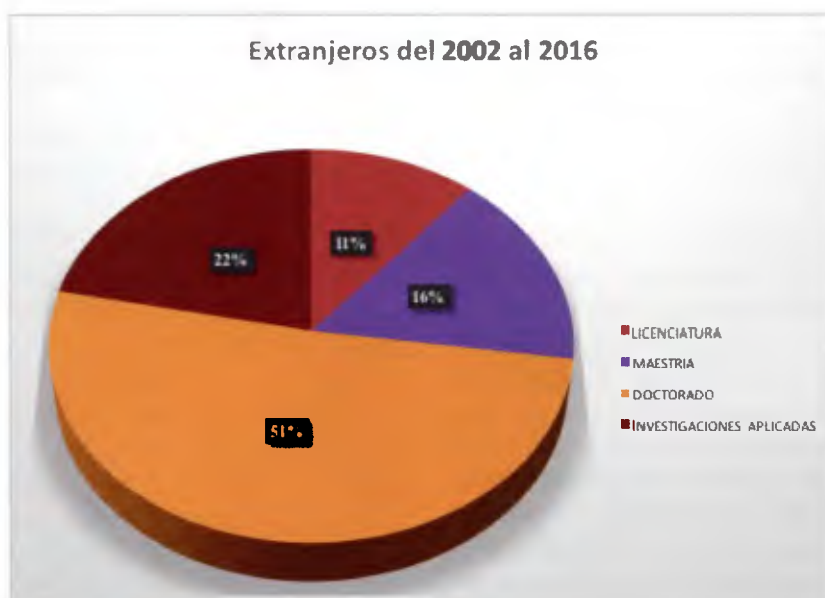
En este gráfico podemos apreciar las cifras totales de consultas hechas del 2002 al 2016 por usuarios comunes e investigadores que llegaron a la Biblioteca. Del total de 158.654 consultas 111, 627 pertenecen a usuarios comunes (70%) y 47.027 a investigadores profesionales nacionales y extranjeros (30%).

GRÁFICO N° 3 Objeto de investigación



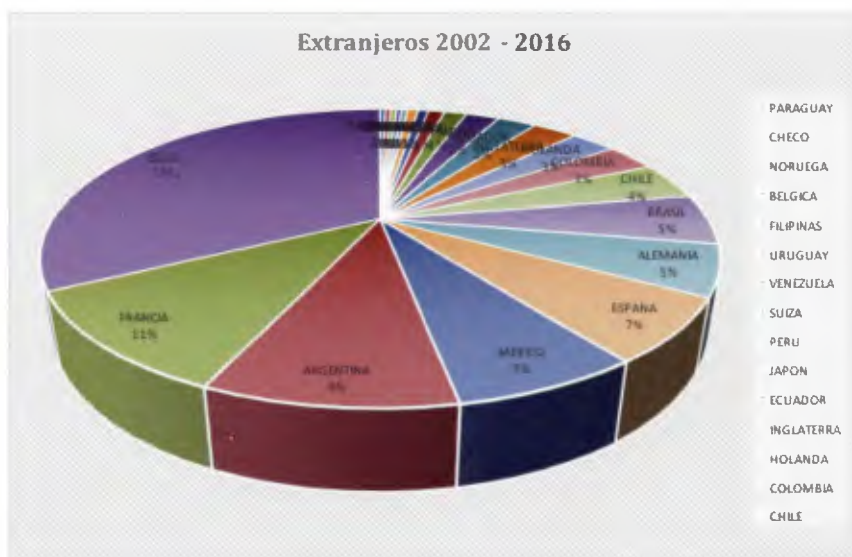
La procedencia de nuestros investigadores nacionales es de los nueve departamentos de nuestro país, en los que la mayoría de los usuarios llegan de universidades estatales y particulares, instituciones públicas y privadas, normales, colegios, etc. De los datos extraídos de nuestros informes podemos interpretar que el 71% son investigaciones aplicadas, el 22% para obtener la licenciatura, el 4% para obtener maestría y finalmente el 3% para estudios de doctorado.

GRÁFICO N° 4



En el caso de los investigadores extranjeros podemos observar que el 51% investigan nuestras fuentes con el afán de obtener el doctorado, el 22% para la licenciatura, 16% para la maestría y el 11% son investigaciones aplicadas. Es importante mencionar el interés que tienen estos países por los fenómenos ocurridos en nuestro país.

GRÁFICO N° 5 Procedencia extranjeros 2002 - 2016



Finalmente en este gráfico presentamos un registro de investigadores extranjeros e identificamos usuarios de los países que más prefieren hacer sus consultas en nuestra biblioteca. En el gráfico observamos que el 33% son investigadores que vienen de Estados Unidos, el 11% de Francia, un 9% de Argentina, el 7% de España, en el mismo porcentaje México, un 5% llegó de Alemania, Brasil, entre el 3% y 4% están Chile Colombia, Holanda, etc. Estamos complacidos con estos datos.

Como se observó en los gráficos, a la Biblioteca llegan investigadores de todas partes del mundo, algunos casos notables se refieren a la visita de los Duques de Edimburgo, Los Párrocos Dominicanos, Periodistas, Historiadores, Sociólogos, artistas, bailarines, boxeadores, etc.

En el transcurso de estos años fuimos testigos de distintos hallazgos para la investigación, y consultas curiosas.

Recepción: 2 de junio de 2017

Aprobación: 20 de junio de 2017

Publicación: Junio de 2017