



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**



**ESTUDIO DE USUARIOS DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA GENERAL DE
LA BIBLIOTECA NACIONAL DE VENEZUELA.**

Trabajo de Licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela para optar al título de Licenciadas en Bibliotecología.

Presentado por:

Br. Dubraska Tortoza
Br. Vanessa Madriz

Tutor: Prof. Andrés Linares

Caracas, noviembre 2007

Madriz, Vanessa

Estudio de Usuarios de la Colección Bibliográfica General de la Biblioteca Nacional de Venezuela / Vanesa Madriz, Tortoza Dubraska ; tutor Prof. Andrés Linares.- -Caracas.- 2007.

115 h.; il.; 28 cm. + Anexos.

Tesis (Licenciatura en Bibliotecología). - - Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 2007.

1. ESTUDIOS DE USUARIOS. 2. BIBLIOTECAS NACIONALES. 3. NECESIDADES DE INFORMACIÓN. I. TÍTULO. II. DUBRASKA TORTOZA.

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

ACTA DE VEREDICTO

Quienes suscriben, **Prof. Santos Himiob, Prof. Prof. Julio Ramos y Prof. Andrés Linares (Tutor)**, designados por el Consejo de Escuela en su sesión del día _____, como jurado calificador del Trabajo de Licenciatura, de Dubraska Tortoza y Vanessa Madriz Marrero, titulado: **Estudio de Usuarios de la Colección Bibliográfica General de la Biblioteca Nacional de Venezuela**, hacen constar que el día _____, se reunieron en _____ para examinar, discutir y calificar el trabajo mencionado.

El jurado decidió otorgarle la calificación de _____

En Caracas, a los _____ días del mes de _____ de dos mil siete.

OBSERVACIONES:

Tutor

Jurado

Jurado

DEDICATORIA

A toda mi familia que siente como suyo cada uno de mis triunfos...

Vanessa Madriz

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de estar en este mundo y tener vida y salud para alcanzar esta meta.

A la Virgen del Valle. Porque poco a poco me ha ayudado a cumplir mis deseos, aún te debo una...

A mi madre, Laura Rodríguez, por ser la mejor mamá del mundo y apoyarme en todo momento. Te quiero muchísimo. Este triunfo es tuyo mami.

A mi padre, Humberto Tortoza, por quererme y cuidarme siempre.

A mi Esposo, Javier Briceño, por amarme demasiado y darme su cariño y comprensión en todo momento. Te Amo Súper Grande Mi Gaby. Esta meta es de los dos.

A mi hermana, Carla Tortoza por ser incondicional.

A mi hermano Radamés Tortoza, esperando ser ejemplo de perseverancia.

A mi tía Naca, por estar allí siempre.

A mi sobrino bello, Carlos Humberto, eres mi alegría.

A toda mi Familia por apoyarme siempre.

A mi misma: por no haber cedido en el intento.

Dubraska Tortoza

AGRADECIMIENTOS

A los santos y a Dios, ellos jamás me abandonan.

A mi mamá, mi cómplice, mi amiga, no me voy de tu lado sin antes alcanzar esta meta tan importante para las dos, sigo tu ejemplo y espero seguir siendo tu orgullo.

A mi hermano, mi cuñada y mi sobrino, gracias por traer la alegría que faltaba a la casa, precisamente en este momento. Y a mis hermanos Daniel y Abigail, siempre juntos en las buenas y en las malas porque Hernán así lo quiso.

A mi papá que en el punto crucial de mi carrera siempre estaba afuera de la universidad esperándome pacientemente, me ofrecía una comida deliciosa y me calmaba el agotamiento mental.

A mis abuelitas, que bueno que las tengo conmigo para compartir mi segundo triunfo.

A Andrés, el tutor, a mi juicio, más paciente y comprensivo que un estudiante pudiera pedir, gracias por los consejos, los regaños y toda tu ayuda.

A todas esas personas que antes de comenzar a estudiar esta carrera me dijeron que no iba a poder, ellos me motivaron a esforzarme cada vez más.

A María de los Ángeles Müller, la amiga con la que conté durante toda la carrera cuando presionaba el botón de emergencias, está demás decir que de no ser por ella no habría llegado hasta aquí.

A Dubraska Tortoza, mi amiga y compañera en este último sendero a recorrer, por los momentos...gracias por llamarme todas las noches para recordarme las cosas malas que nos podían pasar si no nos poníamos las pilas.

A Enzo, gracias por entender, esperar, callar y ayudarme cuando lo necesité, este triunfo es de los dos, porque ahora somos una familia.

Tengo muchas personas más a quien agradecer pero no quiero obviar a nadie, por eso mejor no los menciono, pero igual les agradezco toda la ayuda que en algún momento me brindaron cuando más lo necesité.

Vanessa Madriz

AGRADECIMIENTO

A mi madre, por ayudarme en este largo camino y comprenderme tanto.

A mi tutor Andrés Linares, por darme todas las herramientas necesarias para terminar este trabajo.

A María De Los Ángeles Müller, por orientarme y ayudarme en la elaboración del trabajo de grado.

A mi compañera de tesis, Vanesa Madriz por nunca dejarme sola en esto.

A mis compañeros de estudio, por la amistad brindada.

A la Biblioteca Nacional. Por ser la institución donde me he formado y crecido a lo largo de estos 5 años.

A mis compañeros de trabajo por estar allí cada vez que los necesito

A Rebeca Cuenca, mi jefa, por facilitarme información de gran importancia.

A todos los que colaboraron conmigo, pero que en este momento se escapan de mi mente, a todos ustedes Gracias.

Dubraska Tortoza

CONTENIDO

Acta del veredicto.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	v
Contenido.....	vii
Lista de gráficos	ix
Resumen.....	xi
Introducción.....	1

CAPÍTULO 1 EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2. Objetivos	4
1.3. Justificación	5
1.4. Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado	6

CAPÍTULO II LA INFORMACIÓN Y LOS USUARIOS

2.1. Usuarios de Información.....	7
2.1.1. Categoría de usuarios de información.....	7
2.1.2. Tipos de usuarios de información.....	8
2.2. Estudios de usuarios	9
2.2.1 Historia de los estudios de usuarios.....	10
2.2.2 Importancia de los estudios de usuarios	14
2.2.3 Objetivo de los estudios de usuarios.....	15
2.2.4 Aplicaciones de los estudios de usuarios.....	16
2.3. Necesidades de información	18
2.4. Definición de términos	19
2.5. Alfabetización informacional.....	21
2.5.1 Alfabetización bibliotecaria	28
2.5.2 Alfabetización informática, alfabetización en tecnología de la información y alfabetización electrónica.....	31

CAPÍTULO III LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA GENERAL

3.1. La Biblioteca Nacional.....	42
3.1.1. Misión.....	49
3.1.2. Visión.....	49
3.1.3. Funciones.....	50
3.1.4. Valores	52
3.1.5. Departamentos de la Biblioteca Nacional.....	53
3.2. Colección Bibliográfica General	53
3.2.1. Colección Bibliográfica Contemporánea	53
3.2.2. Colección Documental Antigua	54
3.2.3. Colección Febres Cordero (Edo. Mérida).....	55
3.3 Proceso de transformación institucional	61
3.4. Filosofía de gestión	62

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	63
4.1. Antecedentes de la investigación	63
4.2. Aspectos metodológicos.....	65
4.2.1. Población y muestra	65
4.2.2. Tipo de investigación.....	66
4.2.3. Diseño de la investigación.....	67
4.2.4. Técnicas e instrumentos a emplear para la recolección de datos ..	67
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	94
A. Glosario de Términos.....	95
B. Organigrama de la Biblioteca Nacional	98
C. Organigrama de la Colección Bibliográfica General	99
D. Fotografías de la Biblioteca Nacional y la Colec. Biblio. Gral.	100
E. Cuestionario de opinión	111

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Sexo de los usuarios de la sala Andrés Bello	68
Gráfico 2. Edad de los usuarios que asisten a la sala.....	69
Gráfico 3. Nivel de estudios de los usuarios que asiste a la sala.....	69
Gráfico 4. Asistencia de usuarios a la Biblioteca.....	70
Gráfico 5. Frecuencia de asistencia de usuarios a la Biblioteca.....	71
Gráfico 6. Horario de preferencia para realizar las investigaciones	72
Gráfico 7. Horario de atención de la Biblioteca	73
Gráfico 8 Localización de la información en la sala.....	74
Gráfico 9 Rapidez en el servicio.....	75
Gráfico 10 Servicios de la Biblioteca	76
Gráfico 11. Servicios más utilizados.....	76
Gráfico 12. Base de datos	77
Gráfico 13. Ayuda del personal	78
Gráfico 14. Satisfacción en cuanto al servicio	79
Gráfico 15. Espacio físico y ubicación de la sala	80
Gráfico 16. Tiempo de espera para entrega de material	80
Gráfico 17. Obstáculos en la prestación del servicio	81

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**ESTUDIO DE USUARIO DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA GENERAL DE
LA BIBLIOTECA NACIONAL DE VENEZUELA**

**Br. Dubraska Tortoza
Br. Vanesa Madriz
Tutor: Prof. Andrés Linares**

RESUMEN

Se presenta un estudio de usuarios aplicado en la colección con el fin de buscar un mejor desarrollo de eficiencia en la atención de los usuarios, búsqueda, acceso y manejo de la información. Explica y sustenta a el por qué resulta de gran importancia conocer a los usuarios que asisten a las unidades de información, y evaluar el servicio que se le está prestando. Para este estudio de usuarios se aplicó un cuestionario de opinión a una muestra estratificada de 232 usuarios, conformada por estudiantes de básica, diversificada, técnico, pre-grado, post-grado y otros; para determinar las necesidades de información y, por consiguiente, el grado de satisfacción que poseen los usuarios Además dicho estudio facilita la definición de grupos que acuden al servicio, ayuda a establecer los objetivos para las programas de formación de usuarios y también con la toma de decisiones en la adquisición de materiales. Los resultados confirman que la biblioteca satisface de manera regular las necesidades de los usuarios, ya que algunos aspectos las opiniones fueron positivas y en otras negativas; se diagnosticaron algunas deficiencias en los servicios, en la infraestructura, la colección y el recurso humano. En líneas generales, se llegó a conclusiones que ameritaran ser tomadas en cuenta para establecer ciertos cambios que generen la satisfacción del usuario con respectos a esta unidad de información.

Palabras claves: estudios de usuarios, bibliotecas nacionales, necesidades de información, Venezuela, colección bibliográfica general, servicios.

INTRODUCCIÓN

La Sala General de la Biblioteca Nacional tiene como principal objetivo satisfacer la demanda de los usuarios, facilitándole el estudio y la investigación a todos los que asistan a ella. Ayudando a la conservación, difusión, y transmisión del conocimiento a los usuarios en general.

Es necesario crear una relación entre usuario-personal de la Biblioteca, de forma tal que se garantice una obtención de información de calidad y un mejor aprovechamiento de los servicios y de los recursos disponibles. Para ello, es imprescindible que el personal conozca la colección completa, los recursos y los materiales que les permita captar la información y ponerla a disposición de los usuarios. Además, el personal debe conocer los distintos tipos de usuarios que acuden a la biblioteca, sus características básicas y sus necesidades.

El objetivo de este trabajo se basa específicamente en la realización de un estudio de usuarios en la Biblioteca Nacional en la Sala de Colección General Andrés Bello. Para lograr las necesidades de información y grado de satisfacción de estos usuarios, partiendo de un diagnóstico de la sala y un estudio de sus servicios.

El presente trabajo nace de la necesidad real que tiene la Biblioteca Nacional, específicamente la Sala de Colección General “Andrés Bello”, de conocer a sus usuarios y elevar la calidad de los servicios prestados.

Para lograr este objetivo se investigaron las necesidades de información y el grado de satisfacción de los usuarios de la Sala, y con los resultados se propondrán nuevas mejoras y servicios que optimicen la calidad de la colección y así prestar un buen servicio a los usuarios.

Para realizar la presente investigación se tomó en cuenta a la población total de usuarios, basada en una muestra representativa conformada por las personas que acuden a la sala, siendo estos mayormente de básica, diversificada, técnico, pregrado, post-grado, entre otros; para el tratamiento y estudios de los mismos.

La metodología aplicada en la investigación, fue de tipo campo y documental, seguida del análisis de respuestas obtenidas de los usuarios consultados; así mismo el presente estudio está estructurado en cinco capítulos de la siguiente manera: en el primer capítulo se hace referencia al problema de la investigación, los objetivos (general y específicos), la importancia o justificación, línea de investigación y limitaciones del estudio; en el segundo a “La información y los usuarios” que sustenta la investigación, así como los aspectos referenciales de la biblioteca objeto de estudio; en el tercero a “La Colección Bibliográfica General”, capítulo utilizado para el desarrollo de la investigación; en el cuarto al análisis e interpretación de los datos; en el quinto capítulo a las conclusiones y recomendaciones; luego las referencias bibliográficas; y en la última parte a los anexos que incluye el glosario de términos, el organigrama de la Biblioteca, fotografías de la situación actual de la Sala “Andrés Bello” y el documento con que se realizó el cuestionario.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Colección Bibliográfica General es la sala más consultada de la Biblioteca Nacional, en ella se concentra todo el acervo documental bibliográfico venezolano, venezolanista y extranjero existente en Venezuela, esta situación tiene como consecuencia una gran afluencia de usuarios en busca de satisfacer sus necesidades de información, que son atendidos de manera poco adecuada, limitándoles así el buen uso de la información requerida, sin embargo no se ha encontrado solución a este problema que pretende mejorar el servicio en pro de la excelencia, ya que en la actualidad no existe un estudio de usuarios que permita medir y determinar cuáles son las necesidades de éstos, así como las fallas o deficiencias de los servicios prestados

Debido a esto surge la necesidad de realizar un estudio de usuarios para estar atentos en cuanto a la calidad del servicio prestado, la necesidad de información y el grado de satisfacción de información por parte de los usuarios, así como también de la tipología del usuario que consulta, para establecer un perfil general o específico de usuarios de la Colección Bibliográfica General de la Biblioteca Nacional.

Esta investigación conlleva a plantear una propuesta para realizar inicialmente un diagnóstico de la situación actual de la sala antes mencionada, y en base a los

resultados obtenidos, definir los grupos de usuarios que acuden al servicio para establecer los lineamientos de un programa de formación de usuarios de la Biblioteca Nacional, así como cumplir con el objetivo de las bibliotecas, que es proveer los mejores y más adecuados servicios que permitan el flujo de información hacia el usuario, ya que, éste es la razón fundamental de todo sistema de información.

La relevancia de este estudio se sustenta en la necesidad que tiene la biblioteca de conocer a sus usuarios y sus necesidades, tanto las presentes como las futuras para atenderlas con eficiencia y eficacia, empleando un estudio de usuarios como herramienta para determinar y establecer la relación existente entre las condiciones de la biblioteca y los servicios que ofrece, para así desarrollar políticas que promuevan la excelencia.

1.2 Objetivos

Objetivo general:

Determinar las necesidades y grado de satisfacción de los usuarios de la Colección Bibliográfica General de la Biblioteca Nacional

Objetivos específicos:

- Determinar las características de los usuarios de la Colección Bibliográfica

- Conocer las necesidades de información de los usuarios de la Colección Bibliográfica
- Establecer el perfil de usuarios de la Colección Bibliográfica
- Evaluar los servicios que presta la unidad de información

1.3 Justificación

La Colección Bibliográfica General constituye la columna vertebral dentro del acervo bibliográfico de la Biblioteca Nacional, por su amplitud, universalidad y por reunir el más vasto conjunto de materias y áreas del conocimiento, con un fondo que se acerca al millón de títulos, reúne el más completo acervo de obras venezolanas y venezolanistas que existen en el país. Siendo su principal objetivo contribuir a satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

La idea primordial que persiguen los estudios de usuarios es el diseñar y planificar unidades de información acorde con las necesidades y hábitos de información de las comunidades de usuarios y la transformación de sus servicios; es por ello que el estudio de usuarios de la Colección Bibliográfica General responde a la necesidad de obtener datos sobre la forma en que el personal de los servicios de información está aplicando los métodos y técnicas documentales, y su adecuada selección de acuerdo a las demandas y necesidades de los usuarios que la frecuentan.

La aplicación de este estudio de usuarios en la Colección Bibliográfica General de la Biblioteca Nacional, permitirá conocer cuáles son las características de los usuarios y conocer sus necesidades para solventar sus demandas de información y así realizar y ofrecer productos de información de acuerdo al perfil que arroje el estudio, lo que traerá consigo un mayor y mejor uso de los servicios de información al suministrar lo que realmente necesitan los usuarios de la Colección Bibliográfica General específicamente.

1.4 Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado.

Según las líneas de investigación de la escuela de Bibliotecología y Archivología, el proyecto se encuentra enmarcado dentro de la evaluación de las necesidades del sector de la información, ya que se investiga a través de un estudio de usuarios las necesidades y grado de satisfacción de un servicio de información.

CAPÍTULO II

LA INFORMACIÓN Y LOS USUARIOS

2.1 Usuarios de información

El usuario de la información se define como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades. Entendiendo por esto que usuario de información puede ser toda persona que hace uso de ésta, basada en necesidades propias, que al satisfacerlas va desarrollando un pensamiento reflexivo, crítico y científico, independientemente de su nivel cultural y de su formación educativa.

2.1.1 Categorías de usuarios de información

Según Sanz (1994), los usuarios de información se dividen en dos grupos: reales y potenciales

- Usuarios potenciales: “son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello, por lo tanto no expresan sus necesidades”
- Usuarios reales: “son aquellos que no sólo son conscientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente”. (p.19).

2.1.2 Tipos de usuarios de información

Los usuarios son individuos o grupos de personas que enfrentan una realidad que les plantean problemas y que tienen una capacidad para resolverlos, la misma supone la identificación de requerimientos de información y la utilización de dicha información. Ellos son quienes definen las políticas y productos de un sistema de información, puesto que son un componente activo, participativo y determinante. Además, son quienes utilizan la información para la toma de decisiones o aplicarlas en proceso de decisión.

Una manera de categorizar las distintas necesidades de los usuarios es establecer tipologías de éstos en función de distintos criterios, que vayan dando distintos perfiles de cada uno de ellos, de manera que se orienten los servicios a esos perfiles. Los estudios de usuarios y la práctica bibliotecaria hacen ya previsibles algunas de las aspiraciones informativas de los usuarios. Aunque existen distintos criterios para categorizar a los usuarios.

Según Sanz (1994), los usuarios de información se clasifican en cuatro grandes grupos que se detallan a continuación

- El investigador y el docente: “estos usuarios en general requieren información muy exhaustiva y poco elaborada, y les interesa todo lo que se publica en el campo donde estén realizando sus investigaciones. Se agrupan según sus hábitos y necesidades de información en cuatro

categorías: científicos (puros y experimentales), tecnólogos, científicos sociales y humanistas”. (p.38).

➤ Industria o industriales: “es un tipo de usuarios más heterogéneo y más complejo de estudiar, necesitan información más específica y elaborada que atañe a problemas concretos y que aporte soluciones definidas”. (p.40).

➤ Administrador, planificador y político: “es el usuario más desconocido, precisan de información muy elaborada y sometida a un proceso de síntesis antes de facilitársela, ésta debe ser de extensa variedad, ya que, necesitan abarcar los problemas que estén tratando desde diferentes puntos de vista”. (p.42).

➤ El hombre de la calle (ciudadanos comunes): “este tipo de usuario es complejo debido a su heterogeneidad, el tipo de información que necesita es muy variado y dependerá de la actividad que esté realizando en la actualidad, por lo que la información que necesita es de carácter divulgativo”. (p.43).

2.2 Estudios de usuarios.

Los estudios de usuarios comprenden el estudio del comportamiento del usuario (factores psicológicos, sociales, ambientales), los sistemas y los servicios que ofrece la biblioteca, la promoción de esos servicios y la guía o instrucción

para el correcto uso de los mismos. Algunas definiciones dadas por Elías Sanz Casado y Colin Harris son:

“Conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos matemáticos, (principalmente estadísticos) su consumo de información”. (p.31).

“Conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de la información, están comúnmente, pero no necesariamente relacionados con los usuarios de un servicio o facilidad particular en el rango de la búsqueda de información o del comportamiento del uso de la información de individuos o de grupos”

Partiendo de estas definiciones se determina que los estudios de usuarios se llevan a cabo para determinar necesidades de información de los usuarios y la satisfacción de esas necesidades en una institución específica lleva a cabo la planificación, evaluación o mejoramiento de un centro de información.

2.2.1 Historia de los estudios de usuarios.

El origen de los estudios de usuarios se remonta a los primeros trabajos sobre la comunicación científica, que se comenzaron a realizar a principios del siglo XX coincidiendo con el desarrollo de la documentación como disciplina. Estos

primeros estudios se inician con la investigación en la producción y posteriormente el consumo de la información.

Los estudios han ido tomando importancia en los últimos años, ya que el estudio de las relaciones entre producción y consumo de la información ha servido para ampliar los criterios para facilitar la planificación y política bibliotecaria. De tal manera, son múltiples las técnicas que pueden aplicarse hoy en día.

Según, Sanz (1994), “en los estudios de usuarios se pueden reconocer varios períodos distintos que han contribuido a ir asentando esta disciplina en el marco de la documentación. Estos períodos coinciden cronológicamente con la tipología de usuarios que se estudiaron” (p.49), los cuales se exponen a continuación:

- Estudio de los hábitos y necesidades de información de los científicos experimentales y tecnólogos.

Este período se caracterizó por el estudio de usuarios de información de ciencias puras, experimentales y tecnológicas, se llevaron a cabo a partir de los años 60 y tuvieron un desarrollo importante. El método más empleado para conocer las necesidades de información fue el cuestionario, que constaba de una serie de preguntas que recogían la información requerida.

Estos estudios permitieron diseñar los primeros sistemas de información adecuados para satisfacer las demandas de información que solicitaban estos usuarios y se modificaban de acuerdo con los resultados que se iban obteniendo.

- Estudio de los hábitos y necesidades de información de los científicos sociales.

En este período los estudios de usuarios dirigieron su atención a determinar los hábitos en la búsqueda de información y conocer los métodos de comunicación usados por los científicos de ciencias sociales, los trabajos se comenzaron a realizar al finalizar los años 60 y durante los años 70.

Las razones que indujeron al estudio de este campo fue el desconocimiento que tenían los centros de información sobre las necesidades de estos colectivos de usuarios.

- Estudio de las hábitos y necesidades de información de los humanistas.
- Este período de los estudios de usuarios nace determinado por el interés de conocer los hábitos de información en el área de las humanidades, se llevaron a cabo en los años 70 y prácticamente fueron estudios anecdóticos.
- Estudio de las hábitos y necesidades de información de la industria.

El sector industrial y financiero ha sido otro de los colectivos abordados mediante estudios de usuarios con el fin de determinar sus hábitos y necesidades de información que representan un valor fundamental dentro del área de la información, tanto para los consumidores como para los productores.

Algunas de las aplicaciones que se pueden obtener de los estudios de usuarios son:

- Conocer las hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo
- Evaluar los recursos de los centros de información
- Medir la eficacia de los centros de información
- Adecuar el espacio
- Evaluar el sistema nacional de información
- Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigadores
- Facilitar la realización de cursos de formación d usuarios.

Los objetivos específicos de los estudios de usuarios dependerán de las características a analizar y pueden ser:

- Detectar las necesidades de información del usuario. Mediante este estudio se definen la forma (publicación periódica, enciclopedia, monografía, etc.) y el contenido (tema) de la información requerida, lo que nos permite definir productos y servicios

- Detectar las necesidades de información. Se analiza el comportamiento del usuario durante la búsqueda y recuperación de la misma, nos presenta cómo se satisfacen sus necesidades, los que nos posibilita detectarla en el uso de recursos de información o la carencia de ésta.

- Evaluar la satisfacción de usuarios. Se mide la pertinencia y relevancia de la recuperación de información, así como el tiempo de respuesta, accesibilidad y cobertura de los servicios

- Detectar la actitud hacia la unidad o servicio de información. Se precisan los valores e imágenes que los usuarios tienen de la información, las actividades y especialistas relacionados con ésta, para así fundamentar los comportamientos y necesidades de los usuarios.

2.2.2 Importancia de los estudios de usuarios

La importancia de la realización de un estudio de usuarios radica en que éstos le permiten a las unidades de información evaluar y diagnosticar los servicios prestados en relación con las necesidades de información de los usuarios, dando la oportunidad de diseñar nuevas políticas que faciliten el mejoramiento de tales servicios, sistemas, espacio, colección, etc. A favor de sus usuarios para lograr darles un óptimo servicio que satisfaga sus necesidades de información.

2.2.3 Objetivos de los estudios de usuarios

Los estudios de usuarios tienen la finalidad de reconocer y estudiar las necesidades informacionales de la comunidad a la cual sirve. Es importante señalar que dicha comunidad está compuesta por los usuarios que potencialmente hacen uso de la biblioteca y por los que frecuentemente utilizan sus recursos. También pueden encontrarse objetivos más específicos de acuerdo con las necesidades de cada biblioteca y lo que se planteen indagar sobre sus usuarios, pudiendo ser los siguientes objetivos:

- Conocer la tipología del usuario (hábitos, necesidades, etc.).
- Determinar el comportamiento de los usuarios frente a los sistemas y servicios de información.
- Evaluar dichos sistemas.
- Medir la calidad de los servicios.
- Obtener información precisa sobre las necesidades de los usuarios.
- Evaluar las condiciones físicas del recinto (espacio, ambiente, ubicación, etc.).

2.2.4 Aplicaciones de los estudios de usuarios

De los estudios de usuarios se desprenden resultados que pueden ser empleados en diversas áreas relativas a la información y documentación. A continuación se desglosan algunas de las aplicaciones más interesantes que se pueden obtener a partir de la realización de estudios de usuarios. Éstas son:

1. *Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo:* se podrán diseñar y planificar los centros de documentación y bibliotecas de acuerdo a los hábitos y las necesidades de información que manifiesten las comunidades de usuarios a las que deben tener.
2. *Evaluar los recursos de los centros de información:* para realizar una buena gestión del centro sería necesario conocer el grado de utilización de todos y cada uno de los recursos humanos, documentales y tecnológicos.
3. *Medir la eficacia de los centros de información:* a partir de los estudios de usuarios es posible determinar cómo se están cumpliendo los objetivos de la biblioteca y, si el usuario percibe que se están resolviendo adecuadamente sus necesidades de información.
4. *Adecuar el espacio:* las características que manifiesten los usuarios de la biblioteca para poder determinar mediante estudios de usuarios que permitan conocer los documentos que tienen mayor interés para ellos. También a partir de estos estudios se puede conocer el grado de obsolescencia de los documentos que están utilizando, de manera que sólo estarán en libre acceso aquellos documentos más demandados y que aún son vigentes para sus necesidades.

5. *Conocer la escritura y dinámica de los colectivos de investigadores:* una de las primeras consecuencias que se obtendrán a partir de estos estudios, será la disminución de tiempo en los objetivos de investigación, al poder suministrar a la comunidad científica aquella información más novedosa sobre sus temas de investigación.

6. *facilitar la realización de cursos de formación de usuarios:* esto es realizar programas específicos para cada grupo, con el fin de incidir en aquellos temas que sean realmente de su interés, lo que facilitará su aprendizaje y hará que encuentren la utilidad de los recursos de información que están manejando. (Sanz Casado, 1994:31-37).

2.3 Necesidades de información

Según Sanz (1994), la necesidad de información se puede definir como “la sensación de carencia de algo”. Todo sistema de información sabe la importancia de conocer a cabalidad las necesidades informacionales del grupo al cual va dirigido sus servicios. (Pág. 24).

Las necesidades de información, según Lancaster (1983), citado por Sanz (1994) se dividen en dos grandes grupos: las necesidades de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y/o título; y la segunda, la necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular, conocido como necesidad de tipo temático. Además, señala que la satisfacción

de las necesidades depende del tamaño de la colección, de su organización, la utilidad de los catálogos y la aptitud del personal para utilizar estos recursos. (Pág. 24).

Palacios Reina (1997) afirma que “las necesidades de información son las que hacen que el usuario sienta la obligación de obtener o localizar información determinada para llevar a cabo una actividad, bien sea al ámbito laboral o para resolver una situación de la vida diaria”. (Pág. 21).

Por otra parte, Nuñez Paula (1990) asegura que las necesidades de información “existen inconsciente y objetivamente para el hombre, por ello las necesidades de cada individuo son particulares, pues dependen de sus características propias; se considera que la profesión o bien la principal actividad que cada individuo desempeñe será un factor determinante para sus necesidades”. (Pág. 32).

2.4 Definición de términos

Biblioteca

Según Buonocore (1976), “en el genuino sentido etimológico del vocablo, biblioteca significa guardia o custodia de los libros, vale decir instituto que provee a su conservación”. (p.73)

Demanda de información:

Según Sanz (1994), “es la formulación expresa de un deseo, o dicho de otro modo, es lo que un individuo solicita a una biblioteca o centro de documentación”. (p.25)

Estudio de usuarios:

Según Sanz (1994), “es el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, (principalmente estadísticos) a su consumo de información”. (p.31)

Información

Según Wilson (1981), “el término información indica una entidad física o fenómeno, el canal de comunicación a través del cual son transferidos los mensajes, o el dato factual, determinado empíricamente y presentado en un documento o transmitido oralmente”.

“Información es aquello que reduce la incertidumbre”. (p.21).

Necesidad de información:

Según Line (1974), “aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación, etc.” (p.23). La necesidad de información es un concepto muy difícil de definir, pues implica procesos cognitivos que pueden operar a diferentes niveles de conciencia y pueden no estar claros ni para el propio peticionario.

Perfil:

Es el conjunto de medidas diferentes de una persona o grupo, cada una de las cuales se expresa en la misma unidad de medición

Perfil de usuarios:

Es una lista de características o intereses de un usuario, utilizada para la diseminación selectiva de información.

Se puede definir también como el conjunto de rasgos distintivos que caracterizan al usuario.

Usuarios:

Según Buonocore (1976), “con referencia a una biblioteca entendemos que los usuarios son aquellos que habitualmente utilizan uno o más de sus servicios”. (p.419).

2.5 Alfabetización informacional

Alfabetización

Alfabetización: “the condition of being literate” (Chambers English Dictionary) (la condición de ser “literate”).

“Literate”: “learned” (culto)

(alfabetizado) “able to read and write” (que sabe leer y escribir) “having a competence in or with” (Chambers English Dictionary) (que tiene la habilidad de/ facilidad para (leer y escribir))

Del latín *litteratus*, derivado de *littera*, que significa letra – una persona alfabetizada era, por lo tanto, una persona “letrada”.

Aunque el significado de alfabetización podría aparecer obvio a simple vista, el término, y los varios conceptos que describe, han tenido una variedad de significados que se han alterado considerablemente a través del tiempo. Éstos quedan bien recogidos en McGarry (1991, 1994) y en Snavely y Cooper (1997). En concreto, las definiciones del diccionario recogidas anteriormente sugieren tres tipos de alfabetización: la simple capacidad de leer y escribir; el poseer alguna habilidad o competencia; y un elemento de aprendizaje. Estas tres glosas de la idea central serán de relevancia en la exposición posterior. La declaración

de la Asamblea General de las Naciones Unidas de 1990 como el 'Año Internacional de la Alfabetización', marcando el comienzo de un programa de diez años para la reducción del analfabetismo ha originado también un interés mayor hacia el significado de alfabetización en una sociedad rica en información (Behrens 1994).

Una definición informal de la modalidad más básica de alfabetización sería la de capacidad de usar el lenguaje en su forma escrita; una persona alfabetizada sabe leer, escribir y comprender en su propia lengua. Dicho de modo más formal, la alfabetización se entiende convencionalmente como 'la habilidad para usar los símbolos gráficos que representan el lenguaje hablado, [de manera que] el saber colectivo del grupo se externaliza y queda fijado en espacio y tiempo' (McGarry 1991), o, 'sobre todo, está relacionada con la capacidad humana de usar un conjunto de técnicas para descodificar y producir material escrito o impreso' (Graff 1994). Esto se describe simplemente como alfabetización, mientras que, como McGarry (1994) señala, sería más exacto denominarlo "alfabetización impresa" o "alfabetización básica"

Pero, como McGarry (1993) señala, la alfabetización es, y siempre ha sido, un concepto relativo: 'estar alfabetizado en Honduras no es lo mismo que en Hampstead, NW3, Londres. "Alfabetización" puede denotar una mínima destreza de descodificación de la letra impresa; podría denotar también una capacidad de apreciación crítica de aspectos implícitos en la cultura, de normas éticas y del valor estético de la palabra impresa'.

Esta definición coincide con el concepto de 'alfabetización cultural', generalmente entendido como el conocimiento de las normas y valores de una cultura. De igual forma se ha traducido "alphabet literacy" como "alfabetización básica", que consistiría en "saber descifrar y utilizar el alfabeto –leer y escribir–.

Es más, el término alfabetización siempre ha tenido (al menos) una naturaleza dual, reseñada claramente por McGarry (1991), que compara una variedad de definiciones de diccionarios y otras fuentes. La primera, y más simple, acepción, sólo se refiere a la capacidad de leer y escribir. La segunda desde luego incluye esta habilidad, pero también algo más amplio: 'El concepto de alfabetización va más allá de la pura capacidad de leer y escribir; siempre ha significado la capacidad de leer, escribir, y entender. Es el acto de cognición fundamental'.

(Gilster 1997). Igualmente, como Clifford (1984) sugiere, 'la comunidad de expertos ha abandonado la dicotomía alfabetizado/ analfabeto como punto de partida, en favor de una concepción de la alfabetización como un contínuum; en un extremo está la capacidad de reproducir combinaciones de letras (...) en el otro, comportamientos de aprendizaje lingüístico como son llamados el razonamiento lógico, las destrezas cognitivas de orden superior, y el pensamiento'. Durante la mayor parte de los siglos en que el término se ha usado, éste ha significado ser bien educado, estar bien instruido, y versado en literatura y en las 'letras' (el matiz de 'culto' en las definiciones ofrecidas al principio). Más recientemente, se ha tomado un significado más prosaico, el de ser capaz de utilizar la *información* de manera eficaz, a partir del material escrito (el matiz de 'competencia' de las definiciones iniciales):

‘La alfabetización, además de abarcar las destrezas básicas de lectura y escritura, ahora incluye la capacidad general de entender y cumplir las funciones con éxito’. (Depuis 1997) ‘La alfabetización puede definirse como la posesión de las destrezas que se necesitan para conectarse a la información imprescindible para sobrevivir en sociedad’. (Olsen y Coons 1989)

‘Alfabetización conlleva la integración de comprensión oral, expresión oral, lectura, escritura, y pensamiento crítico; incorpora la numeración. Incluye un conocimiento cultural que permite al hablante, escritor o lector reconocer y usar el lenguaje apropiado para diferentes situaciones sociales. Para una sociedad tecnológicamente avanzada...el objetivo es una alfabetización activa que permita a la gente utilizar el lenguaje para aumentar su capacidad de pensar, crear e interrogar, de manera que verdaderamente participen en la sociedad’. (Campbell 1990) .

‘Alfabetización es esa competencia demostrada, dentro de las destrezas comunicativas, que permite al individuo funcionar, según su edad, de manera independiente en la sociedad y con un potencial para moverse dentro de ella’. (Hillrich 1976) ‘El término “alfabetización” significa la capacidad del individuo para leer, escribir y hablar inglés, y para calcular y resolver problemas en niveles de competencia necesarios para funcionar en el trabajo y en la sociedad, para alcanzar las metas personales, y para desarrollar el conocimiento y potencial propios’. (National Literacy Act 1991).

De ahí las tres definiciones generales alternativas con las que comenzó esta sección. Siguiendo este tercer camino, el término “alfabetización funcional” se introdujo originalmente por la Unesco para denotar la habilidad intencionada de contribuir al bien común: ‘Una persona se considera alfabetizada cuando en su vida cotidiana puede leer y escribir, comprendiéndola, una oración corta y sencilla... La alfabetización funcional se refiere a aquellas personas que pueden realizar todas las actividades necesarias para el funcionamiento eficaz de su grupo y comunidad, y que además les permite continuar usando la lectura, la escritura y el cálculo para su propio desarrollo y el de su comunidad’. (UNESCO 1986)

El término se ha utilizado ampliamente para describir la fase en que se es capaz de leer y comprender información básica, como puede ser el poder comprender cuántas pastillas hay que tomarse al día, leyendo las prescripciones que aparecen impresas en los medicamentos farmacéuticos.

El Informe anual sobre Desarrollo Humano de las Naciones Unidas de 1998 concluía que más del 20% de los adultos británicos eran analfabetos según esta definición. En la misma línea, un estudio publicado por la Oficina Nacional de Estadística del Reino Unido en Septiembre de 1997 sugería que casi un cuarto de los adultos británicos no puede seguir los horarios de trenes o comprender la información de los periódicos.

Un informe para el gobierno británico de Sir Claus Moser, en Marzo de 1999, mostraba que el 6% de los adultos británicos tienen destrezas de lectura muy

bajas, de manera que tienen que esforzarse sobremanera para leer los textos más sencillos y breves, mientras que otro 13% con habilidad lectora baja, aún siendo capaces de leer textos sencillos, son incapaces, por ejemplo, de encontrar las entradas en un diccionario alfabético.

Incluso este concepto más restringido de alfabetización podría ser relativo, como se aprecia en la definición de Grey de 1956, por la cual una persona se consideraba funcionalmente alfabetizada cuando “ha adquirido el conocimiento y las destrezas de lectura y escritura que le permitan participar en todas aquellas actividades en las que la alfabetización esté normalmente asumida dentro de su cultura o de su grupo”. La importancia del contexto en la evaluación de la alfabetización es resaltada por otros autores, como Graff (1994).

Snavely y Cooper (1997) consideran un número de expresiones que incluyen el término ‘alfabetización’, tomadas de títulos de libros y fuentes similares, y encuentran justificado el uso de ‘alfabetización’ con el significado de competencia, o conocimiento básico de un área de estudio. Sus treinta y cuatro ejemplos incluyen:

- alfabetización agrícola
- alfabetización cinematográfica
- alfabetización en danza
- alfabetización geográfica
- alfabetización legal
- alfabetización para el mundo laboral

Lo mismo que alfabetización informática, alfabetización bibliotecaria, o alfabetización en medios. Ellos llegan a la conclusión de que el uso que se hace del término proporciona una justificación para el uso de la expresión alfabetización informacional, sin preocuparse por el aspecto de la medición. Arp (1990) llega a similares conclusiones, aunque con menos ejemplos. Bholá (1997) advierte sobre el uso de 'alfabetizaciones múltiples' para indicar, bien la presencia de un conocimiento más que rudimentario dentro de un área de conocimiento concreta (por ejemplo, la alfabetización científica) o un nivel de competencia (por ejemplo, alfabetización para el mundo laboral), o posiblemente una indicación de la posición ideológica particular del usuario hacia la promoción de la alfabetización (por ejemplo, la alfabetización para conseguir más poder).

2.5.1 Alfabetización bibliotecaria

Este término tiene dos significados. Uno, tratado más adelante, se refiere a la competencia en el uso de las bibliotecas, y es dudosamente precursor de la Alfabetización, con especial énfasis en la capacidad de tomar decisiones documentadas sobre las fuentes de información. El otro se refiere a la participación de las bibliotecas en los programas de alfabetización en el sentido tradicional, o sea, en la enseñanza de las habilidades lectoras.

Este término se ha venido utilizando como titular de una sección regular de *RQ*, una revista dedicada a todos los aspectos relacionados con la biblioteconomía referencial que comenzó en 1980, y que trata también temas como la formación en bibliotecas y la formación de usuarios. La alfabetización

librería se define como 'el aprendizaje de las destrezas básicas utilizadas en la búsqueda de información' (Lubans 1980).

Dusenbury (1989) enfatiza el concepto de autosuficiencia como parte esencial de la alfabetización libraria, argumentando que proporciona 'la habilidad para tomar decisiones inteligentes acerca de la mejor manera de responder a una pregunta articulada, de perseguir una búsqueda organizada de manera más o menos eficaz para dar esa respuesta, y de saber discernir cuándo se necesita la intervención de un especialista'.

Fatzer (1987) considera la alfabetización libraria 'no como la presencia o ausencia de destrezas, sino como etapas progresivas... el usuario que la posee puede seguir un camino o estrategia de búsqueda sistemáticos para localizar un texto y evaluar la relevancia de la información'. Ella sugiere, por analogía con las etapas sucesivas de la misma alfabetización, desde analfabeto total a totalmente alfabetizado, que igualmente habría varias etapas en el proceso de alfabetización libraria: alfabetización pre- libraria (analfabeto librario): el individuo no puede encontrar un libro en el estante sin ayuda, alfabetización semi-librería: el individuo encuentra las obras en el catálogo y no en el estante, y encuentra artículos en guías de lectura sencillas, usuario competente: el individuo puede seguir una estrategia de búsqueda sistemática para localizar y evaluar la información más relevante sobre un tema determinado, usuario experto: conoce los mecanismos de comunicación y publicación y es capaz de generalizar y de modificar su estrategia de búsqueda para responder a una variedad de necesidades de información Rudolph, Smith y Argall (1996) utilizan la expresión

'The Library Literate'³ para el título del documento 'Guide to information literacy [sic] at the University of Memphis Libraries'⁴. Los autores sugieren que el término ha atravesado sucesivas etapas en su significado: al principio 'ser usuario competente [de bibliotecas] significaba 'pedir al bibliotecario que te proporcionara materiales de la biblioteca', más tarde '... saber cómo estaba organizado el catálogo manual y cómo traducir las signaturas en sitios dentro de la biblioteca'. En la actualidad, el significado incluye la comprensión de un conjunto de elecciones acerca de medios y formatos en los que se proporciona la información, y, partiendo de esto 'sólo aquellos que son competentes en el uso de la biblioteca pueden discriminar la información y proporcionarle un contexto en su búsqueda del conocimiento.' Aquí el término recibe algunas de las connotaciones que tienen la Alfabetización, y la informática, tratadas más adelante. Estos autores también se hacen eco de las palabras de Fatzer (1987) al percibir varios niveles de alfabetización libraria 'desde la simple toma de conciencia hasta la investigación bibliotecaria eficaz'.

A menudo se entiende 'Alfabetización bibliotecaria' como sinónimo de 'instrucción bibliográfica', 'destrezas bibliotecarias' o conceptos similares. Como se apunta más adelante, éste era uno de los muchos términos considerados por Snavely and Cooper (1997) como alternativas para la Alfabetización que mejor describieran la forma más novedosa de instrucción formal en recursos bibliográficos existentes en bibliotecas y centros de documentación.

El término de alguna manera ha caído en desgracia por estar demasiado centrado, si no exclusivamente, en los recursos bibliotecarios, aunque en la práctica haya tenido a menudo un alcance más amplio: 'la instrucción bibliográfica de calidad siempre ha ido más allá de lo que su mismo nombre implica' (Breivik1989).

2.5.2 Alfabetización informática, alfabetización en tecnologías de la información, y alfabetización electrónica

'Computer literate': 'competent in the use of computers'

(Chambers English Dictionary) (competente en el uso de ordenadores)

Esta simple definición lexicográfica oculta el hecho de que hay un espectro de puntos de vista en relación con lo que 'competencia' implica, más o menos como ocurre con la variabilidad de la definición de alfabetización *per se*.

Lo más común ha sido un enfoque pragmático basado en destrezas. Un ejemplo típico es el programa de formación en alfabetización informática de la *Royal Society of Arts* en Gran Bretaña (RSA 1993), que define como su objetivo 'la acreditación de aquellas destrezas prácticas en tecnologías de la información necesarias para el trabajo, y, sin duda, para la vida diaria'.

En la práctica, esto se traduce en una introducción en aquellas destrezas que se requieren para poner en marcha un conjunto de paquetes de aplicaciones informáticas – procesamiento de textos, bases de datos, hojas de cálculo, etc. –

junto con algunas destrezas generales propias de las TI5, como el grabar en diskettes, o generar un documento impreso. El texto presenta estas destrezas en un formato estructurado, con revisión inicial, ejercicios de consolidación, listas de revisión de órdenes, tests 5 Tecnologías de la Información de autoevaluación, y pruebas. De modo similar, Kanter (1992) señala que la alfabetización informática 'normalmente implica la habilidad para utilizar un ordenador personal', y Oxbrow (1998) la define como 'el desarrollo de destrezas para el uso de las tecnologías'. Ejemplos de definiciones más amplias de alfabetización informática, más allá del enfoque puramente basado en destrezas, incluyen una indicación explícita de la importancia de los ordenadores, y de saber utilizarlos en un contexto social.

Algunos ejemplos típicos son: · 'lo que una persona necesita ser capaz de hacer con el ordenador, y de saber sobre ordenadores, para poder valerse en una sociedad basada en la información' (Hunter 1983) · 'cualquier conocimiento práctico, destrezas y actitudes, que uno necesita para funcionar de forma eficaz, en un determinado papel social que implique directa o indirectamente el uso de ordenadores' (Husen y Postlethwaite 1985) · 'aquel compendio de conocimientos y destrezas que la gente formada suele necesitar respecto a los ordenadores para funcionar de manera eficaz en el trabajo y en su vida privada' (Haigh 1985).

Un informe del comité de Tecnología de la Información del Consejo Nacional de Investigación de los Estados Unidos critica el concepto de Alfabetización como tal, con su connotación de destreza, considerándolo demasiado modesto; el comité prefiere el término 'fluidez en TI', para abarcar las destrezas, comprensión de conceptos, y una capacidad intelectual para el pensamiento

abstracto relativo a la información (Comité de Tecnologías de la Información 1999).

La alfabetización informática fue considerada, desde fechas relativamente tempranas, igualmente importante para bibliotecarios como para documentalistas; Ovens (1991), por ejemplo, señala que 'la alfabetización informática ha llegado a ser cada vez más importante en las bibliotecas'.

Su significado exacto, incluso en este contexto vocacional específico, se interpretó de forma algo diferente. Al mismo tiempo que se aleja un poco de esta definición estrictamente basada en destrezas, Morgan (1998), dando una definición informal, típica de aquellos que han sido citados en el apartado de AI/bibliotecaria, sigue enfatizando el conocimiento de hardware y software, especialmente el de los paquetes de software diseñados con fines generales: 'Alfabetización informática significa tomar el control de tu ordenador y no dejar que éste te controle a ti. Eres usuario competente cuando sientes que puedes decirle al ordenador lo que tiene que hacer y no al revés... No es necesariamente saber qué botón presionar, pero sí conocer la diferencia entre un procesador de textos y un editor de textos, entre una hoja de cálculo y un programa de bases de datos, o entre un disco duro local y un servidor de archivos en red. ...

Resumiendo, alfabetización informática es saber lo que un ordenador puede y no puede hacer'. En este último punto se hace eco de las palabras de Horton (1983).

Alfabetización tiene que ver con el aumento de nuestro conocimiento acerca de lo que la máquina puede y no puede hacer', tanto en términos de hardware como de software. McClure (1994) ofrece una definición parecida, mientras que Schwartz (1992) advierte que la mayoría de los cursos de alfabetización informática ponen el énfasis en el hecho de que las operaciones informáticas no son infalibles, y de que los resultados dependen de la calidad de los datos suministrados y de las creencias subyacentes a los métodos de procesamiento.

En el lado opuesto, Ovens (1991) considera el entrenamiento concreto en los sistemas de TIs existentes en las bibliotecas, como los OPACs, como la solución al problema percibido como de alfabetización informática; los paquetes informáticos generales también se mencionan, pero de forma muy secundaria. Lowell (1997), siguiendo a McClure (1994), advertía que la alfabetización informática se había considerado a menudo en los 90 como una 'extensión de la alfabetización tradicional'.

Esto fue así, sin embargo, dentro del limitado contexto de destrezas señalado anteriormente, 'que requiere de los individuos que sean capaces de llevar a cabo tareas básicas con un ordenador, como son el procesamiento de textos, la creación y manipulación de datos en hojas de cálculo, o el uso de otros tipos de software...[aunque] 'cualquier cosa desde la habilidad para procesar textos hasta la fluidez en el manejo de aplicaciones en red podría considerarse competencia informática'. En una encuesta entre escuelas de biblioteconomía acreditadas por la ALA, Lowell averiguó que la competencia informática era un requerimiento de

admisión, y, mientras que había alguna variación en la definición, ésta solía igualarse a la habilidad en el manejo de paquetes de aplicaciones informáticas.

Tuckett (1989) considera que la alfabetización informática consta de tres componentes. Los dos primeros ya se han mencionado: un conocimiento general acerca de qué pueden hacer los ordenadores, y las destrezas necesarias para utilizarlos como una herramienta eficaz. El añade un tercer componente: la muestra de autoconfianza en el manejo de ordenadores.

El autor argumenta que, incluso si alguien utiliza un ordenador para llevar a cabo tareas útiles todos los días, y tiene una noción de lo que, en su totalidad, puede incluirse en las posibilidades de uso, no pueden llamarse, sin embargo, competentes en este sentido si dependen completamente de que otros les ofrezcan las instrucciones para el uso del ordenador, o les ayuden si algo va mal. Este elemento de autoconfianza aparece también por toda la literatura sobre Alfabetización, aunque a menudo de forma más implícita que explícita.

Como se indica más adelante, Snavely y Cooper (1997), siguiendo a autores anteriores como Olsen y Coons (1989), enfatizan que la AI, entendida en el sentido de instrucción bibliotecaria, no debería utilizarse para hacer referencia a la adquisición de una alfabetización informática.

Esto viene quizá como respuesta a escritos anteriores que así consideraban el concepto, al menos parcialmente; por ejemplo, el informe de un Instituto Nacional de Educación que concebía una especie de híbrido entre 'alfabetización

informática e informacional', ampliamente centrado en herramientas de hardware y software (Johnson 1985); un informe del Departamento de Educación de los Estados Unidos, que preconizaba una sociedad del aprendizaje donde a cada persona se le exigiría el manejo de información compleja en formato digital y electrónico [sic], y por lo tanto ponía el énfasis en la alfabetización informática (Departamento de Educación 1983); mientras que en Holanda, durante 1984, el Comité Asesor para la Educación y la Tecnología, proponía un nuevo híbrido, AI e Informática (*ICL*), definiéndolo como 'el conocimiento y las destrezas relativos al uso de ordenadores para, obteniendo información, solucionar un problema determinado, o para saber más sobre un tema determinado, aparte de controlar los procesos' (van Weering y Plomp 1991).

Hay un énfasis en las bases de datos 'generales', como los horarios de autobuses y las enciclopedias. Más recientemente, este concepto de ICL se ha acercado más al del manejo y las destrezas de información general, y hacia la diferenciación de datos, información y conocimiento, aunque todavía sigue más inclinado hacia el lado de las aplicaciones informáticas (Behrens 1994).

Similares formulaciones tempranas de la AI, que enfatizan inmerecidamente los aspectos de la TI, son señalados por Olsen y Coons (1989). Este asunto fue reconocido en su momento por escritores como Taylor (1986): 'existe una desafortunada tendencia a igualar ordenadores e información, y por lo tanto a igualar alfabetización informática con AI. La alfabetización informática no es, sin embargo, suficiente ni nunca lo será para que la inteligencia sobreviva'; y Tuckett (1989): 'mientras puedes ser competente en cuanto a informática sin ser

competente en términos de información, seguramente no puedes ser competente en cuanto a información... sin ser también competente en informática’.

Tuckett (1989) ofrece un tratamiento detallado la distinción entre alfabetización informática y alfabetización informacional, argumentando que son conceptos separados pero relacionados, aunque ‘[no es] particularmente importante el definir la diferencia exacta entre ambas – si, por ejemplo, la alfabetización informática es en realidad un subconjunto dentro de la AI, o si permanecen como conjuntos de destrezas y conocimiento distintos, pero relacionados’.

Casi todos los demás autores han considerado la AI como un conjunto principal, o una antecesora, con respecto a la alfabetización informática, siendo la segunda una condición indispensable para la primera. Esto es así, incluso cuando el concepto de AI se ha considerado muy inmerso en el conjunto de términos centrados en TI, como por ej., en Horton (1983): ‘AI, en oposición a alfabetización informática, supone aumentar el nivel de concienciación de los individuos y empresas hacia la explosión del conocimiento, y hacia cómo los sistemas de gestión asistidos por máquinas pueden ayudar a identificar, a tener acceso, y a obtener datos, documentos y literatura necesarios para la resolución de problemas y la toma de decisiones’.

Horton considera que la AI está llenando un ‘vacío en la alfabetización’, entre el saber y el no saber qué hay disponible, y cómo acceder a ello; va más lejos que la alfabetización informática en el sentido de que actualiza el conocimiento práctico que los usuarios tienen acerca de herramientas y recursos asistidos por

ordenador, como las bases de datos en línea, el correo electrónico o las redes bibliotecarias: 'a pesar de que la alfabetización informática es un requisito previo para la AI, ya no es el más adecuado'. Este enfoque, muy en la línea de la anterior iniciativa *ICL* señalada anteriormente, considera la AI una especie de versión más amplia de la alfabetización informática.

Del mismo modo, Lynch (1998) considera AI y alfabetización en TI como 'distintas pero interrelacionadas'. La primera tiene que ver con el contenido y la comunicación (aunque Lynch advierte sobre la necesidad de comprender, por ejemplo, el funcionamiento de los motores de búsqueda electrónicos dentro de ésta), la segunda con una comprensión de la infraestructura tecnológica. El distingue dos componentes dentro de la información electrónica: la destreza en el uso de herramientas, que el autor considera igual de útil pero extremadamente limitada, y un conocimiento del funcionamiento del mundo tecnológico, que según él está poco respaldado por las programaciones didácticas. El Comité de Tecnologías de la Comunicación (1999) se apoyó bastante en este trabajo al comparar la AI orientada a conceptos con su concepto de fluidez en TI.

Oxbrow (1998) considera la AI distinta de la alfabetización informática, abarcando más, en virtud de un cambio en el énfasis: hacia 'el contenido que fluye a través de la tecnología – hacia un énfasis en la información y el conocimiento'. Sin este enfoque más amplio, sugiere, 'una sociedad competente en cuanto a conocimientos informáticos está abocada a la ineficacia y la frustración'. Del mismo modo, Johnston y Webber (1999) sugieren que la AI 'no es, hablando de forma enfática, alfabetización informática: es más bien la

capacidad para identificar y evaluar la información (utilizando cualquier herramienta que se considere apropiada –como las proporcionadas por las TI–) y aprender a “leer” la información dentro de este contexto sociocultural’.

En contraste con esto, Brouwer (1997) considera la AI un componente de la alfabetización informática. Él basa esta opinión en ‘una aproximación a las tecnologías de la información basada en el pensamiento crítico’, con tres componentes de partida: · un conocimiento del poder y las limitaciones de las herramientas tecnológicas · AI, basada en un tratamiento crítico de la comprensión y del uso de la información · dimensiones socio-políticas del conocimiento del uso de las tecnologías de la información La concepción más amplia de alfabetización informática es la sostenida por Shapiro y Hughes (1996), que describen un programa de alfabetización informática basado en siete dimensiones, que a su vez son otras alfabetizaciones: · alfabetización en herramientas – conocimiento y uso de las herramientas dentro de las tecnologías de la información, incluyendo el hardware, el software, y los programas de multimedia; · alfabetización en recursos – conocimiento de las formas y métodos de acceso a los recursos informacionales, especialmente los que están en red; · alfabetización socio- estructural – comprensión de la situación social y de producción de la información; · alfabetización investigadora – uso de las herramientas de TI para la investigación y el trabajo académico; · alfabetización para la publicación – habilidad para difundir y publicar información; · alfabetización en las tecnologías incipientes – capacidad para comprender las innovaciones en TI, y para tomar decisiones inteligentes con respecto a las nuevas tecnologías; alfabetización crítica – capacidad para evaluar de forma

crítica los beneficios y costes de las tecnologías de la información [nótese que esto no es equivalente del 'pensamiento crítico' tratado anteriormente].

Puede ser que la expresión *Alfabetización en tecnologías de la información*, o alfabetización en TI, llevara inicialmente implícita la connotación de una perspectiva algo más amplia que la de alfabetización informática; Lynch (1998) es un ejemplo. Sin embargo, los términos se han utilizado casi como sinónimos en la práctica, –más aún en el contexto de bibliotecas / documentación – para indicar un conjunto de competencias básicas con el ordenador y los sistemas de telecomunicaciones; un ejemplo típico es Henri (1997). En la literatura sobre informática para empresas, el término 'AI' se ha usado generalmente con un fuerte énfasis en sistemas y aplicaciones de TI, como se ha visto anteriormente.

En otros casos, ha parecido significar un 'factor de comodidad' en el uso de ordenadores: sirva de ejemplo el comentario, en una revisión de los distintos usos del sistema de base de datos del servicio de documentación de Bath [BIDS6], de que el profesorado y los estudiantes en ciencias, ingeniería y matemáticas 'tienden a ser más competentes en TI que en las demás carreras' (Pinfield 1998). Coles (1998), advirtiendo que la definición y la medición de la alfabetización en TI no es una tarea fácil, y que hay muchas formas tanto de interpretar el concepto como de medirlo, adopta un enfoque basado en lo que ella misma considera criterios bastante simples.

Como parte de un estudio sobre el uso de fuentes electrónicas en las bibliotecas británicas, a los usuarios se les consultó sobre el número y la

naturaleza de las aplicaciones informáticas que utilizaban, así como el entorno (casa, trabajo, etc.) en el que utilizaban las TI, el número de ordenadores en casa, y los niveles de ansiedad o de seguridad durante su uso. Los datos resultantes permitieron una clasificación en seis niveles de alfabetización en TI: no-usuarios; usuarios reacios; usuarios en el trabajo; usuarios esporádicos; usuarios experimentados; y los usuarios 'que vuelan alto'.

Esta equivalencia entre los conceptos de TI y de alfabetización informática es igualmente efectiva, de no ser por el hecho de que los tipos de aplicación utilizados eran más amplios que los paquetes informáticos utilizados a menudo como puntos de referencia, e incluían juegos, correo electrónico, OPACs y CD-ROMs de las bibliotecas, e Internet.

CAPÍTULO III

LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA GENERAL

3.1 La Biblioteca Nacional

La historia de la Biblioteca Nacional es consecuente desde sus inicios, con las ideas de libertad, igualdad, independencia, identidad y soberanía nacional. Es así, como en 1810 comienza a divulgarse en Caracas una hoja suelta que se le atribuye a uno de los propulsores de la independencia nacional, el prócer Juan Germán Roscio, allí se manifiesta la idea de crear una Biblioteca que tendría como objeto la propagación de las ideas de la ilustración y que ello le diera sustentación al movimiento patriótico del 19 de abril. Igualmente se tiene referencia de las actuaciones del Libertador, Simón Bolívar, quien el 4 de junio de 1814 dio instrucciones para la conformación de una Biblioteca Pública en Caracas. El 13 de julio de 1833, durante el gobierno de José Antonio Páez, el Vicepresidente de la República encargado del Poder Ejecutivo, Andrés Narvarte, promulga el Decreto de creación de la Biblioteca Nacional. La idea de crear esta institución en ese gobierno se le atribuye a Antonio Leocadio Guzmán, ello a partir de la necesidad de promover la formación de la ciudadanía y la de facilitar a los funcionarios públicos el acceso a las doctrinas, las leyes y las técnicas de la administración pública.

Un decreto del 25 de enero de 1850, firmado por José Tadeo Monagas al terminar su período presidencial (1847- 1851), derogó el de 1833 y convirtió a la Biblioteca Nacional en Biblioteca Pública de Caracas, después de incorporarle la

colección de la universidad. El citado decreto de 1850 establecía también que la Biblioteca Nacional estaría al servicio de la educación y bajo la vigilancia del Rector de la Universidad de Caracas, quien haría las veces de director. En 1857, poco antes de estallar la Guerra Federal (1859-1864), la institución quedó adscrita a la Secretaría Especial de Relaciones Exteriores, Inmigración e Instrucción Pública, aunque continuó dependiendo de la dirección del Rector de la Universidad de Caracas.

Durante el breve período presidencial del conservador Julián Castro que duró escaso dos años, la Biblioteca volvió a ser Nacional. El 12 de agosto de 1858, el nuevo gobierno promulgó un decreto donde, por primera vez en su historia, se designaba un director específico para la Biblioteca Nacional: el escritor Juan Vicente González. En febrero de 1859 estalló la Guerra Federal que enfrentó a liberales y conservadores centralistas y federalistas, y que se prolongó hasta 1863. Al año siguiente se promulgó la nueva Constitución, que captó importante consenso entre las fuerzas políticas que sobrevivieron a esa guerra.

Si bien ésta fue la última confrontación bélica en la Historia de Venezuela, los golpes de estado continuaron removiendo presidentes y directores de la Biblioteca Nacional. En 1868, como resultado de la "Revolución Azul", el general José Tadeo Monagas, se encontró de nuevo en el poder. Este gobierno de los azules buscó perfeccionar la institucionalización de la Biblioteca Nacional, reconociéndola como entidad separada de la universidad, mediante dos decretos legislativos, ambos firmados por José Ruperto Monagas. Un decreto del 30 de junio de 1869 reglamentó el anterior y precisó una vez más cuáles eran las

colecciones patrimoniales de la Biblioteca Nacional, quedando excluida esta vez de la universidad. Por primera vez, este decreto ordenó la formación de un equipo directivo, dependiente del Poder Ejecutivo. El decreto mantuvo también la obligación de efectuar el depósito legal, enviando las obras a la Biblioteca Nacional. Al frente de esta gran Biblioteca estarían un Director y un adjunto, nombrados por la Universidad y desaparecía el Directorio creado por el gobierno de los azules.

El 23 de octubre de 1899 con las banderas de la Revolución Restauradora el General Cipriano Castro asumió la presidencia de la República y un año más tarde, en diciembre de 1900 designó al señor Vicente A. Velutini como director de la Biblioteca, cargo que desempeñó hasta julio del año siguiente.

La Biblioteca Nacional era todavía el resultado de la fusión guzmancista donde su misión como biblioteca universitaria se destacaba por encima de cualquier otra; permanecía ubicada en la esquina de Jesuitas y sus directores se habían quejado durante los últimos años de las dificultades provocadas por el local para una eficaz prestación del servicio. El 29 de julio de 1910, mediante decreto presidencial, Gómez ordenó la construcción del nuevo edificio. Al frente de las obras estuvo el ingeniero Alejandro Chataing, ganador del concurso convocado para este fin, reconocido por las bellezas de sus obras. El nuevo edificio se construyó en los terrenos ocupados antiguamente por los corrales del Convento de San Francisco, ubicado entre la Universidad Central y el antiguo Palacio de las Exposiciones, entre las esquinas de La Bolsa y San Francisco. El proyecto de

Chataing tuvo el acierto de conservar la antigua fachada neogótica construida para la Universidad de Caracas en tiempos de Guzmán Blanco.

Con un local más amplio y funcional, el número de lectores aumentó rápidamente, lo que en 1916 obligó a extender nuevamente el horario de atención al público hasta la noche. También crecieron las colecciones a pesar de que persistía el incumplimiento de la normativa sobre depósito legal por parte de autores y editores. En este año se publicó el Primer Anuario Bibliográfico de Venezuela, que incluía publicaciones oficiales, particulares y periódicas.

En general, en los últimos 9 años las actividades parecen haberse desarrollado normalmente. A la muerte de Gómez en 1935, la sociedad venezolana comenzó a despertar. Los esfuerzos por implantar la democracia generaron una intensa movilización, y las ráfagas del cambio político y la innovación se sintieron con fuerza ya durante la presidencia del general Eleazar López Contreras (1935-1941).

La Biblioteca Nacional se vio afectada momentáneamente por la circunstancia política, y el cambio de directores fue frecuente: en 1936, el doctor Luis M. Márquez fue nombrado Director y apenas un mes después lo sustituiría el doctor Horacio Chacón. El 2 de enero de 1936, el gobierno presidido por el general López Contreras nombró director al eminente historiador Caracciolo Parra León, quien venía de ejercer el Vice-Rectorado de la Universidad Central; sin embargo. Su gestión duró solo 5 meses. Como subdirector fue designado el doctor Edgar Sanabria.

La Biblioteca Nacional contó con otro destacado director, Enrique Planchart, escritor y poeta, quien llegó a ese cargo en 1937. Durante los dos primeros años de su gestión se construyó el edificio anexo a la sede de San Francisco, el cual tenía 5 pisos y capacidad para almacenar 175.000 volúmenes. Como en aquella Caracas no era fácil encontrar personal capacitado para desempeñar las tareas bibliotecarias, Planchart incorporó a un grupo de jóvenes mujeres de amplia cultura, las formó en las modernas prácticas de bibliotecología y las colocó en la coordinación de los servicios. Introdujo, además, al sistema de catalogación según las normas de la Biblioteca del Congreso de Washington y para implantarlo contó con asesoría de esa institución. Gracias a esto, se pudo conocer que la Biblioteca Nacional tenía 115.000 volúmenes en sus colecciones.

En 1952, la Biblioteca contaba con unos 200.000 volúmenes, incluyendo folletos y periódicos, y una planta laboral de 68 empleados. Planchart se retiró del cargo en 1952 y la señora Lucila de Pérez Díaz asumió el cargo de la dirección. Se consolidaba entonces el gobierno de Pérez Jiménez, que duraría hasta 1958.

Los años 60 fueron de lenta evolución para la Biblioteca Nacional. Existía conciencia acerca de sus problemas y la Junta de Gobierno llegó a anunciar la construcción de una nueva sede, pero no existían los recursos. Los presupuestos fueron limitados y la dirigencia política se sintió más atraída por otros problemas de mayor urgencia. Los años de los gobiernos de Rómulo Betancourt (1959-1964), de Raúl Leoni (1964-1969) y de Rafael Caldera (1969-1974), si bien no fueron de olvido para la Biblioteca Nacional, lo fueron de aplazamiento de

proyectos y decisiones. La Biblioteca Nacional, padeció década y media de estancamiento y profundo deterioro. La sede y las colecciones habían sido virtualmente arrasadas por la consulta masiva y la falta de una técnica adecuada de organización y preservación.

El 27 de julio de 1977, se promulga la Ley de creación del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas, mediante la cual se ampliaba el ámbito de acción de la Biblioteca Nacional a la vez que se sentaba la base jurídica para la creación de un Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Con ello, además de otorgar autonomía a la Biblioteca Nacional, se actualiza su misión y funciones.

Los objetivos de este nuevo ente gubernamental se definieron así: promover, planificar y coordinar el desarrollo del Sistema Nacional de Servicios de Bibliotecas, y su adscripción al Ministerio de Educación. Como Instituto Autónomo. Podría recibir, además de los aportes del gobierno que constituirían su presupuesto, donaciones y legados, así como ingresos obtenidos por otras vías.

Antes de haberse producido la promulgación de la referida Ley de 1977, una comisión, creada en 1975 por el Ministerio de Obras Públicas, para supervisar los proyectos de edificaciones de la Biblioteca Nacional y las Bibliotecas Públicas de Caracas recomendó avanzar en la construcción de un nuevo edificio sede en los alrededores del Panteón Nacional. Mientras esto ocurría, se preparó un plan de trabajo para la reubicación temporal de las colecciones en varias casas y edificios

de la capital, por lo que, entre 1976 y 1982, las mudanzas y refacciones de locales fueron frecuentes.

Las expropiaciones para la construcción de la nueva sede se iniciaron el 4 de abril de 1976, año en que la Biblioteca Nacional creó su Unidad de Arquitectura para adelantar estudios en el área de edificaciones bibliotecarias y, en 1977, el Ministerio de Obras Públicas encargó el proyecto arquitectónico a la firma Sanabria Arquitectos, S.A. La nueva sede de la Biblioteca Nacional, un proyecto de 80.000 metros cuadrados de construcción, se inició finalmente en 1981.

Cuatro años después, se había completado ya la construcción de la infraestructura, los cerramientos exteriores, el montaje de los ductos de aire acondicionado y de las instalaciones sanitarias y eléctricas, y en 1989 comenzó a ser ocupado. La información bibliográfica de la institución está sustentada en el Sistema Automatizado de Información de la Biblioteca Nacional que funciona en tres bases de datos: NOTIS, DOCUMASTER y MICROISIS, las cuales se encuentran alojadas en el mainframe que conecta a la BN con otras instituciones.

La Biblioteca Nacional es un servicio público creado el 13 de julio de 1833, por Decreto Presidencial, y que tiene en la actualidad carácter de Instituto Autónomo, adscrito al Ministerio del Poder Popular para la Cultura, establecido mediante Ley promulgada el 27 de julio de 1977 con el fin de: promover, planificar y coordinar el desarrollo en Venezuela de un Sistema Nacional de Servicios de Bibliotecas e Información Humanística, Científica y Tecnológica

3.1.1 MISIÓN

Coordinar, asistir y formar el Sistema Nacional de Bibliotecas e Información; recopilar, organizar, preservar y difundir el acervo bibliográfico, no bibliográfico y audiovisual que registra la memoria nacional y la información universal relevante, a objeto de facilitar a toda la población el acceso universal a la información, de apoyar la investigación, la generación del conocimiento y la atención de las necesidades de información, conocimiento, educación, recreación y cultura, contribuyendo así a la formación de ciudadanos creativos, críticos, participativos y comprometidos con el desarrollo productivo y democrático del país.

3.1.2 VISIÓN

Ser el organismo del Estado, líder en la normalización y aplicación de las políticas de información y documentación; velar por el desarrollo de sus servicios con una plataforma estructural funcional y tecnológica eficiente; fomenta la integración e interacción entre los entes de información y documentación y el desarrollo y consolidación de esos servicios; respaldada por un personal altamente capacitado, con una sólida formación en las áreas de sus competencias; capaz de desarrollar estrategias de financiamiento; promotor de la creatividad humana y de la formación de un ciudadano soberano, lector, crítico, selectivo, informado, libre y productivo como agente de desarrollo personal y cambio social.

3.1.3 FUNCIONES

- Fungir como centro depositario del acervo bibliográfico, hemerográfico y audiovisual venezolano y venezolanista, presente y retrospectivo y, como tal es responsable del rescate, organización, preservación y difusión de dichos materiales.
- Como ente normalizador, cumple la función de elaborar y aplicar las normas y procedimientos técnicos relativos al funcionamiento de los distintos tipos de Bibliotecas que integran el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, velando por su cumplimiento. Colabora con las bibliotecas universitarias y con las bibliotecas especializadas en la creación y puesta en marcha de mecanismos de normalización y coordinación.
- Velar por el cumplimiento de la legislación sobre Depósito Legal.
- Para el procesamiento técnico de sus colecciones se rige por normas internacionales, con el apoyo de sistemas automatizados flexibles.
- En su carácter de Núcleo Coordinador del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, cumple la función de establecer los principios, políticas, estrategias, normas y procedimientos comunes a las 22 Redes Estadales y a la Red de Bibliotecas Públicas del área metropolitana de Caracas. Cada red tiene como núcleo coordinador la Biblioteca Pública Central del Estado

que actúa además como Biblioteca Nacional, y en consecuencia, es responsable del rescate, organización, preservación y difusión de la memoria bibliográfica y audiovisual estatal. Las Redes Estadales dependen administrativamente de las gobernaciones de estado y normativamente de la Biblioteca Nacional, quien ejerce, por delegación, la coordinación de las mismas, constituyéndose en un ejemplo de cogestión.

- Fomentar la promoción de la lectura, al participar como integrante de la Comisión Intergubernamental de Ediciones Divulgativas, en la Fundación para la Promoción del Libro, y de la Comisión Nacional de Lectura.

- Apoyar la producción editorial nacional al ejercer funciones de Centro Nacional del International Serials Data System ([ISSN](#)), asignando números internacionales estandarizados para monografías, publicaciones periódicas y otorgando credenciales a los editores para que opten por tarifas postales preferenciales para la distribución de sus publicaciones.

- Como Centro Nacional de Conservación, mantiene su función de preservar y conservar sus propias colecciones, y también como Centro Regional para América Latina y el Caribe, PAC-IFLA, establecido en 1989, promueve la conservación de materiales bibliográficos y audiovisuales en la región mediante la divulgación de principios y normas, diagnósticos in situ, asesorías, seminarios y cursos.

3.1.4 VALORES

- Respeto a la gente y su diversidad
- Respeto por nuestro acervo cultural y su riqueza y diversidad en diálogo permanente con el patrimonio cultural universal
- Vocación de servicio como compromiso personal con el colectivo
- Consolidación institucional como herramienta de transformación social
- Trabajo como derecho para la realización personal y colectiva y como un deber social
- Superación continua de la institución mediante la autoevaluación y la evaluación como filosofía del ejercicio organizacional
- El trabajador como compromiso institucional.

3.1.5 Departamentos de la Biblioteca Nacional

Servicios disponibles al público						
<u>Referencia e Información</u>	<u>Hemeroteca</u>	<u>Libros Raros y Manuscritos</u>	<u>Publicaciones Oficiales</u>	Colección General		
<u>Archivo Audiovisual</u>			<u>Bibliotecas Públicas</u>			
Servicios técnicos bibliotecarios						
Procesos Técnicos	ISSN	ISBN	<u>Depósito Legal</u>	<u>Canje y Donaciones</u>	<u>Desarrollo de Colecciones</u>	Conservación Preservación

Fuente: www.bnv.bib.ve

3.2. La Colección Bibliográfica General

3.2.1 Colección Bibliográfica Contemporánea

En concordancia con la función esencial de Biblioteca Nacional de preservar y facilitar el acceso a la memoria del país, esta colección posee el más completo acervo de obras bibliográficas publicadas por autores nacionales y extranjeros residentes en el país, así como de las escritas por venezolanos en el exterior y de las relativas a temas venezolanos editadas durante el siglo XX y XXI. En su misión de preservar la memoria del país, la cobertura temática es exhaustiva e incluye todas las áreas del saber sin distinción, pues se trata de reunir la información más completa para el estudio de Venezuela desde diversos enfoques así como a través de todas las épocas.

La Colección Bibliográfica Contemporánea está conformada fundamentalmente por un fondo bibliográfico que ha ingresado a la Biblioteca Nacional en el transcurso de los años, a través de donaciones, canje con otros centros de información, compras en el extranjero y del material obtenido por la Ley de Depósito Legal durante los siglos XX y XXI y que supera el millón de volúmenes.

La Colección Contemporánea posee también una importante recopilación de Literatura Gris compuesta en documentos sin editar, reportes de campo, ponencias con información actualizada no disponible en el mercado, sobre Indigenismo, Política, Mujer y Familia.

La Colección Contemporánea se especializa en la atención a usuarios en las áreas de historia, literatura, arte, psicología, derecho, administración y antropología.

3.2.2 Colección Documental Antigua

En la colección Documental Antigua se encuentran joyas y curiosidades bibliográficas que, por determinadas características (importancia del autor, reputación del editor, fama del impresor, tratamiento del tema, antigüedad, tiraje, formato, tipografía, calidad o rareza del papel, etc.), requieren de un tratamiento especial, tanto para su consulta como para su conservación.

El acervo documental conformado por las colecciones de Libros Raros venezolanos y extranjeros, folletos, hojas sueltas editadas en Venezuela, manuscritos y archivos documentales, venezolanos y extranjeros, archivos diplomáticos y consulares, literarios, históricos, fiel testimonio de esfuerzos creativos originales realizados en el campo editorial, resulta de un valor inestimable para la consulta de investigadores especializados, del presente y el futuro.

El usuario puede consultar, además, valiosos fondos bibliográficos como la Colección Pedro Manuel Arcaya, que contiene más de 170 mil volúmenes o la Biblioteca Febres Cordero, ubicada en la ciudad de Mérida, con 164 mil volúmenes que datan del siglo XIX y principios del siglo XX. Todas estas colecciones pueden ser consultadas a través del Catálogo Automatizado de Información (NOTIS) y la sección de Ratón de Bibliotecas.

3.2.3 Colección Febres Cordero (Edo. Mérida).

La Biblioteca Febres Cordero, es un servicio adscrito a la Dirección de Colección Bibliográfica General del Programa de Servicios de la Biblioteca Nacional de Venezuela. Custodia, preserva y promueve el acervo documental de la biblioteca que perteneció al doctor Tulio Febres Cordero y a su hijo José Rafael Febres Cordero, enriquecida con la donación de las colecciones de la “Biblioteca de Escritores Merideños”, la “Biblioteca José Vicente Nucete”, con el cumplimiento de la Ley de Depósito Legal y otras donaciones particulares.

La Biblioteca Febres Cordero, ubicada en la ciudad de Mérida, se ha convertido en un punto de referencia para la investigación en el campo de las ciencias sociales, y en sus espacios donde se puede encontrar información de los últimos siglos, hay todo un mundo que espera ser redescubierto por las nuevas generaciones.

A continuación se presentan las secciones que puede ser consultadas y los servicios que ofrece a las personas interesadas:

FONDOS DOCUMENTALES

Sección Bibliográfica

Obras Venezolanas: Impresos entre los que se hallan libros, folletos y hojas sueltas publicados en Venezuela en los siglos XIX, XX y XXI, especialmente merideñas, algunos considerados como Libros Raros. Entre éstos se encuentran

los primeros libros editados en Mérida, Elementos de Canto Llano y Figurado, litografiado por José María Osorio y el primer libro impreso en Mérida: Historia completa de todos los concilios ecuménicos de la cristiandad... realizado en la Imprenta de Francisco Uzcátegui, en 1846; también se encuentran las últimas publicaciones merideñas.

Estas obras merideñas permiten visualizar el origen y evolución de la imprenta en Mérida desde el siglo XIX al presente.

Obras Extranjeras: Formada por impresos publicados en el extranjero en los siglos XVI hasta la primera mitad del siglo XX, siendo el más antiguo uno publicado en 1529, titulado L. Annei Senecae opera, et ad dicendi facultatem, et ad beneuiendú... por Annaeus Seneca, y el libro extranjero más antiguo que posee la biblioteca, sobre Mérida y la región de Los Andes es la Historia de la Provincia de San Antonio del Nuevo Reino de Granada, escrita por el P. Fr. Alonzo de Zamora, primera edición del año 1701.

Publicaciones Oficiales

Encontramos publicaciones oficiales venezolanas del siglo XIX y XX, tanto del gobierno nacional como de gobiernos estatales, integrados por actas, leyes, decretos, discursos, memorias y mensajes de gobernadores, memorias y cuentas de los ministerios, gacetas oficiales, boletines, etc., que proporcionan información sobre políticas públicas oficiales.

Sección Hemerográfica

Conformado por una de las más grandes colecciones de publicaciones periódicas venezolanas del siglo XIX y principios del siglo XX que existen en el país, contiene los primeros periódicos editados en Mérida: El Cristiano industrial y El Tiempo, litografiados en 1846. Se encuentran también algunos títulos de prensa de los países caribeños, suramericanos, europeos y norteamericanos. Toda la prensa venezolana está disponible en microfilms.

Sección de Manuscritos

Constituida por más de 30.000 piezas de manuscritos, hologramas y mecanografiadas originales y copias. Este fondo se compone esencialmente por el acervo documental producido, recibido, acumulado y conservado por la Familia Febres Cordero dentro del ámbito de sus actividades públicas, literarias, académicas, profesionales y personales, que son testimonios de realidades pasadas, de procesos históricos y culturales de diversas épocas que abarcan desde la época colonial hasta 1950, y desarrolladas en diferentes espacios de la geografía nacional.

Se ha enriquecido con la donación del archivo del doctor Julio César Salas y la Colección de "Ciudades de Venezuela" copia de documentos del siglo XVII del Archivo General de Bogotá, correspondiente a los andes venezolanos, transcritos por el Hermano Nectario María.

Esta colección ha sido clasificada de la siguiente manera:

- Documentos históricos: conformado por un conjunto de manuscritos relativos fundamentalmente a Mérida, Coro, Apure, Barinas, Carabobo, Zulia, Trujillo y Táchira. Abarcan cuatro siglos de información variada. El documento más antiguo que se conserva es uno del Cabildo de Mérida del año 1589.
- Archivo de Tulio Febres Cordero (1860-1938).
 - Manuscritos de su obra literaria e histórica
 - Transcripción de documentos históricos
 - Correspondencia (1877-1938)
- Archivo José Rafael Febres Cordero (1898-1974).
 - Manuscritos diversos
 - Correspondencia
- Archivo General León Febres Cordero (1797-1872).
 - Manuscritos diversos de la Guerra Federal
 - Correspondencia
- Otros personajes de la Familia Febres.
 - Manuscritos diversos
 - Correspondencia

Sección Audiovisual

Constituida por:

- Fotografías de Mérida de finales de siglo XIX hasta mediados del siglo XX.
- Colección de imagotipos realizados por Tulio Febres Cordero y su hijo José Rafael Febres.
- Carteles, plegables, tarjetas, libros en formatos CD-ROM, cassetes y CD de música.

SERVICIOS

- Atención personalizada: profesionales especializados le orientarán en el uso de la colección.
- Sala de Consulta: un espacio para la consulta e investigación de las colecciones en originales y microfilms de acuerdo al Reglamento de Servicios de la Biblioteca Nacional. Cuenta con 40 puestos de lector y 4 aparatos para la lectura de microfilms.
- Orientación e investigación: De acuerdo al interés del usuario. Los investigadores pueden solicitar por correo, correo electrónico y teléfono, la información referente al objeto de su investigación.
 - Búsquedas: Bibliográficas, hemerográficas, iconográficas.
 - Lectura de prensa diaria regional.
 - Asignación del número de Depósito Legal para material bibliográfico, hemerográfico y no bibliográfico.

- Reproducción: cancelando las tarifas establecidas, usted puede solicitar la reproducción del material que requiera en microfilms o fotografías. Debido a sus características y por razones de preservación, existen ciertas restricciones que eximen a esta colección de procedimientos de fotocopiado normal.

- Internet.
- Cursos y talleres:
 - Encuadernación de obras contemporáneas
 - Reglas angloamericanas de catalogación para libros y clasificación decimal universal
 - Talleres de Literatura conjuntamente con la División de Asuntos Estudiantiles de la Universidad de Los Andes

3.3 PROCESO DE TRANSFORMACIÓN INSTITUCIONAL

La Biblioteca Nacional se ha caracterizado, desde su creación, por su nivel de eficiencia y eficacia en el funcionamiento de todas sus actividades para la prestar un buen servicio a los usuarios de sus distintas colecciones. Sin embargo, la dinámica que caracteriza a las organizaciones y su flexibilidad para adaptarse a las variaciones del entorno económico, político y social venezolano ha obligado revisar internamente la organización, para ir ajustándola en el transcurso del tiempo.

En este sentido la Biblioteca Nacional ha desarrollado diferentes esfuerzos a nivel institucional, agrupando funciones afines, fusionando, eliminando o creando

utilidades, cambiando la denominación, nivel jerárquico o nivel de adscripción de otras; todo ello con el propósito de ajustar su estructura organizativa.

Por ende desde el año 2001 la institución se estableció un convenio con CIED-Pdvs para realizar cambios puntuales y circunstanciales con el fin de mejorar y ajustar la misión, visión y valores institucionales, definición de procesos, subprocesos y actividades, determinación de competencias y roles así como la definición de mapas de aprendizaje y acciones de adiestramiento necesarias para cubrir las brechas que puedan surgir entre la organización actual y el deber ser.

3.4 FILOSOFÍA DE GESTIÓN

La filosofía de gestión, de acuerdo a los conceptos básicos de la planificación estratégica, está constituida por las ideas gobernantes y elementos rectores que le dan sentido de direccionalidad a la gestión institucional. En el caso de la biblioteca nacional se diseñó conformada por la misión, visión, valores, lineamientos y objetivos institucionales que sirven como marco referencial para el diseño de la nueva organización.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

4.1 Antecedentes de la investigación

El perfil del usuario constituye el elemento básico para diseñar servicios de información, puesto que el usuario es el personaje principal del proceso informativo, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: él solicita, analiza, evalúa y recrea la información.

Por tanto la creación, organización y evaluación de unidades de información están determinadas por las necesidades de los usuarios.

Sobre estos estudios se ha escrito mucho, y algunos de los trabajos que pueden citarse son los siguientes:

Lorna, Marcella. Estudio de usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Simón Bolívar. 2004.

Esta investigación determinó las necesidades de información de dicha biblioteca mediante un estudio exhaustivo sobre el nivel de satisfacción que requerían sus usuarios.

Fajardo, Zulma y Jacqueline Rodríguez. Estudio de necesidades de información y satisfacción de los usuarios de la Biblioteca de Macleod Dixon S.C. Caracas. 2004.

Para el desarrollo de este trabajo se utilizaron un conjunto de indicadores que permitieron medir los niveles de satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios prestados por la biblioteca, arrojando resultados positivos en cuanto al cumplimiento de las necesidades de información de sus servicios.

Las investigaciones anteriormente citadas sirvieron de apoyo al estudio que se pretende realizar, y entre los trabajos sobre estudio de usuarios realizados en la Biblioteca Nacional podemos mencionar las siguientes:

González de Piñango, Norma. Lineamientos para el diseño de instrumentación útiles en estudios de usuarios de bibliotecas nacionales latinoamericanas, 1987.

Esta investigación planteó un ejemplo de estrategia en el caso Venezuela para la realización de un estudio de usuarios en el Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas.

Agudo Guevara, Álvaro. Sondeo rápido de opinión sobre los servicios recibidos por usuarios de la Biblioteca Nacional, 1990.

Este trabajo consistió en la recolecta de opiniones destinada a recoger la imagen que tenían los usuarios de la Biblioteca Nacional sobre los servicios que recibían en aquel momento.

González de Piñango, Norma. Estudio de usuarios de las colecciones bibliográficas en la Biblioteca Nacional, 1991

Este trabajo busca la actualización del conocimiento de los usuarios para mejorar su atención en cuanto a necesidades de información y medir su opinión sobre los diversos servicios de la biblioteca.

López, Yonaide y Tiapa Esperanza. Estudio de usuarios en el servicio de referencia e información de la Biblioteca Nacional, 2002.

Esta investigación llevó a cabo un estudio de usuarios considerando las necesidades de información del servicio, lo cual logró obtener un óptimo resultado en el servicio prestado.

4.2 Aspectos metodológicos

4.2.1 Población y muestra

De acuerdo con Pérez (2005), la población es el conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten a estudio, pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener la

información. La población objeto de estudio de esta investigación estuvo conformada por los usuarios de la Colección Bibliográfica General de la Biblioteca Nacional de Venezuela.

Una muestra, es según Pérez (2005), una porción, un subconjunto de la población que selecciona el investigador de las unidades de estudio, con la finalidad de obtener información confiable y representativa. En este estudio, la muestra estuvo conformada por los usuarios de la Colección Bibliográfica General de enero a junio de 2006, lo que equivale al primer semestre del año.

4.2.2 Tipo de investigación.

El presente trabajo se enmarcó bajo la modalidad de investigación descriptiva, definida por Arias (1999), como consistente en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Los estudios descriptivos, como su nombre lo indica se utilizan cuando el fin de la investigación es el de describir el objeto estudiado, mediante su caracterización, es por ello la escogencia de esta modalidad para aplicarla a este trabajo, ya que, la finalidad del mismo es hacer un estudio de usuarios que permita analizar los objetivos planteados.

4.2.3 Diseño de la investigación

El diseño de investigación empleado fue de campo, que según Arias (1999), consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.

La investigación resultó de campo, ya que, los datos e información fueron tomados en el propio lugar en donde se desarrollaron los acontecimientos, es decir, cuando los usuarios realizaron sus consultas.

4.2.4 Técnicas e instrumentos a emplear para la recolección de datos.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos comprenden el conjunto de procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuestas a sus preguntas de investigación.

Una técnica es un procedimiento más o menos estandarizado que se ha utilizado con éxito en el ámbito de la ciencia. En esta investigación se utilizó como técnica de recolección la encuesta y como instrumento se construyó y aplicó un cuestionario, el cual Hernández y otros (2000), “definen como el conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir...,” con preguntas abiertas y cerradas.

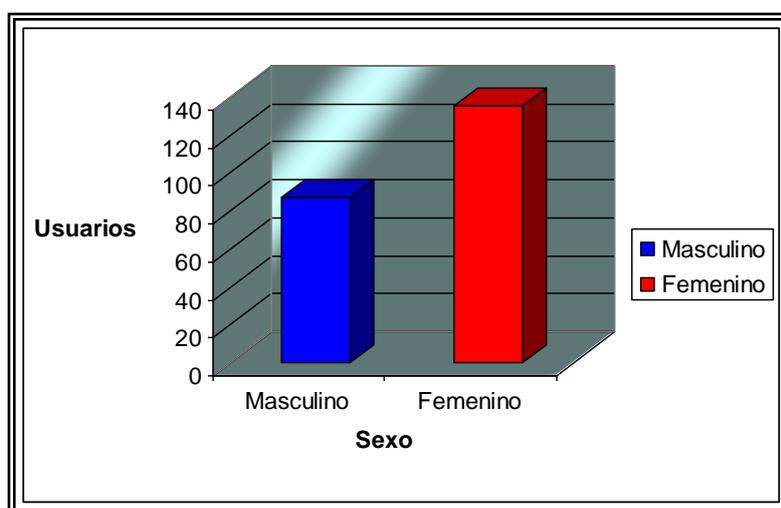
El análisis e interpretación de los resultados obtenidos no sólo se presentarán basándose en las respuestas de los cuestionarios aplicados, sino que se

plantean las hipótesis e inferencias sobre el porqué de la distribución de dichos resultados. Cabe destacar la importancia de los mismos, ya que son la base para nuevos estudios e investigaciones dentro de la Biblioteca Nacional. A continuación se presentan los resultados del estudio:

Sexo de los usuarios en la “Sala Andrés Bello” de la Biblioteca Nacional

Gráfico N° 1

SEXO	
Masculino	87
Femenino	135



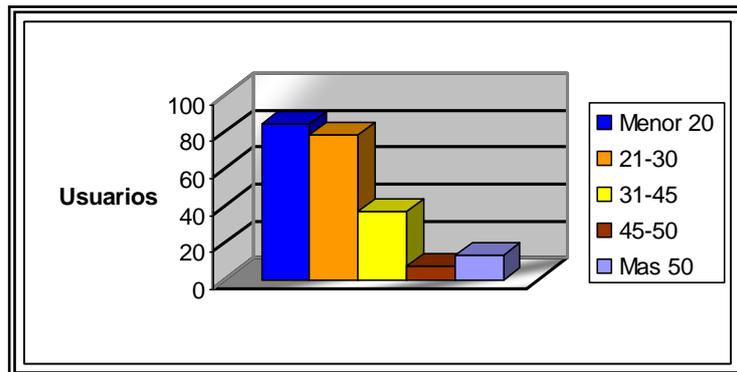
El total de los usuarios encuestados fue de 232 personas, de acuerdo a la fórmula aplicada y descrita en el capítulo 4. El porcentaje correspondiente a los al sexo de las personas que asisten periódicamente a la sala es de estudiantes de un 75% sexo femenino y un 25% sexo masculino.

En este estudio, el usuario más común que asiste a la biblioteca es sexo femenino, esto se debe a que usa muy frecuentemente sus servicios.

Edad de los usuarios que asisten a la Sala

Gráfico N° 2

Edad	
Menor 20	85
21-30	79
31-45	37
45-50	8
Más 50	14



De las personas encuestadas sobre su asistencia a la sala, un 68% se encuentra en los intervalos, menor de 20 y 21-30, y el 32% se encuentra en los intervalos 31-45, 45-50, más de 50.

Nivel de estudio de los usuarios que asiste a la Sala

Gráfico N° 3

Nivel de estudio	
Básica	15
Diversificada	70
Técnico	52
Pregrado	55
Postgrado	21
Otro	9



De acuerdo a los datos, el usuario más común que asiste a la biblioteca es el estudiante de diversificada, esto se debe a que usa de manera muy frecuente sus servicios y no solamente va a consultar, sino a realizar actividades como: estudiar, reunirse con compañeros de clase, usar las diferentes dependencias de la biblioteca, etc.

En segundo lugar, se observa en el gráfico N° 3, los estudiantes de pregrado, ellos usan la sala, el servicio de fotocopiado y la colección para la educación superior es amplia.

Por ende, los estudiantes que cursan estudios a nivel de técnico superior son los que asiste más a las salas, luego de los antes mencionados, debido a la colección, encuentran lo solicitado en las aulas.

Los estudiantes de postgrado, se encuentran en un cuarto plano, pues sólo utilizan la sala por su tranquilidad, por el servicio de fotocopiado y algún que otro documento que sea a fin de sus estudios.

En un quinto y sexto plano se ubican los de básica y el renglón de otros, pues, los primeros asisten más a la sala de referencia, hemeroteca y el servicio de copiados y otros van a leer por cultura general.

Asistencia de usuarios a la Biblioteca

Gráfico N° 4

Asistencia a la BN	
Primera vez	56
Menos de 1 año	67
De 1 a 4 año	41
Más de 4 años	58



De acuerdo al gráfico 4, el 25% de los usuarios contestó que la asistencia en el uso de la biblioteca es por primera vez, seguido de la opción que indica que la asistencia es de menos de 1 año asistiendo con un 31%, escogida mayormente por los de básica y pregrado, los cuales van a realizar sus investigaciones.

Un 18% respondió que tiene entre 1 año y 4 años asistiendo a la biblioteca a realizar sus investigaciones, mayormente escogidas por los de diversificado y postgrado.

Un 26% de los encuestados respondió que tiene más de 4 años asistiendo a la biblioteca de manera regular.

Frecuencia de usuarios

Gráfico N° 5

¿Cada cuánto asistes a la biblioteca?	
1 semana	95
15 días	36
Una vez al mes	91



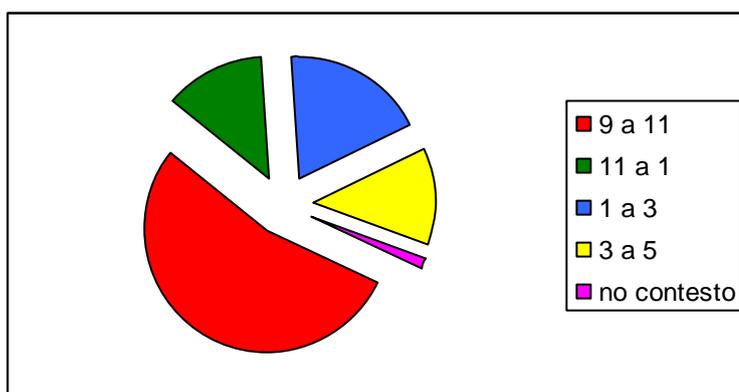
De acuerdo al gráfico un 43% asiste con una frecuencia semanal, mientras que 16% cada 15 días en un mes y 41% una vez al mes frecuenta la sala. Por lo que

según el resultado predomina una vez a la semana de los encuestados pero con un margen de distancia muy pequeño de los que frecuentan la sala una vez al mes.

Horario de preferencia para realizar las investigaciones

Gráfico N° 6

Horario de preferencia para hacer tus investigaciones	
9 a 11	121
11 a 1	29
1 a 3	43
3 a 5	28
No contesto	03



El gráfico 6 muestra los horarios de preferencia por los usuarios a la Sala “Andrés Bello” de la Biblioteca Nacional.

Se puede observar a que un 54% acude a la Sala en horario matutino, significando esto que si los estudiantes de diversificada son los que más asisten a la sala, entonces estudian en horario vespertino, por lo que realizan sus investigaciones en el horario de la mañana.

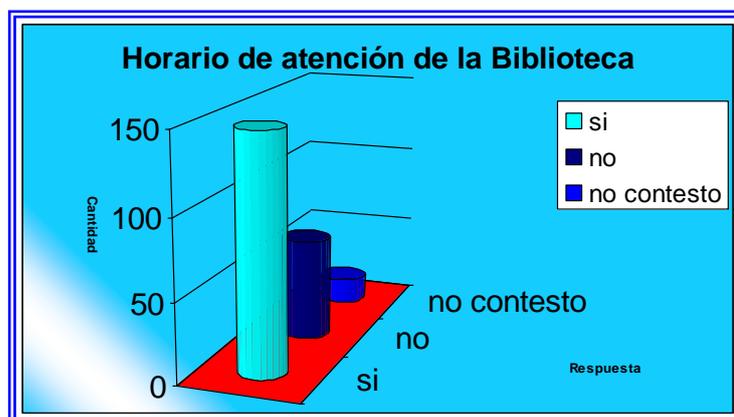
Se puede observar, que un 19% de los usuarios asiste a la biblioteca en un horario de 1 a 3 pm, pero muy lejos del resultado anterior, por lo que se observan

los siguientes resultados de igual forma: 13 % para los horarios de 11 am a 1 pm y de 3 a 5 pm; y un 1% para usuarios de la Sala que no contestaron, por lo que se infiere que no tienen horario específico para asistir a la Sala Andrés Bello.

Horario de atención de la Biblioteca

Gráfico N° 7

¿Le gustaría que se extendiera el horario de atención?	
Sí	148
No	63
No contestó	16



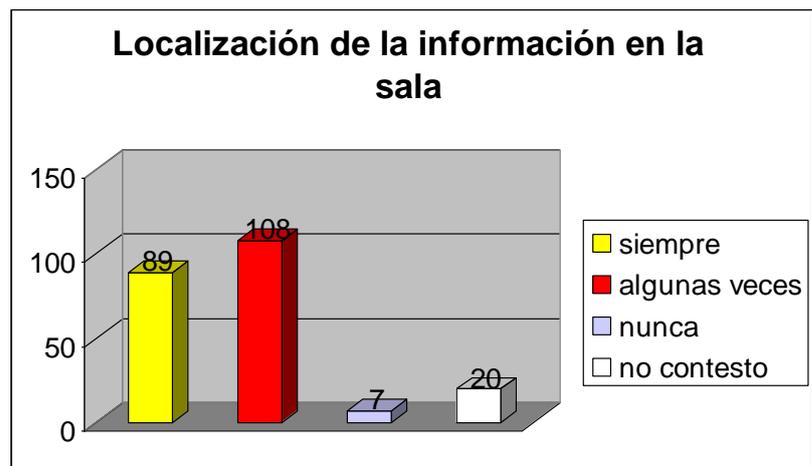
En el gráfico 7 se muestra que un 67% le gustaría que se extendiera el horario de atención de la Biblioteca, un 28% contestó que no le gustaría que se extendiera el horario de atención de la Biblioteca y un 7% le es indiferente y por ende no contestó.

El horario promedio elegido para que se extienda el horario de atención de la Biblioteca Nacional, es de hasta las 7 pm.

Localización de la información en la sala

Gráfico N° 8

¿Localiza en esta sala la información requerida?	
Siempre	89
Algunas veces	108
Nunca	7
No contestó	20



En relación al gráfico 8, se puede observar que de manera frecuente los usuarios algunas veces localizan la información con un 48% sobre los encuestados, un 40% siempre encuentra la información que busca en la sala, 3% nunca consigue la información y un 9% no contestó si localiza o no localiza la información que necesita para realizar sus investigaciones, en la Sala.

Las unidades de información deben ser mejoradas en cuánto a este aspecto tan indispensable para que un usuario vuelva y haga de la Sala su asistente para la realización de sus investigaciones, por ende es de hacer notar que el 48% no todas las veces que asiste consigue lo que busca, por lo que se necesita mejorar este aspecto.

¿Cuándo asiste a la “Sala Andrés Bello” es atendido con rapidez?

Gráfico N° 9

¿Es atendido con rapidez?	
Sí	186
No	38
No contestó	5



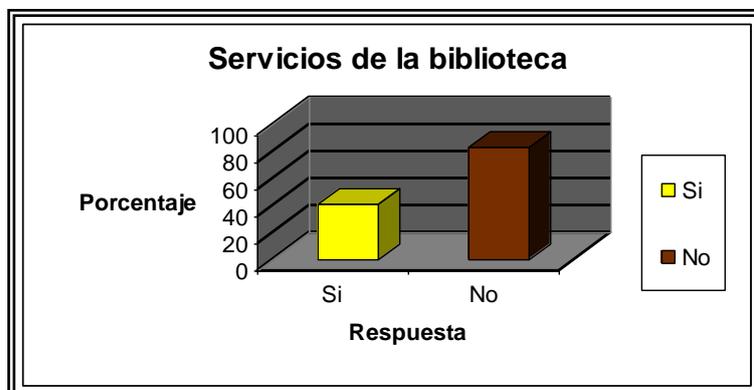
En cuanto al servicio las personas requieren que los empleados no se tarden tanto en la localización del documento que están solicitando, por lo que el gráfico 9, muestra que el 81% contestó que el servicio es rápido, el 17% cree que no es tan rápido y el 2% no contestó acerca de la rapidez del servicio.

En cuanto a la importancia de la calidad del servicio dentro de una unidad de información, es necesario para una optimización de la misma que el personal tenga tiempo de respuesta adecuado a las necesidades de los usuarios.

¿Conoces todos los servicios que presta la Biblioteca Nacional?

Gráfico N° 10

¿Conoce los servicios?	
Sí	41
No	83

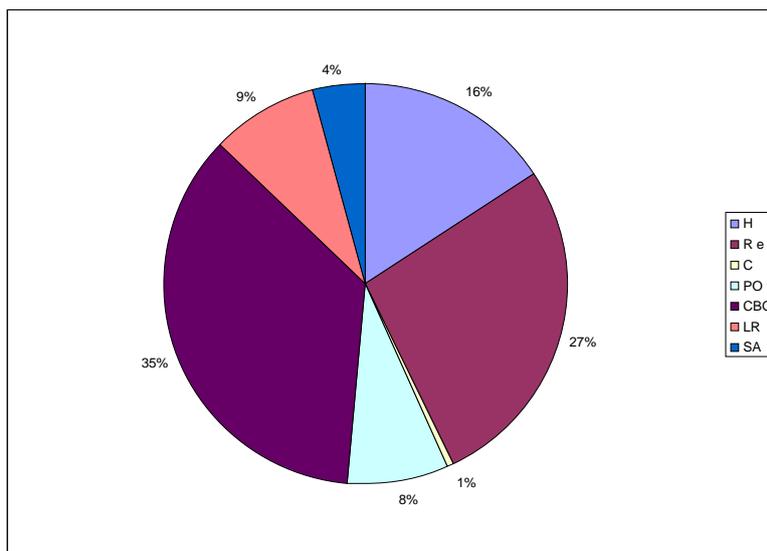


Los usuarios contestaron de forma positiva que conocen los servicios que presta la Biblioteca Nacional, pues un 67% contestó que sí conoce los servicios y un 33% contestó que no los conoce, esto significa que la Biblioteca Nacional tiene que promocionar más los servicios que presta.

De los siguientes servicios ¿cuáles utilizas más?

Gráfico N° 11

¿Cuál utiliza más?	
Hemeroteca	58
Referencia e Información	98
Cedinbi	2
Publicaciones Oficiales	29
Colección Bibliográfica General	130
Libros Raros	32
Sala Audiovisual	15



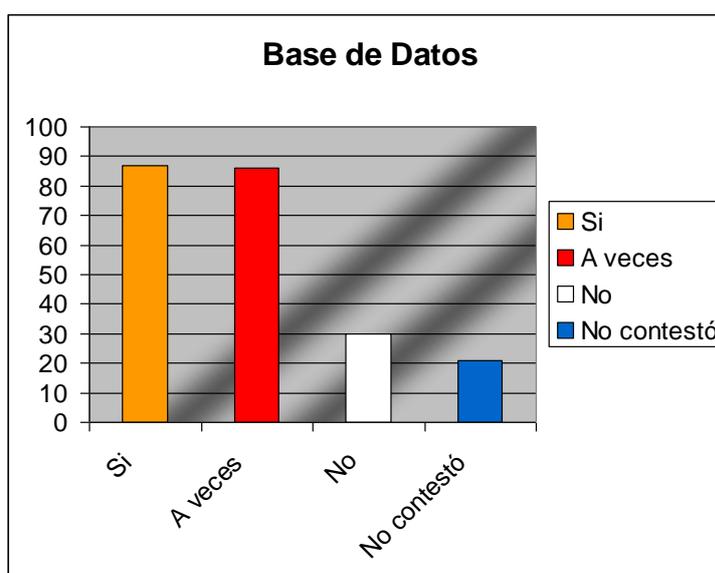
Los usuarios tienen la posibilidad de escoger más de una opción y según los resultados, los servicios más utilizados por las personas encuestadas son Colección Bibliográfica General y Referencia e Información, con un 35% y un 27% respectivamente, seguido de Hemeroteca con un 16%. Luego un 8% Publicaciones Oficiales, un 4% para la Sala Audiovisual y un 1% va a Cedinbi.

Sin duda, los servicios dentro de una unidad de información tienen una función definida y unos objetivos primordiales que cumplir, para el buen desarrollo de cualquier investigación. Es evidente que existen servicios más demandados que otros, esto se debe a la promoción que la unidad les dé. El servicio principal de la Biblioteca es el préstamo de libros en la sala, puesto que el libro es la fuente más completa para facilitar la información al momento de buscarla y también por su fácil dominio y manipulación.

¿Necesita ayuda con frecuencia para consultar en la base de datos?

Gráfico N° 12

Base de datos	
Sí	87
A veces	86
No	30
No contestó	21

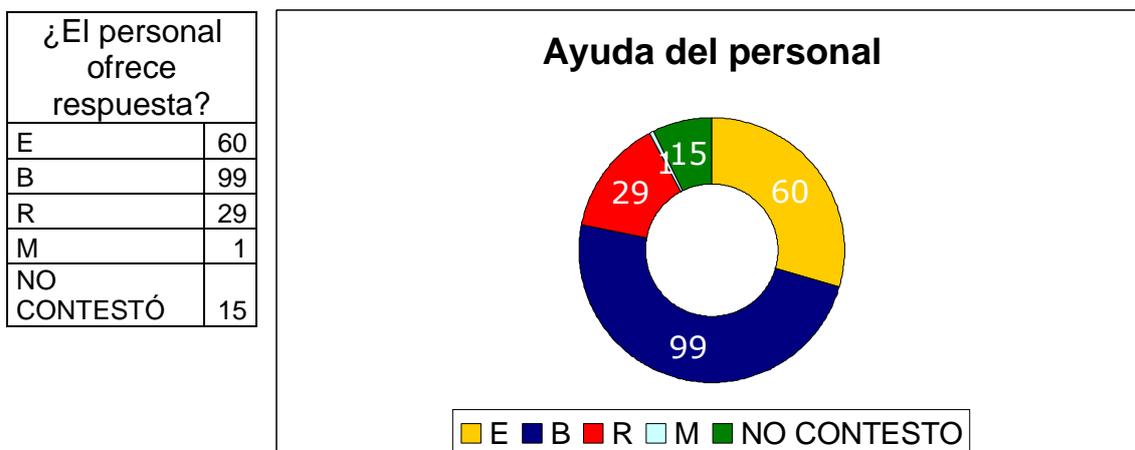


El gráfico 12 indica que los usuarios necesitan ayuda, dicho gráfico nos proporciona con qué frecuencia necesitan esta ayuda para consultar en la base de datos donde ven la disponibilidad de los documentos, existencia de los mismos y las cotas.

Un 40% indica que sí necesita ayuda, mientras un 38% indica que a veces necesita ayuda del personal; 13% nunca necesita ayuda y un 9% no contestó la pregunta del cuestionario.

Si tienes alguna dificultad ¿El personal te ofrece una respuesta?

Gráfico N° 13

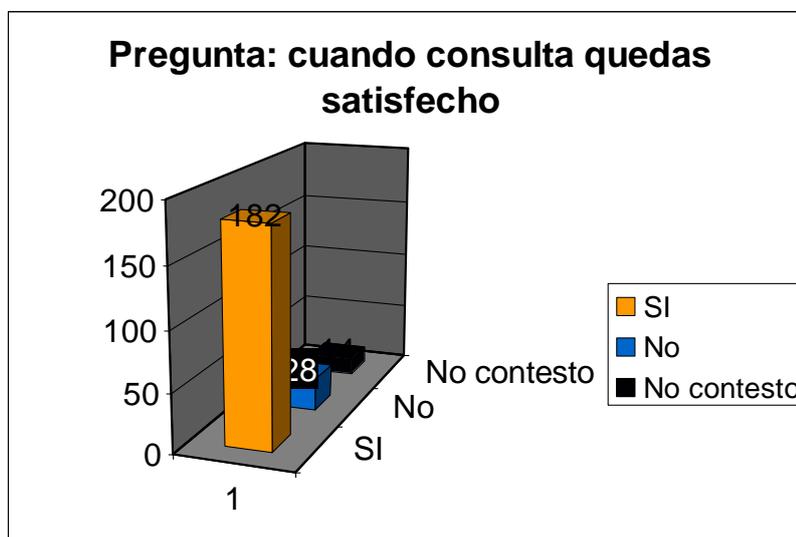


Como se muestra en el gráfico 13, un 50% de los usuarios considera que el personal da una respuesta cuando tienen una dificultad y por lo tanto es excelente, un 29% opinó que es buena la capacidad de respuesta que el personal ofrece; mientras que un 14% dice que es regular; un 15% no contestó y un 0% dijo que el personal era malo en cuanto a dar respuestas a sus dificultades.

¿Cuándo consultas quedas satisfecho?

Gráfico N° 14

¿Queda satisfecho?	
Sí	182
No	28
No contesto	14



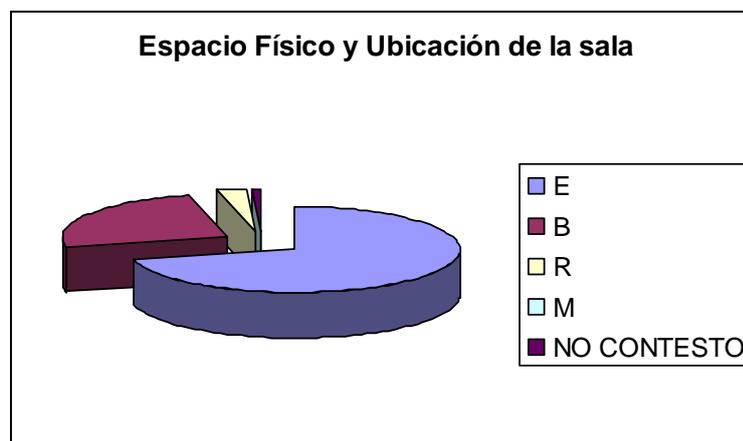
Los usuarios responden a esta pregunta de la siguiente forma: un 81% dice quedar satisfecho cuando realiza una consulta, un 13% no queda satisfecho y un 6% no contestó esta pregunta.

Lo que refleja que la colección cuenta con la mayoría del material requerido por los usuarios.

¿Cómo te parece el espacio físico y ubicación de la sala?

Gráfico N° 15

Espacio físico y ubicación	
E	160
B	55
R	7
M	0
NO CONTESTÓ	2



En la Biblioteca Nacional existe un buen espacio físico y ubicación de la sala de Colección Bibliográfica General, así opina un 71% de los encuestados, mientras que un 25% cree que es bueno y un 3% cree que el espacio físico es regular, no están cómodos cuando se encuentran en la sala; ninguna persona contestó que el espacio físico es malo o está mal distribuido y un 3% se limitó y no contestó.

El tiempo de espera para la obtención del material solicitado

Gráfico N° 16

Tiempo de espera	
Más de una hora	7
1 hora	4
30 min	42
15 min	82
5 min	71



Se preguntó a los encuestados el tiempo de espera del material solicitado, dándose las opciones: más de una hora, 1 hora, 30 minutos, 15 minutos, 5 minutos y se conoció las opiniones; la cual el gráfico 16 refleja los resultados un 41% dice que espera 15 minutos; un 34% 5 minutos; 20% espera 20 minutos para adquirir el material solicitado; luego un 2% espera 1 hora y un 3% espera más de una hora.

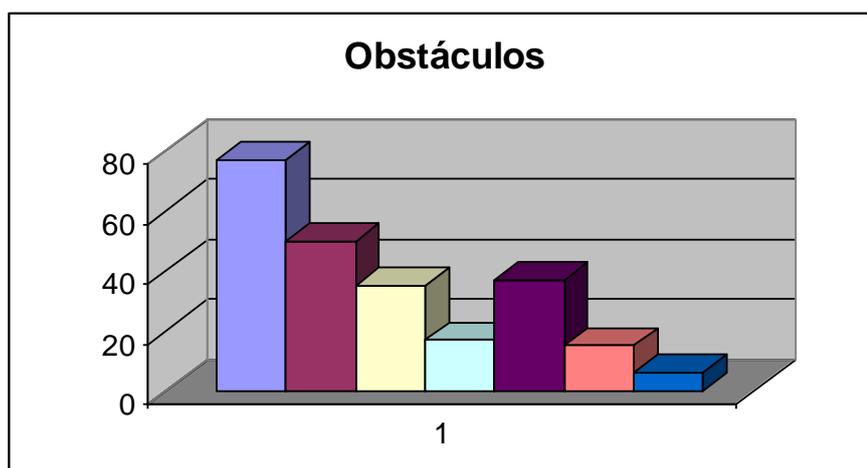
Lo que refleja este gráfico es en la mejora que debe de tener el personal que labora en la sala, para la obtención del material que utilizarán los usuarios, de

esta forma reducir el tiempo de espera y así los usuarios, pueden desarrollar mejor sus investigaciones.

¿Cuáles son los obstáculos presentes en la localización y obtención de la información?

Gráfico N° 17

Insuficiencia de materiales disponibles	77
Horario limitado en el servicio de fotocopiado	50
Desactualización de los documentos	35
Atención insuficiente	17
Desconocimiento del manejo y uso de la base de datos	37
Registros de documentos incompletos	15
Mala atención por parte del personal de la sala	6



El gráfico 17 muestra un 32% dice que existe insuficiencia en los materiales disponibles, 21% indica que el horario es limitado en el servicio de fotocopiado, un 15% señala que existe desactualización de los documentos, mientras un 7% se muestra descontento por la atención por parte del personal, un 16% no maneja la base de datos; luego un 6% indica que hay registros en la base de datos incompletos y por último un 3% señala que existe una mala atención por parte del personal de la sala.

Los gráficos son una muestra de las distintas opiniones de los encuestados, que son los usuarios que usan día a día, el servicio de la biblioteca, específicamente la sala “Andrés Bello”. Los resultados reflejan la calidad en cuánto la atención que ofrece el personal a los usuarios, las debilidades y fortaleza de la sala y datos técnicos pertinentes para el estudio de usuario realizado.

El 75% de los usuarios son de sexo femenino; mientras que el 68% de los usuarios encuestados son menor de 20 años, lo que significa que existe las mujeres que visitan la sala son menores de 20 años y estudian en el ciclo diversificado de bachillerato, pues un 75% así lo afirma. Así mismo un 31% de este 75% indicó que tiene menos de un año, utilizando la Biblioteca Nacional, específicamente la sala “Andrés Bello”. Ahora su frecuencia para asistir a la biblioteca a realizar su tarea refleja que de el número de encuestado un 43% asiste semanalmente y un 54% asisten mayormente en la mañana, en el horario de 9 a 11 a.m. específicamente.

Los usuarios opinan que deberían de extender el horario de atención, siendo disperejo este dato, pues la mayoría asiste en la mañana, pero un 67% está de acuerdo con la extensión de horario de atención al público.

En cuánto a la localización de la información un 48% opinó que algunas veces localiza la información que solicita y un 84% dice que es atendido con rapidez, esto indica entonces que los usuarios son atendidos rápidamente; pero no se le da el material que están necesitando para su investigación. Que no encuentren la información hace que se retiren rápidamente de las instalaciones sin indagar que

otros servicios les puede servir, pues un 67% no conoce todos los servicios de Biblioteca Nacional; porque únicamente un 35% se dirige a la sala “Andrés Bello” a realizar sus investigaciones.

En cuánto a la atención del personal que labora en la sala que son indispensable para los usuarios; pues un 40% depende de ellos para localizar la información; más sin embargo un 29% de los usuarios opinan que la atención no es tan excelente como debería ser en una unidad de información, pero un 81% dice quedar satisfecho con las respuesta, así no sean excelente, igual resuelve sus dudas; un 41% indica que, cuando el material que los usuarios solicitan está en la biblioteca entonces para que llegue a sus manos tarda 15 minutos promedios, lo cual retrasa el tiempo disponible para realizar la investigación.

Un 71% se siente cómodo en la sala, en cuánto a espacio físico, puesto a lo espaciosa que es, el confort y la tranquilidad que existe para hacer las actividades propias de una unidad de información.

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN DESEADA	ACCIONES PARA MEJORAR	UNIDADES DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La sala más visitada es la de la Colección Bibliográfica General. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ LOS USUARIOS SEAN ATENDIDO CON RÁPIDEZ. 	<p>INFRAESTRUCTURA FÍSICA: CREAR ESPACIOS ACONDICIONADOS EN DEPÓSITO PARA ALMACENAR LIBROS; REPARAR MONTALIBROS EXISTENTES EN LA COLECCIÓN; HABILITAR MÁS MESAS Y SILLAS EN ESPACIOS DISPONIBLES.</p>	<p>OFICINA DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La mayoría de los usuarios son estudiantes del ciclo diversificado. ➤ Los encuestados desean que el horario se extienda hasta las 7pm. ➤ Los usuarios tienen un nivel "bueno" de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ EL SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS SEA EXCELENTE. ➤ EL HORARIO SEA EXTENDIDO PARA USUARIOS LOS USUARIOS QUE NO PUEDEN IR DURANTE EL DÍA. ➤ LA CONTINUA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. 	<p>COLECCIÓN: CREAR ESPACIO EXCLUSIVO PARA PRÉSTAMO EN SALA DE TESIS; RESTAURAR LIBROS MÁS SOLICITADOS QUE ESTÉN EN MAL ESTADO; ACTUALIZAR LIBROS, FOLLETOS Y TESIS; COLOCAR EN CARTELERA LISTA DE NUEVOS TÍTULOS ADQUIRIDOS .</p>	<p>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE COLECCIONES. DIR. DEL CENTRO NAC. DE PRESERVAC. DOCUMENTAL. DIR. DE COLECCIÓN BIBLIOGÁFICA</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La colección está desactualizada. ➤ El servicio de fotocopiado no cumple con las expectativas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ MEJORAR TODOS LOS SERVICIOS. ➤ PROMOCIONAR LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA. 	<p>SERVICIOS Y RECURSOS TECNOLÓGICOS: ADQUIRIR NUEVA BASE DE DATOS Y NORMALIZAR SU USO; ADQUIRIR NUEVOS EQUIPOS PARA EVITAR FALLAS EN EL SISTEMA; MECANISMOS PARALELOS, COMO CATÁLOGO PÚBLICO; EXTENDER HORARIO HASTA LAS 7PM; DISEÑAR FOLLETOS PARA PROMOVER SERVICIOS DE LA BN.</p>	<p>OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN. CEDINBI. OFICINA DE ADMINISTRACIÓN. DIVISIÓN DE COMPRAS</p>

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Los estudios de usuarios permiten definir el perfil del usuario, sus necesidades de información y evaluar los servicios que ofrecen las unidades de información y todo esto, da la oportunidad de diseñar nuevas políticas que facilitan el mejoramiento de todos los servicios que presta la misma, sistema, espacio, colección, recurso humano en un momento determinado.

La Biblioteca Nacional, existe con la misión de prestarle un buen servicio de información al usuario, preservar el patrimonio intelectual y cultural del país y difundir y apoyar las políticas y programas de la institución, pero existen muchas demandas de información por parte de los usuarios, por lo cual no se cumple la misión de una biblioteca nacional.

Se observó la necesidad de evaluar si la sala satisface las necesidades de sus usuarios a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos, una encuesta tipo cuestionario, la cual arrojó resultados que sirvan de base sobre lo que se realizará futuros proyectos. Además, no sólo presenta análisis de la situación real en la que se encuentra la biblioteca en estudio, sino que a partir de ellos se puede realizar las reorientaciones necesarias para el buen funcionamiento de los servicios.

Entre los resultados obtenidos destaca que los usuarios que más usan la Sala son los estudiantes de diversificada tanto para estudiar como para consultar la colección. Desean que el horario sea extendido hasta las 7 p.m. tomando en cuenta que la sala “Andrés Bello” es la más visitada por los usuarios.

Con relación a la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios se puede concluir que a pesar de no cumplir totalmente con la misión de la unidad de información, la colección tiene un buen nivel de satisfacción, sobre todos con los servicios de referencia e información y el personal que allí labora.

La colección de la sala “Andrés Bello” está desactualizada en algunas áreas temáticas; por lo que requiere nuevos títulos; el servicio de fotocopiado no cumple con las expectativas; debe mejorar para ser excelente, tomando en cuenta que en su mayoría son adolescentes sus usuarios fijos.

RECOMENDACIONES

La Biblioteca Nacional de Venezuela es el ente principal de fondo documental del país. En ella se encuentra el patrimonio intelectual y cultural de la Nación contenido en documentos venezolanos y venezolanistas; además de contar con diversidad de servicios, que tratan de satisfacer las demanda de información existente en los educandos y población en general del país, y todo esto con la única finalidad: lograr que el usuario que asiste diariamente a la misma satisfaga su necesidad de información a tiempo y en un ambiente apto.

Esto no es tarea fácil, puesto que algunas veces existen inconvenientes, obstáculos, fallas que no permiten que el servicio sea perfecto, adecuado y por demás que cumpla con las expectativas. Sin embargo, se puede ir más allá y proponer mejoras a los servicios para que sean eficientes y de calidad, además el usuario tendría la posibilidad de encontrar una unidad de información más adecuada a sus necesidades y asistiría asiduamente a la misma.

Infraestructura física

- Crear espacios debidamente acondicionados en el área de depósito para almacenar libros de la colección.
- Reparar los monta libros existentes en la colección. De esta manera se pudiera prestar un servicio expedito de los libros con número de registro

y de la tesis de grado, que en la actualidad por estas restricciones, tienen horario limitado.

- La Colección Bibliográfica General es la sala más visitada por el público, por esta razón se recomienda habilitar más mesas y sillas en los espacios disponibles, pues en ocasiones los usuarios deben consultar la información solicitada de pie, o esperar que se desocupe alguna de estas áreas para ocuparla.

Colección

- Crear un espacio exclusivo para el préstamo en sala de tesis de grado; pues la demanda de usuarios con respecto a este tipo de documentos aumenta progresivamente y la atención desmejora.
- Actualizar los libros, folletos y tesis de la sala de la Colección General Bibliográfica, realizando un formato y entregándolo vía Intranet o comunicados a los departamentos de canje, donaciones y depósito legal para agilizar la actualización de la colección de acuerdo a los avances en materia de ciencias sociales y ciencias duras.
- Realizar una lista de los libros más solicitados que se encuentren deteriorados, mutilados o en mal estado, para que se efectúe el proceso de restauración correspondiente.
- Colocar en cartelera una lista de los nuevos títulos adquiridos para que el usuario esté informado de los mismos.

Servicios y recursos tecnológicos

- Adquirir una nueva base de datos y normalizar en toda la Biblioteca Nacional su uso, de manera que, los recursos tecnológicos estén alineados en función de optimizar los servicios de la colección y la institución.
- Adquirir nuevos equipos para así evitar fallas en el sistema de manera consecutiva; porque cuando esto sucede el usuario visita la institución en vano y esto genera malestar y puede generar una matriz de opinión negativa para la colección y la Biblioteca Nacional.
- Diseñar mecanismos paralelos, como un catálogo público, de manera que cuando ocurran fallas en el sistema Notis los usuarios puedan acceder a la información requerida.
- Extender el horario de atención al público hasta las 7pm, pues esta necesidad fue detectada en la encuesta aplicada (Gráfico N°).
- Diseñar y distribuir en los espacios de la Biblioteca Nacional, folletos informativos destinados a todo tipo de público que describan los servicios que presta la institución.

Recurso humano

- Contratar personal calificado a fin de reforzar los horarios de afluencias, para que la atención sea más efectiva.

- Colocar dos máquinas fotocopadoras adicionales a la existente para evitar la espera en la reproducción de los documentos que realizan los usuarios.
- Dictar talleres de gestión de calidad de servicio y atención al público para mejorar el desempeño del personal que atiende a los usuarios y a su vez crearles identidad por la institución.
- El personal que labora atendiendo los usuarios de la colección debe ser dotado de uniformes, con el propósito de proyectar una imagen seria, productiva y servicial.

BIBLIOGRAFÍA

Arias, F. (1999). El proyecto de investigación guía para su elaboración (3era ed). Caracas: Venezuela : Episteme.

Buonocore, D (1976). Diccionario de Bibliotecología (2da ed.). Buenos Aires : Marymar.

Castejón, A (1997). Necesidades de información de los usuarios del centro de información y documentación sobre la literatura infantil y la lectura: estudio exploratorio. Trabajo de grado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Castro, F (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración (2da ed.). Caracas, Venezuela : Uyapar

Fajardo, Z y Jacqueline R (2004). Estudio de necesidades de información y satisfacción de los usuarios de la biblioteca Mcleod Dixon S.C. Trabajo de grado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

López, Y. y Esperanza T (2002). Estudio de usuarios en el servicio de referencia e información de la Biblioteca Nacional de Venezuela. Trabajo de grado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Lorna, M (2004). Estudio de usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Simón Bolívar. Trabajo de grado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Márquez, O. (2000). El proyecto de investigación guía para la elaboración de proyectos en pre y post-grado. Barinas, Venezuela : Universidad Ezequiel Zamora.

Pérez, A. (2005). Guía metodológica para anteproyectos de investigación (2da ed.). Caracas, Venezuela : FEDUPEL.

Sabino, C. (2000). El proceso de investigación. Caracas, Venezuela : Panapo.

Sanz, E. (1994). Manual de estudios de usuarios. Madrid : Pirámide.

ANEXOS

Anexo A:

Glosario de términos

Biblioteca: "Unidad de información que adquiere, procesa y asegura la disponibilidad de publicaciones periódicas, libros y otros, en función de la comunidad de usuarios al cual sirve.

Biblioteca Universitaria: "Unidades de información ubicadas en universidades, algunas funciones brindando servicio a nivel general, también las hay de facultad, departamento y otras; en forma manual, automatizada o en vías de automatización. Sus objetivos están orientados a adquirir y promocionar el recurso informacional que permite el logro de los objetivos universitarios".

Colección: "Conjunto de obras independientes, con numeración o sin ella, cuya relación, que puede ser temática, con más frecuencia se limita a igualdad de características y a un título colectivo que se repite en cada una de ellas, además del suyo propio".

Encuestas: "Técnicas de investigación dirigida al estudio cualitativo de las opiniones y comportamientos de conjuntos numerosos de personas"

Estudios de usuarios: "Son investigaciones que sirven para detectar las necesidades de información de los lectores consiguiendo así mismo elementos para un análisis adecuado de servicios disponibles en un grado de satisfacción".

Estudios de usuarios de biblioteca: "...estudios relacionados con las necesidades de información de individuos y grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de información".

Evaluación: "... Es el proceso mediante el cual se describe una entidad, producto o programa y se juzga sus méritos, su costo y las necesidades,

intereses, problemas y convicciones ideológicas de las personas y grupos involucrados...".

Evaluación de las necesidades: "Es el proceso mediante el cual se determina que metas y objetivos deberá un programa tratar de lograr y en qué medidas están siendo logrados".

Información: "Datos registrados, clasificados, organizados, relacionados o interpretados dentro del contexto para dar o impartir significados".

Muestreo: "Proceso de selección de una muestra. El muestreo requiere de un plan y de la aplicación de un método de muestreo. Los métodos de muestreo pueden ser aleatorios y no aleatorios. Los aleatorios pueden ser: simples, sistemáticos, estratificados y por conglomerados. El muestreo empírico puede ser: razonado, por cuotas y circunstancial".

Necesidad de información: "Es un concepto que depende de los valores de la sociedad cambiante. Es un estudio psicológico asociado a la incertidumbre y al deseo de saber lo desconocido".

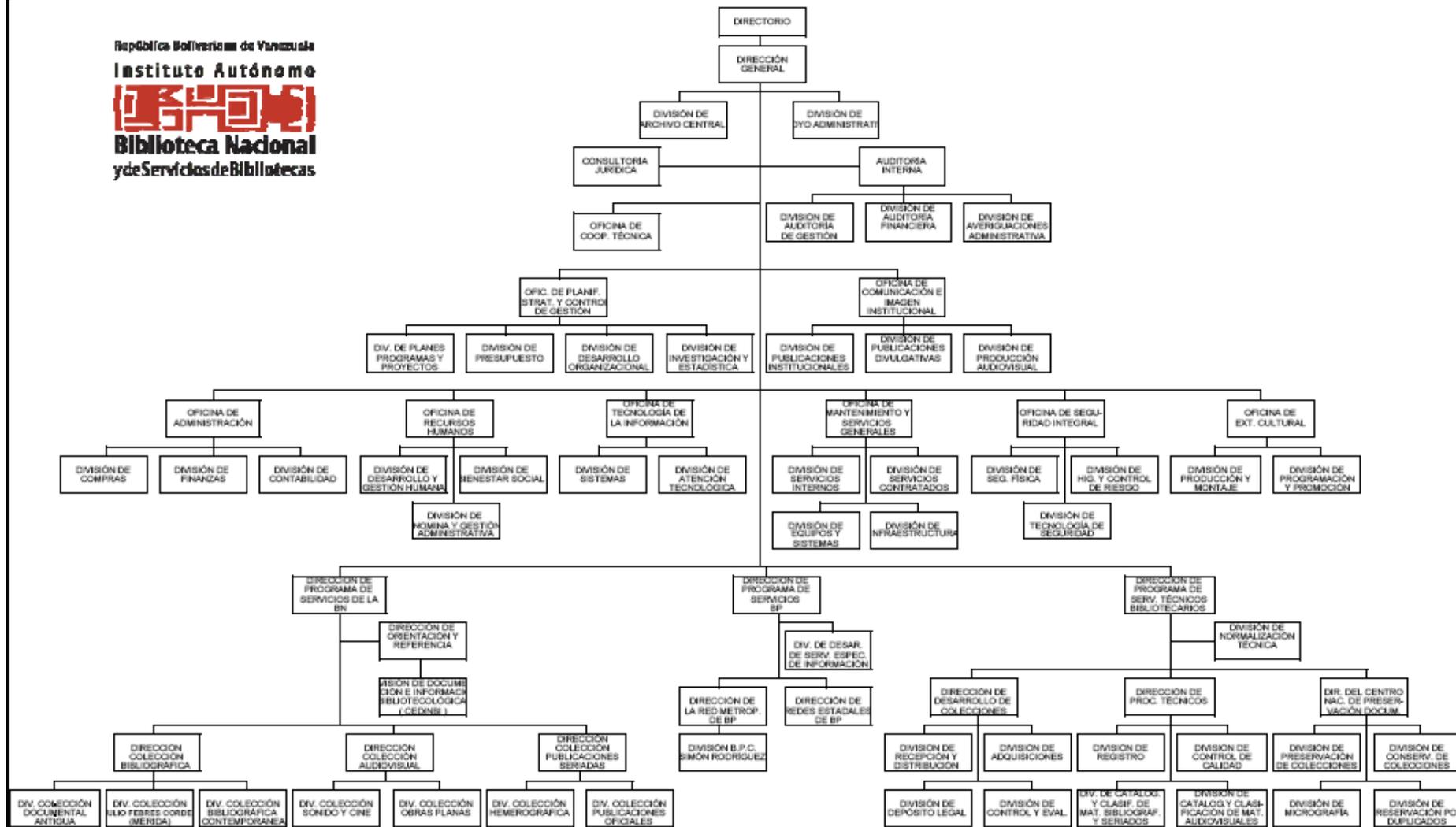
Necesidades de los usuarios: "Las deficiencias que presentan las bibliotecas universitarias con respecto a dotación de: colecciones, servicios, presupuestos y otros recursos necesarios para atender las demandas de información de los usuarios, en función de los objetivos que deben lograr".

Perfil de usuario: "Conjunto de variables (edad, sexo, ocupación, nivel de escolaridad y procedencia) que determina las características más comunes de un grupo de personas que acuden a un lugar específico y que da lugar al usuario tipo".

Usuarios de la información: "Elemento activo y participante en un proceso de

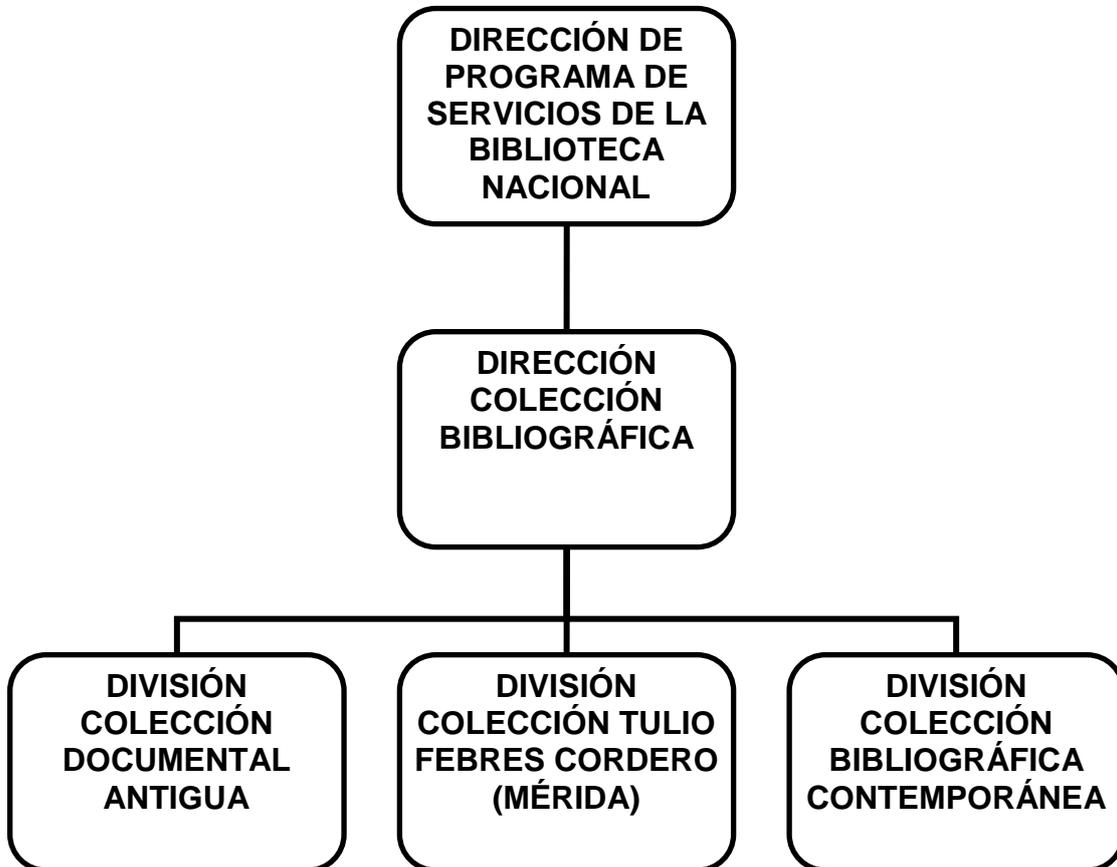
servicio e intercambio, esto es, recibe y genera nuevos conocimientos".

Anexo B:



Anexo C:

ORGANIGRAMA DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA GENERAL



Fuente: Oficina de Planificación Estratégica y Control de Gestión / División de Desarrollo Organizacional

Anexo D:

**FOTOGRAFÍAS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL Y SALA “ANDRÉS BELLO”
DE LA COLECCIÓN BLBIOGRÁFICA GENERAL**



Fig. 1. Fachada de la Biblioteca Nacional.



Fig. 2. Servicio de Fotocopiado



Fig. 3. Estanterías de la Colección Bibliográfica General



Fig. 4. Depósito de la Colección Bibliográfica General.



Fig. 5 Sala Andrés Bello (Colección Bibliográfica General)



Fig. 6. Entrada al depósito de Colección Bibliográfica



Fig. 7. Mobiliario dentro del depósito de la Colección Bibliográfica



Fig. 8. Archivos donde se guarda la colección de folletos y literaturaza gris de la Colección Bibliográfica General



Fig. 9. Parte de la Sala Andrés Bello



Fig. 10. Estantes donde se organiza el material ingresado para guardarlo en su respectiva estantería



Fig. 11. Entrada al depósito de Colección Bibliográfica



Fig. 12. Vestíbulo de la Biblioteca Nacional



Fig. 13. Personal de la Biblioteca Nacional, haciendo última revisión del material enviado de Procesos Técnicos.



Fig. 14. Usuarios en el módulo de Punto de Préstamo



Fig. 15. Usuarios en la sala del Catálogo Automatizado



Fig. 16. Indicación de la ubicación de la Colección Bibliográfica General



Fig. 17. Personal de vigilancia en la Sala Andrés Bello



Fig. 18. Personal de la Colección Bibliográfica, haciendo entrega del material solicitado a los usuarios



Fig. 19. Lic. Yrma Pérez, historiadora y referencista de la Colección Bibliográfica General



Fig. 20. Usuarios consultando en la Sala Andrés Bello



Fig. 21. Espacios de la Sala Andrés Bello.

Anexo E:

Cuestionario de opinión

**INSTITUTO AUTÓNOMO BIBLIOTECA NACIONAL
COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA GENERAL
ENCUESTA PARA EL USUARIO**

Estimado usuario, mediante su respuesta a esta encuesta solicitamos su colaboración para el mejoramiento de los servicios ofrecidos en esta unidad de información.

Sexo: M ____ F ____

Edad: Menor a 20 ____ 21-30 ____ 31-45 ____ 45-50 ____ Más de 50 ____

Nivel de estudio: Básica ____

Diversificada ____

Técnico ____

Pregrado ____

Post-grado ____

Otro ____

1. Desde hace cuánto tiempo vienes a la biblioteca

Primera vez ____

Menos de 1 año ____

De 1 a 4 años ____

Más de 4 años ____

2. ¿Cuántas veces asiste a la biblioteca en?

Una semana _____ Quince días _____ Un mes _____

3. ¿Qué horario prefieres para hacer tus investigaciones?

De 9 a 11 _____ De 11 a 1 _____ De 1 a 3 _____ De 3 a 5 _____

4. ¿Le gustaría que se extendiera el horario de atención?

Si _____ No _____ Hasta qué hora? _____

5. ¿Localiza en esta sala la información requerida?

Siempre _____ Algunas veces _____ Nunca _____

6. ¿Solicitaste ayuda al personal de la sala?

Si _____ No _____

7. ¿Cuándo asiste a la biblioteca es atendido con rapidez?

Si _____ No _____

8. ¿Conoces todos los servicios de información que presta la Biblioteca Nacional?

Si _____ No _____

9. ¿De los siguientes servicios cuáles utilizas más?

Hemeroteca _____

Referencia e información _____

Cedinbi _____

Publicaciones oficiales _____

Colección bibliográfica general _____

Libros raros o Colección documental antigua _____

Sala audiovisual _____

10. ¿Conoces la base de datos disponible en el servicio?

Si _____ No _____

11. ¿Con frecuencia necesita ayuda para consultar en la base de datos?

Si _____ A veces _____ No _____

12. La atención ofrecida por el personal de la Colección Bibliográfica General es

Excelente _____ Buena _____ Regular _____ Mala _____

13. Si tienes alguna dificultad el personal te ofrece una respuesta:

Excelente _____ Buena _____ Regular _____ Mala _____

14. ¿Cuándo consultas quedas satisfecho?

Si _____ No _____

15. ¿Cómo te parece el espacio físico y ubicación de la sala?

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

16. El tiempo de espera para la obtención del material solicitado es:

Más de 1 hora ____ 1 hora ____ 30 min. ____ 15 min. ____ 5 min. ____

17. ¿Cuáles son los obstáculos presentes en la localización y obtención de la información?

Insuficiencia de materiales disponibles ____

Horario limitado en el servicio de fotocopiado ____

Desactualización de los documentos ____

Atención insuficiente ____

Desconocimiento del manejo y uso de la base de datos ____

Registro de documentos incompletos ____

Mala atención por parte del personal de la sala ____

18. ¿Qué otro servicio considera usted debe prestar la biblioteca?

19. Si quieres hacer algún comentario o sugerencia sobre cualquier aspecto de la biblioteca, escríbelo a continuación

Gracias por tu colaboración.