

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



**ESTUDIO DE USUARIOS EN LA SALA DE GEOGRAFÍA E HISTORIA DE LA
BIBLIOTECA PÚBLICA CENTRAL DE CARACAS SIMÓN RODRÍGUEZ A TRAVÉS
DEL USO DE SUS COLECCIONES
PERIODO (1980 – 2007)**

**Trabajo de licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y
Archivología de la Universidad Central de Venezuela para optar el título de Licenciado en
Bibliotecología.**

Br. Ezaú R. Bravo Torres
C.I. 6553438

Tutor: Prof. Santos Himiob

Caracas, Mayo de 2010

Bravo Torres, Ezaú Ramón.

Estudio de usuarios en la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez de Caracas a través del uso de sus colecciones. Período (1980-2007) / Ezaú Ramón Bravo Torres; tutor prof. Santos Himiob.- Caracas. - 2009
90 h. : il; 30 cm

Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 2009.

1. Estudios de Usuarios--Venezuela. 2. Bibliotecas Públicas--Venezuela. 3. Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez.

DEDICATORIA.

A Dios.

A Jesucristo.

A las Siete Potencias

Mis Guías Espirituales.

A mis padres, Eleuterio y Siria.

A la Memoria de mis abuelos.

A mis hermanas.

A mi hermano.

A mis Cuñados y Cuñadas.

A mis tíos y tías.

A mis sobrinas y sobrinos.

A mis primas y primos

Gracias por apoyarme y estar a mi lado permanentemente.

A mis amigos.

Luis Natera por asesorarme y apoyarme materialmente en esta Investigación

Hauffman Pérez por contribuir a este trabajo de investigación

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Alma mater por la formación que me ha dispensado y contribuido a la culminación de la carrera de Licenciado en Bibliotecología.

*Al Profesor Santos Himiob por asistirme y apoyarme a la realización de esta investigación
A las Profesoras Solange Orta y Martha Álvarez del Jurado.*

A Jesús Alfonso y Luis Nátera por permitirme continuar esta investigación sobre la tesis.

*A la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez
adscrita al Instituto Autónomo Biblioteca Nacional quienes contribuyeron en las diferentes
etapas y finalización de la realización de esta investigación.*

*Al Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y la Biblioteca Pública Central Simón
Rodríguez quienes permitieron realizar mis estudios y terminar mi carrera de Licenciado en
Bibliotecología.*

*A mi Hermano Franklin Bravo y mi Hermana Betsayda Bravo por su incondicional
aporte, calidad humana, apoyo, orientación y disposición en esta investigación.*

RESUMEN

Se realiza un estudio de usuarios a través del uso y manejo de las colecciones en la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez ubicada en la Esquina del Conde de la ciudad de Caracas, adscrita al Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y Servicio de Bibliotecas, en la modalidad de investigación de carácter descriptivo que permite conocer las necesidades de información y de satisfacción de sus usuarios, partiendo de un diagnóstico de esta colección. Se precisan las características personales de los usuarios en cuanto a sexo, edad, nivel educativo, necesidades y demandas de horarios, motivos de la consulta, materias, colecciones que usan, servicios que utiliza, tipo de documento que reproduce, grado de satisfacción y las destrezas en el uso de los materiales bibliográficos.

En el presente trabajo se realizó sobre una investigación de nivel descriptivo y de campo mediante el instrumento cuestionario de tipo estructurado

Fotos

Foto N°1.....	20
Foto N°2.....	23
Foto N°3.....	23
Foto N°4.....	24
Foto N°5.....	24
Foto N°6.....	25
Foto N°7.....	77
Foto N°8.....	78
Foto N°9.....	78
Foto N°10.....	82
Foto N°11.....	83
Foto N°12.....	83
Foto N°13.....	84

Graficos

Figura N° 1.....	51
Figura N° 2.....	52
Figura N° 3.....	53
Figura N° 4.....	54
Figura N° 5.....	55
Figura N° 6.....	56
Figura N° 7.....	57
Figura N° 8.....	58
Figura N° 9.....	59
Figura N° 10.....	60
Figura N° 11.....	61
Figura N° 12.....	62
Figura N° 13.....	63
Figura N° 14.....	64
Figura N° 15.....	65
Figura N° 16.....	66
Figura N° 17.....	67
Figura N° 18.....	68
Figura N° 19.....	69
Figura N° 20.....	70
Figura N° 21.....	71
Figura N° 22.....	72
Figura N° 23.....	73
Figura N° 24.....	74
Figura N° 25.....	75
Figura N° 26.....	76

CONTENIDO

	Pág.
Dedicatoria	
Agradecimientos	
Resumen	
Fotos	
Graficos	
Introducción.....	11
 CAPITULO I	
1. EL PROBLEMA.....	14
1.1.-Planteamiento del Problema.....	14
1.2.-Objetivos de la Investigación.....	15
1.2.1. Objetivo General.	
1.2.2. Objetivos Específicos.	
1.3.-Ubicación del Problema en el contexto del conocimiento.....	16
1.4.-Importancia y Justificación.....	16
1.5.-Indicadores.....	17
 CAPITULO II	
2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 -Antecedentes del Problema.....	19
2.1.1.-Reseña Histórica de la Biblioteca Nacional de Venezuela.	
2.1.2.-Reseña Histórica de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez	
2.1.3. Criterio y Funcionamiento de la Sala de Geografía e Historia	
2.2. – Bases teóricas.....	28
2.2.1. –Bibliotecas Públicas.....	28
2.2.2. –Usuarios.....	29

2.2.2.1. -Estudio de Usuarios.....	31
2.2.2.2. -Evaluación de Colecciones.....	35
2.2.2.3 .-Política de Desarrollo de Colecciones en la Biblioteca Pública.....	36
2.2.2.4.- Análisis FODA de la Sala.....	41
2.2.2.5.- Ventajas y Desventajas de la Sala.....	43
 CAPITULO III	
3. MARCO METODOLÓGICO.....	45
3.1. Tipo y diseño de investigación	
3.2. Población y Muestra	
3.3. Técnicas de recolección de datos	
3.4. Instrumentos	
3. Técnicas de análisis	
 CAPITULO IV	
4. TABULACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	51
4.1. Análisis de gráficos	
 CAPITULO V	
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
5.1. Conclusiones	
5.2. Recomendaciones.	
5.3. Glosario de Términos.	
REFERENCIAS CONSULTADAS.....	95
ANEXOS	97

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación se basa en la realización de un estudio de usuarios, a través del uso y manejo de colecciones bibliográficas de una biblioteca pública. Para este propósito de este estudio hemos escogido a la Biblioteca Pública Central de Caracas Simón Rodríguez, su Sala de Geografía e Historia con el fin de conocer las necesidades de información y de satisfacción de sus usuarios partiendo de un diagnóstico de su colección.

El interés de nuestra investigación radica en determinar cuál es el índice de consultas y tipo de relación que se genera entre los usuarios y el personal que labora en la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez, y que nos indique las modalidades de la calidad de suministro de información, así como el mejor aprovechamiento de los servicios y recursos disponibles que cuenta la sala.

Las fases de elaboración de este proyecto de investigación se fundamentaron en un arqueo de fuentes, en los objetivos, justificación y elaboración del marco metodológico, determinación de la población y muestra, tamaño de la muestra, instrumento del cuestionario, técnicas de recolección, presentación y análisis de los datos propuestos para el desarrollo de la investigación.

El presente estudio consta de cuatro capítulos a saber:

El Capítulo 1, se describe el planteamiento del problema de la investigación, sus objetivos, ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado, justificación e importancia del problema de investigación planteado e indicadores.

El Capítulo 2, el marco teórico, donde se realiza una reseña histórica sobre el Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y Servicio de Bibliotecas, de la Biblioteca Pública Central de Caracas Simón Rodríguez, así como contemplando sólo los aspectos más relevantes de cada uno en relación con este estudio, el criterio y funcionamiento de la Sala de Geografía e Historia, culminando con la definición de términos básicos tales como bibliotecas públicas, usuario, estudio de usuario, evaluación de colecciones, entre otros.

El Capítulo 3, se describe el marco metodológico de la investigación en el que se observan los valores de la población y la representatividad de la muestra. Se describe el tipo y diseño de investigación empleado, así como el instrumento del cuestionario y las técnicas de recolección de datos.

El Capítulo 4, se caracteriza por describir la presentación y análisis de los resultados de la investigación mediante análisis de gráficos e interpretación de los resultados.

Y por último, el **Capítulo 5**, correspondiente a las conclusiones, recomendaciones, el glosario de términos derivadas de la investigación, , finalizando con las referencias citadas, las consultadas, la bibliografía y los anexos.

Capítulo I

1.- EL PROBLEMA.

1- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez adscrita al Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y Servicio de Bibliotecas, cumple con varias funciones, todas ellas con un fin común, facilitar a los usuarios, visitantes, investigadores y especialistas en determinadas áreas, conocimiento de la consulta y el estudio de sus colecciones bibliográficas de la Sala de Geografía e Historia objeto de nuestra investigación, forma parte de uno de sus servicios bibliográficos.

Desde la apertura de las instalaciones de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez en el año 1980, no se ha realizado un estudio específico de usuario en la Sala de Geografía e Historia a partir del desarrollo de sus colecciones en que se nos permita determinar sus demandas desde esa fecha, no se ha determinado cuáles fueron los materiales más consultados, así como aquellos utilizados con mayor frecuencia, para facilitar la toma de decisiones en materia de selección, adquisición y descarte. Es importante mencionar que en dicha Biblioteca se requiere en primer lugar, lograr obtener y afianzar el conocimiento de los principios y técnicas para el estudio de usuarios. En segundo lugar se pretende introducir las actitudes y técnicas necesarias para hacer posible una comunicación adecuada con los usuarios de las bibliotecas, por lo que es un requisito inaplazable, conocer con celeridad un estudio de usuarios que nos permita aprender de la colección esa Sala.

1.2 – OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.2.1.- Objetivo General.

Realizar un estudio de usuarios a partir del uso de las colecciones de la Sala de Geografía e Historia en la Biblioteca Pública Central de Caracas Simón Rodríguez, que permita conocer sus necesidades y demandas de información.

1.2.1.1. Objetivos Específicos

1. Efectuar un diagnóstico de las colecciones para conocer los criterios de la actualización de las colecciones de la Sala.
2. Establecer el perfil del usuario que asiste a la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez con el propósito de determinar las necesidades de información.
3. Determinar las necesidades de información de los usuarios de la Sala de Geografía e Historia Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez..
4. Identificar qué áreas de las colecciones presentan mayor consulta por parte de los usuarios.
5. Evaluar los servicios existentes que presta la Sala en función del movimiento de sus colecciones.

1.3. –UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN EL CONTEXTO DEL CONOCIMIENTO.

El Problema se ubica dentro de dos líneas de investigación. La primera se ubica dentro de las líneas de los procesos técnicos documentales, encargada de investigar sobre la problemática relacionada con el desarrollo de acervos documentales, en cuanto a programas de diagnósticos, análisis, evaluación e inventarios de colecciones documentales. Y la segunda línea de Investigación, referida a la evaluación de las necesidades del sector de los servicios de información, encargada de las necesidades del mercado informacional, ofertas y demandas del mercado informacional.

1.4. – IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN (JUSTIFICACIÓN).

Como mencionamos, el propósito de nuestra investigación es determinar las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca Central de Caracas Simón Rodríguez específicamente en la Sala de Geografía e Historia durante el periodo (1980 – 2007).

La gran importancia que tiene este estudio, no solamente nos va proporcionar información sobre las necesidades de información de los usuarios con respecto a las colecciones, sino también nos va a permitir a profundizar en el conocimiento de las modalidades de servicios que presta la Biblioteca tomando como referencia su Sala de Geografía e Historia, ya que permitirá identificar las principales variables que afectan la toma de decisiones a la hora de seleccionar, adquirir colecciones y de realizar desincorporaciones de su material bibliográfico.

En este sentido este estudio de usuario abordará la forma en que el personal que atiende la sala respectiva aplica algún método técnico de obtener datos estadísticos sobre los usuarios que la frecuentan.

Consideramos oportuno, incluir dentro del un estudio de usuarios, a realizar para la Biblioteca Pública Central de Caracas Simón Rodríguez, las etapas para identificar los tipos de usuarios, sus preferencias, expectativas, hábitos de estudio y su comportamiento en la búsqueda y recuperación de la información. Todo permite orientar los recursos de la Biblioteca en función de la mejora de sus servicios.

La aplicación del estudio de usuarios en la Sala de Geografía e Historia, permitirá conocer cuáles son las características de la demanda, además de realizar la evaluación y diseño de productos de información, a la medida, lo que traerá consigo un mayor y mejor uso de los servicios de información, al suministrar aquello que realmente necesitan, los usuarios de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez específicamente.

1.5. INDICADORES

- Opinión de los usuarios ante la calidad del servicio en la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez.
- Necesidades de información de los usuarios de la Sala de Geografía e Historia.
- Opinión de los usuarios ante la colección bibliográfica de la Sala de Geografía e Historia mediante el uso del instrumento del cuestionario de preguntas cerradas

Capítulo 2

2. – MARCO TEÓRICO.

2.1. – ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.

2.1.1. – RESEÑA HISTÓRICA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE VENEZUELA.

Disuelta la Gran Colombia, es elegido presidente de Venezuela en 1830, el General José Antonio Páez. Durante su gobierno en 1833 se establece el Decreto Ejecutivo por medio del cual comienza la existencia de la Biblioteca Nacional de Venezuela, que sería financiada con contribuciones del Estado y donaciones privadas. Biblioteca Nacional de Venezuela.

El 19 de abril de 1839 se promulga la Ley sobre propiedad de las producciones literarias. Diego Bautista Urbaneja (1782-1856), para la época Ministro del Interior y Justicia, fue el primer director de la Biblioteca Nacional. Esta funcionaba en el antiguo convento caraqueño de San Francisco, y la consulta se realizaba en horas de oficina, y tuvo como primeros bibliotecarios a gobernantes del país como Antonio Leocadio Guzmán, y al Doctor José María Vargas, los cuales atendían personalmente las consultas y entregaban los libros.

Desde 1874 la Biblioteca Nacional se fusionó con la de la Universidad de Caracas, y a pesar de este hecho, es solo para comienzos del siglo XX cuando la biblioteca posee al fin un local propio. El 29 de julio de 1910, a través de un decreto presidencial, con motivo de los 100 años de la firma del Acta de Independencia, durante el gobierno del General Juan Vicente Gómez, se construye una edificación propia para la Biblioteca Nacional en la céntrica esquina de San Francisco. En el curso de las próximas décadas se organiza el acervo bibliográfico y desde tiempos más recientes, el no bibliográfico y audiovisual; se aplican progresivamente métodos y procedimientos profesionales de bibliotecología; se producirá una paulatina producción de

bibliografías nacionales, la primera en 1942; se abre la Oficina de Bibliografía Nacional en 1943; se promulga la Ley de Depósito Legal en 1944; se crea la Hemeroteca Nacional y la sección de Libros Raros y Manuscritos.

Desde 1974 hasta mayo 1999 el funcionamiento de la biblioteca, bajo la Dirección de Virginia Betancourt Valverde, adquirió rasgos notables y altamente meritorios. Una ley del 27 de julio de 1977, promulgada durante el mandato del presidente Carlos Andrés Pérez, hace de la Biblioteca Nacional un instituto autónomo.

Al mismo tiempo se organiza un Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, constituido a partir de la formación de 23 redes estatales de Servicios Públicos Bibliotecarios, con más de 676 Servicios de Bibliotecas Públicas diseminados por todo el país, integrados a sus respectivas comunidades y en constante crecimiento.

Hoy la Biblioteca Nacional ocupa las edificaciones del Foro Libertador y ofrece además de los servicios bibliotecarios en sí, conferencias, publicaciones, reuniones, exposiciones y distintas actividades culturales en sus espacios.(Biblioteca Nacional de Venezuela. (2005))

2.1.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CENTRAL SIMÓN RODRÍGUEZ.

Fue declarada sede de la Biblioteca Pública Central de Caracas adscrita a la Biblioteca Nacional de Venezuela y monumento histórico nacional por Gaceta Oficial N° 31.900 del 10 de enero de 1980, luego en homenaje al Libertador Simón Bolívar se le denominó Biblioteca Pública Central de Caracas Simón Rodríguez en honor al maestro del Libertador por decreto de fecha 11 de Diciembre de 1983 bajo la Presidencia de la República de Luís Herrera Campins.

La Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez está concebida para prestar el más amplio y versátil servicio de lectura e información general actualizada, para jóvenes y adultos a

los cuales familiariza con el acceso a fuentes de información disponibles en la propia biblioteca, en la Biblioteca Nacional, en bibliotecas especializadas, en centros de documentación científica y tecnología y en servicio de información automatizados.(Biblioteca Nacional de Venezuela.(1980)

La misma cumple un significativo rol en el sistema nacional de Bibliotecas Públicas, por ser la biblioteca pública más importante, por la variedad y extensión de sus servicios, por la amplitud y la calidad de sus colecciones, además de contar con una amplia información sobre la evolución histórica, social y cultural del país.

2.1.2.1. – MISIÓN.

Es proporcionar a los diferentes sectores de la población, el libre acceso a los conocimientos y la información que estos puedan requerir y así atender sus necesidades de formación y actualización en la toma de decisiones, investigación y recreación, contribuyendo con ello al desarrollo político, económico, social, cultural, científico y tecnológico del país.

2.1.2.2. – FUNCIÓN.

Es poner a disposición de los usuarios, información bibliográfica y no bibliográfica actualizada sobre todas las áreas del conocimiento humano, de ahí la variedad y extensión de sus servicios y la amplitud de su colección.

2.1.2.5. –OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL.

Coordinar la organización, funcionamiento y desarrollo de los recursos humanos y materiales, requeridos para asignar una adecuada atención de las necesidades e intereses

generales de conocimiento e información de los distintos sectores de la población del área metropolitana de Caracas. Biblioteca Nacional de Venezuela. (2005)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Facilitar a toda la población, independiente de su edad, sexo, religión, condición social y nivel de escolaridad, el acceso y uso de la información que requiera.
- Desarrollarse como servicio modelo de demostración y ensayo para el resto de los servicios del país.
- Conformar, organizar y conservar las colecciones de acuerdo a las normas establecidas por la Biblioteca Nacional y de acuerdo a las necesidades e intereses de los usuarios. ...
- Organizar y poner a disposición de la comunidad los servicios y recursos de la biblioteca, facilitando su uso y consulta.

DESCRIPCIÓN DE LA CAPACIDAD INSTALADA.

La Sede de la Biblioteca, es un edificio de 2.600 m². Tiene cuatro plantas distribuidas de la siguiente manera.(Ver Anexo N° 1)

Planta Baja	Piso 1	Piso 2	Piso 3
<p>INFORMACIÓN REFERENCIA INFOCENTRO CARACAS</p>	<p>HUMANIDADES HIST Y GEOGR. SOCIALES</p>	<p>SOCIALES II APOYO AL DOCENTE ARTE DIRECCIÓN</p>	<p>LITERATURA I LITERATURA II FONOTECA AUDITORIO</p>



Foto N° 1. Fachada de la Biblioteca Pública Central “Simón Rodríguez”

COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA.

La Biblioteca posee un total de 42.137 títulos y 74996 volúmenes, referidos al área de las Ciencias Sociales y Humanidades, los cuales están disponibles para los usuarios.

2.1.3 CRITERIOS Y FUNCIONAMIENTO DE LA SALA DE GEOGRAFIA E HISTORIA.

La Sala de Geografía e Historia está dotada de bibliografías referentes a historia de Venezuela y Universal, Biografías Nacionales e Universales de personajes relacionados con la historia, geografía de Venezuela y del mundo.

También alberga los materiales referentes a historia, geografía, y biografías, tanto universales como del país. Cuenta también con un material específico que conforma la Sección Bolivariana.

Los Criterios de la Sala de Geografía e Historia, está referente a que posee una Sección Bolivariana y otra Sección de la Época Indígena.

En cuanto al ordenamiento de la Sala de Geografía e Historia sigue el Sistema de Clasificación Dewey, esta estructurado de la siguiente manera.

Cantidad de colecciones de la Sala de Geografía e Historia = 5000 Colecciones que es el total aproximado de las colecciones.

Referencia: 900 al 940 en la que hay Atlas, Enciclopedias e Diccionarios y Mapas.(Ver Anexos N° 2,3.4 5,6 de las Colecciones de la Sala)

Colecciones (Sistema Dewey)	Condiciones(Actualización)	Deterioro
Referencia: 900 al 940	30%	35%
Geografía e Historia: 900 –907	30%	40%
Historia Universal: 909	30%	40%
Geografía General: 910 -918	30%	40%
Historia Antigua: 930 -939	30%	40%
Historia de Europa 940	30%	40%
Historia de Inglaterra 942	30%	40%

Historia de Alemania	943	30%	50%
Historia de Francia	944	30%	40%
Historia de Italia	945	30%	40%
Historia de España	946	30%	40%
Historia de Rusia	947	30%	40%
Historia de Escandinavia	948	30%	40%
Otros Países	949	30%	40%
Historia de Asia	950	30%	40%
Historia de China	951	30%	40%
Historia de Japón:	952	30%	40%
Historia de India:	954	30%	40%
Historia de Israel	956	30%	40%
Historia de Rusia Asiática	957	30%	40%
Historia de Vietnam	959	30%	40%
Historia de África:	960, 961, 962,963, 964, 965, 966,967	30%	40%



Fotos N° 2 y 3 Deterioro de las Colecciones de Historia



Foto N° 4 Colección escasa en algunas estanterías



Foto N°5 Colección Desactualizada y Obsoleta



Foto N° 6 Mal colocación de las colecciones en el cubículo del Personal

2.2. – BASES TEORICAS.

2.2.1 -Bibliotecas Públicas

Según el "Manifiesto de las Bibliotecas Públicas de la UNESCO", expresa lo siguiente: *"Es el centro local de información, brindando toda clase de conocimiento e información disponible a sus usuarios. Deben fungir como centros de actividades comunitarias culturales, complemento de la educación formal, como centros de apoyo al desarrollo intelectual de los/ las ciudadanos y deben, asimismo, tener en cuenta el desarrollo de hábitos de lectura en la población desde niños y tener también una acción dirigida a formar en el usuario /as las destrezas y habilidades en el uso de la información"* (UNESCO: 1994).

De una manera institucional podemos definir a la Biblioteca Pública perteneciente a la Biblioteca Nacional, de la siguiente forma: Son los servicios adscritos al Instituto Autónomo

Biblioteca Nacional y Servicios de Bibliotecas que tienen como objetivo, ofrecer a los habitantes del país, información, orientación y acceso gratuito a materiales bibliográficos y no bibliográficos que contribuyan al desarrollo integral del ciudadano.

¿Qué Servicios Prestan?

Sala de Referencia: Que cuenta con información de consulta rápida y precisa contenida en: Diccionarios, Enciclopedias, Atlas, Leyes, Revistas entre otros.

Servicios de Información a la Comunidad: Orienta al usuario sobre el uso de los bienes y servicios de la comunidad para la solución de los problemas y necesidades individuales y colectivas.

Sala General: Cuenta con materiales bibliográficos de todas las áreas del conocimiento que amplían y enriquecen necesidades de información.

Otros Servicios: Sala Infantil (Espacio dedicado a los niños, niñas y adolescentes) Archivo Vertical, (Información de prensa con temas de actualidad) Cajas Viajeras, (Prestamos de libros a grupos organizados) y actividades especiales. (Videos, Ajedrez, Teatro, Entre otros)

2.2.2. – Definición de Usuarios

La razón de ser de cualquier entidad, dedicada a ofrecer servicios de información, es el usuario. Es el personaje principal de toda información, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: el solicita., analiza, evalúa y recrea la información Según José, Martínez de Sousa. “Persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o archivo... y con la descripción de las necesidades informativas de un usuario (1) .por tanto, la creación, organización y evaluación de unidades de información están determinadas por las necesidades de

1.- Martínez de Sousa, José. (1989) Diccionario de Bibliología y Ciencias afines Pág. 649

los usuarios, ya sean estos potenciales o reales. Según Jonás Montilva “Persona (o grupo de personas) que hace uso de un sistema de información como un medio para la ejecución de sus actividades o tareas. Puede o no participar activamente en la operación del sistema de información, de acuerdo al diseño de este último (2).

Características del Usuario.

Independencia. Se vale mucho de la estantería abierta para buscar lo que necesita, y en última instancia acude a los profesionales de la información por ayuda. En la biblioteca pública, la presencia de la estantería abierta la hace accesible tanto a los usuarios para los que específicamente están destinadas, como a otros.

No hay intermediación, gracias a las tecnologías de información el mismo localiza su información. Los usuarios son el activo más importante de cualquier organización y para las unidades de información también. No debemos permitir que este activo, pase a otras manos, otras organizaciones que permitan el acceso a la información. La creación de los servicios bibliotecarios y de información en una biblioteca o cualquier otra unidad de información debe orientarse a satisfacer las necesidades de información de sus usuarios. Se hace conveniente partir de la identificación del usuario y de sus necesidades de información automatizar la biblioteca o cualquier unidad de información con el fin de buscar que esta apoye a la satisfacción de sus necesidades de una forma rápida, oportuna y sin burocratismo

El desconocimiento del usuario y sus necesidades de información al automatizar algún servicio, construir o diseñar un sistema de recuperación de información, puede ser el motivo por el cual no sean utilizados con la demanda esperada, ya que no responden a los requerimientos de las personas a quienes están dirigidos.

2.- Montilva, Jonás. (1992) Desarrollo de Sistemas de Información (pag 58)

2.2.1.- Estudios de Usuarios.

1 – Definición de los Estudios de Usuarios

Según Ivonne Arias (2005). Desde la perspectiva de un sistema de información un usuario es aquel (Individuo o Grupos) que utiliza la información que proporciona lugares como por ejemplo: una Biblioteca, un Centro de documentación, un Centro de información y una Unidad de Información (3).

Los Estudios de Usuarios pueden definirse como una herramienta para medir la necesidad, la satisfacción y la demanda de una población en estudio con el propósito de mejorar la calidad de productos o servicios ofrecidos a dichos usuarios.

Según Elías Sanz Casado (1994) define los estudios de usuarios como 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 (4).

3.-Arias V, Ivonne K. (2005) Evaluación de las Necesidades de Información de los Usuarios de la Biblioteca Oswaldo Henríquez Isava de la Farmacia de la Universidad Central de Venezuela. Caracas (pag 44)

4.-Sanz Casado, Elías. (1994) Manual de Estudio de Usuarios Madrid Fundación Sánchez Ruizpérez (pag 45)

Según (Deyanira López (2000) define los estudios de usuarios como “un cuerpo de carácter social que da a conocer las necesidades individuales o grupales de información y sus conductos de búsqueda y uso de la misma (5).

Para aclarar la actitud de los usuarios ante la información, estos se han dividido en dos grupos:

a.- **Usuarios potenciales**, que son los que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello y por lo tanto no expresan sus necesidades.

b.- **Usuarios reales**, que son aquellos que no solo están conscientes que necesitan la información, sino que la utilizan frecuentemente.

La mayoría de los estudios de usuarios se han realizado a partir del análisis de las necesidades y demandas de información de los usuarios reales, y los resultados obtenidos y las conclusiones se han extrapolado a toda la población.

2 -Objetivos de los Estudios de Usuarios.

Los Estudios de Usuarios persiguen diversos objetivos, los cuales varían de acuerdo con los fines y objetivos de la institución.

5.-Lopez, Deyanira. (2000) Evaluación de las Necesidades de Información de los Usuarios de la Biblioteca Salvador de la Plaza.FACES.UCV (pag 45)

Según Lancaster (1983) indica que uno de los objetivos primordiales consiste en determinar si la biblioteca esta, realmente cumpliendo el cometido para el que fue creada (6).

Según Perdomo (1995) los Objetivos de un estudio de Usuarios deben ser (7).

- ➔ Determinar los tipos de usuarios.
- ➔ Detectar sus necesidades de información.
- ➔ Establecer prioridades respecto a esas necesidades de información.
- ➔ Determinar el comportamiento de los usuarios frente a la información.
- ➔ Evaluar los servicios ofrecidos para su reestructuración y/o el establecimiento de nuevos servicios.

Tipos de Estudios de Usuarios.

➤ **Estudios de Demandas y Necesidades**

Cualquier servicio de información debe estar basado en las necesidades de información de sus usuarios y, como medio para determinarlas, los estudios de usuarios han logrado una posición predominante. Es importante conocer las necesidades de los usuarios, no obstante se consiguen obstáculos para definir las, ya que los mismos usuarios en ocasiones demandan información que no necesitan. Es oportuno establecer la diferencia entre ambos conceptos:

Necesidad: lo que un individuo debe tener para su trabajo, investigación, formación, recreación. En el caso de un investigador, el ítem que le permitirá llevar a cabo su investigación.

Demanda: lo que el usuario pide. Los usuarios pueden demandar información que no necesitan y, también, pueden necesitar información que no demandan, depende de la expectativa del Usuario y ellas, a su vez, dependen parcialmente de que la biblioteca o servicio de información le sea posible satisfacerlas.

6 - Lancaster, Frederick W. (1983) Evaluación y Medición de los Servicios Bibliotecarios. México UNA (pag 51)

7- Perdomo, Dilsia. (1995) Evaluación de las Necesidades de Información de los Usuarios de la Biblioteca Ramón Antonio Villarreal de la Escuela de Administración y contaduría (pag 56)

➤ **Estudios de Usuario.**

Son los que permiten evaluar la biblioteca a partir del análisis de la utilización de su colección.

Al Estudiar el uso se precisa analizar aspectos como circulación, suministro, y disponibilidad de documentos.

Circulación

Se analizan los movimientos de los materiales bibliográficos: préstamo para consulta interna y circulante. Este tipo de Estudios puede ser realizado tomando en consideración el total de la colección o una parte de ella y son susceptibles a diversos análisis permitiendo su enfoque por tipo de usuarios, adquisición de material, materias, tipo de materiales.

Suministro de Documentos: procuran determinar la capacidad que tiene una biblioteca para suministrar a sus usuarios los materiales que necesitan.

Disponibilidad en Estantería: En estos estudios se emplean cuestionarios y entrevistas, pidiendo a los usuarios relatar los casos que no obtuvieron los documentos que se necesitaban, lo cual puede ocurrir debido a los más diversos factores como por ejemplo, que la biblioteca no posea esos documentos específicos o en el caso de los disponibles no puedan ser utilizados en el momento deseado.

Uso Interno: Se basan en la evaluación de los registros de uso del material en el propio recinto de la biblioteca, el cual es computado al momento de su reubicación en el estante Estos Estudios y los de circulación, descritos anteriormente, posibilitan al bibliotecario enfocar, no solo toda la colección o una parte de ella sino también un análisis de todos los usuarios o de una muestra de ellos.

Aplicación del Estudio de Usuarios

- Permite planificar la elaboración de un programa de mejora de los servicios.
- Provee información para la creación de nuevos servicios.
- Facilita la medición de la pertinencia y relevancia de la recuperación de la información, la accesibilidad documental y la rapidez o lentitud de los servicios.
- Mide la calidad de la colección, el aprovechamiento de la misma, es decir, en que grado satisface los requerimientos que el usuario demanda.
- Contribuye a la formación y mantenimiento de colecciones en base a las nuevas demandas del usuario y las particularidades de entorno

2.2.2.2.- Evaluación de Colecciones.

La American Library Association ha definido la evaluación de la colección como el conjunto de estudios y operaciones que la biblioteca lleva a cabo para comprobar hasta qué punto la colección que ofrece responde a las necesidades de sus principales grupos de usuarios.

J. A Gómez Hernández en su Gestión de bibliotecas (2002) Dado que una colección no puede crecer indefinidamente y que debe adecuarse a los intereses de los que la usan, es necesario estudiarla y evaluarla, lo que posibilitará tomar medidas correctoras cuando se precise, o reorientar la política de adquisiciones. Evaluar una colección es valorar la utilidad y pertinencia de las colecciones de una biblioteca con relación a sus usuarios o programas.

Finalidades de la evaluación

Son: 1) Orientar gastos en adquirir materiales más necesarios; 2) Gestionar la colección de forma efectiva; 3) Mejorar tasa duplicados; y 4) Apoyar decisiones de uso espacio.

Métodos de Evaluación: Cuantitativos (o formulas) y Cualitativos

Hay dos grupos: 1) **Cuantitativos: Medida** y cobertura;2) **Cualitativos: Juicio** de expertos, bibliografías usadas como estándares (bibliografías publicadas y especialmente preparadas) y análisis de uso.

Objetivos

- Determinar la calidad de las colecciones documentales y su suficiencia, cobertura y pertinencia con los planes y programas de estudio, investigación y extensión.
- Realizar el inventario automatizado del acervo documental.
- .Obtener los reportes de los resultados del inventario automatizado y de las estadísticas de uso de las colecciones documentales.
- Determinar la metodología, indicadores y parámetros que se aplicarán con base en el modelo de evaluación aprobado por la Coordinación del Sistema Bibliotecario.
- Verificar los registros bibliográficos del acervo documental.
- . Informar los resultados a la autoridad correspondiente.
- Actualizar con base en los resultados los criterios de la política de desarrollo de colecciones documentales particular.

2.2.2.3.- Políticas de Desarrollo de Colecciones de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez y de la Sala de Geografía e Historia.

1. La Política de Desarrollo de Colecciones de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez depende solamente de los informes de solicitudes en materia de colecciones básicas, criterios de selección y adquisición de los materiales de cada una.
2. de la salas de lecturas de la Biblioteca Pública Central por el Comité de Selección del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y Servicio de Bibliotecas.

3. La Política de Desarrollo de Colecciones de la Sala de Geografía e Historia solo se encarga de registrar las solicitudes de temas o materias no satisfechas por el usuario mensualmente que es entregada por el informe de la Sala para que la Red Metropolitana de Bibliotecas Públicas en conjunto con los departamentos de selección y de compras se encarguen de comprar el material solicitado y ser revisado antes de la compra por el Comité de Selección del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y Servicio de Bibliotecas.
4. La política para el desarrollo de colecciones parte de formar tanto el lector adulto, a fin de afianzar sus saberes y conocimiento como para responder a las necesidades e intereses de niños y adolescentes, con la misión de fomentar la creación de hábitos de consulta y promover la adquisición de destrezas lectoras. Los criterios que determinan la conformación de las colecciones se orientan a satisfacer las necesidades de estos usuarios.
5. El alcance y composición de las colecciones, en cuanto a niveles de diversidad y densidad temática e intensidad de consulta en una primera etapa, está delimitada por la colección básica, representada por una lista de títulos de amplia cobertura del conocimiento universal pero sin alcanzar mayor exhaustividad en el tratamiento de los temas.
6. De acuerdo a los índices de consulta y requerimientos propios, se genera una tendencia específica de la demanda que busca la adecuación de la colección de sus usuarios esto conduce a un proceso de ampliación de las colecciones iniciales. Para enriquecer las colecciones es indispensable la participación de los encargados de los servicios ya que representan la intermediación directa con las demandas de los usuarios.
7. La presente versión del documento *Política de Desarrollo de Colecciones para Bibliotecas Públicas*, actualización del editado en 2002, introduce los aportes de la norma venezolana: *Pautas para bibliotecas públicas, parte 2: desarrollo de los fondos bibliográficos, no bibliográficos y audiovisuales*, elaborado por un grupo de trabajo en el que participaron representantes de las redes de bibliotecas públicas del país y de la Biblioteca Nacional. Entre los aspectos relevantes de esta política se destacan:

8. Lineamientos ajustados a los requerimientos actuales en materia de composición de las colecciones básicas:

1.-Criterios para la selección y adquisición de los materiales de cada una de las colecciones que deben desarrollarse en las bibliotecas públicas.

2.-Orientaciones para la ampliación de las mismas.

EL DESARROLLO DE LAS COLECCIONES EN EL MARCO DE LAS FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

Esta política se ubica dentro de los objetivos de la Biblioteca Nacional de Venezuela como centro depositario de la memoria documental del país y como centro de investigación.

a) Como depositaria de la memoria del país

Es el centro depositario, organizador, preservador, conservador y divulgador de la memoria nacional, de su acervo documental bibliográfico, no bibliográfico y audiovisual, producido en diversos formatos y soportes. Constituye, por lo tanto, la fuente de información más completa y permanente tanto del material venezolano como el venezolanista, es decir, aquél cuyo tema de estudio sea Venezuela.

b) Como centro de investigación

Igualmente, es una biblioteca de consulta y referencia, cuyas materias prioritarias para su enriquecimiento son Venezuela y el contexto latinoamericano en las áreas de ciencias sociales y humanidades. Sin embargo, se incluyen las obras más representativas del conocimiento universal de todos los tiempos, con énfasis en aquéllas que poseen un valor permanente, aportan nueva información o la reinterpretan, y realizan una evaluación crítica de los conocimientos existentes. Uno de los indicadores más importantes a considerar para la selección del material de apoyo a la investigación debe ser su calidad y pertinencia en relación al área que corresponda.

Esta amplia cobertura del conocimiento se entiende geográficamente y no desde el punto de vista temático, pues esa universalidad no implica coleccionar material referido a todos los aspectos de la vida cultural de cada país. Así, la Biblioteca Nacional conservará material científico y tecnológico cuando éste sea venezolano o venezolanista, como le corresponde por su función de custodio de la memoria nacional. Las bibliotecas venezolanas especializadas en estas áreas serán las encargadas de coleccionar el material extranjero. No obstante, apoyará la labor de investigación en cualquier área temática, dando referencia acerca de los materiales existentes en otras bibliotecas del país.

Así mismo, sus colecciones deben facilitar la realización de otras actividades no menos importantes, tales como ser espacio de acercamiento y orientación hacia la comunidad y de promoción y divulgación cultural.

1. USUARIOS

La Biblioteca Nacional está abierta a todo público, sin discriminación alguna, como centro de consulta y referencia, permitiendo el acceso universal a la información no sólo en su propia sede sino por consultas remotas vía fax, telefónicamente y mediante herramientas informáticas

Canje y Donaciones

La División de Canje y Donaciones representa dos formas de ingreso de materiales bibliográficos, no bibliográficos y audiovisuales que contribuyen con el enriquecimiento del acervo documental del país en la Biblioteca Nacional: el canje o

intercambio de materiales coleccionables por bibliotecas y la donación de publicaciones y colecciones públicas y privadas.

Canje

La Biblioteca Nacional ofrece la opción del intercambio de publicaciones, con otras instituciones en Venezuela y en el mundo, a través del sistema de canje.

Se realiza intercambio de publicaciones con diferentes instituciones públicas y privadas tanto nacionales como internacionales, entre las que se cuentan principalmente: bibliotecas nacionales, universidades, centros de documentación y bibliotecas especializadas en el área humanística, ciencias sociales y tecnología.

La Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez no depende del ingreso de materiales bibliográficos, no bibliográficos y audiovisuales por canje

Para favorecer un intercambio de publicaciones con carácter selectivo se elaboran y envían por correo aéreo o electrónico listas de títulos, donde se ofrecen las obras que pueden ser escogidas por las instituciones asociadas o copartícipes, siempre y cuando estas envíen a la Biblioteca Nacional listas similares con sus ofertas de materiales bibliográficos y audiovisuales.

Donaciones

Las donaciones son una de las vías más importantes y valiosas para lograr el rescate de publicaciones venezolanas y venezolanistas, faltantes en las colecciones de la Biblioteca Nacional y el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.

La confianza que demuestran las diversas personas e instituciones venezolanas y extranjeras al entregar a la Biblioteca Nacional los materiales que representan colecciones formadas durante años, es un signo comprometedor para la institución en cuanto a preservación, conservación y puesta en servicio de todo ese cúmulo de información que se recibe.

Si desea hacer una donación deberá comunicarse con la División de Canje y Donaciones la cual coordinará una visita para evaluar la pertinencia de las colecciones y el estado de conservación de los materiales ofrecidos, de acuerdo a la política de aceptación de donaciones.

Las donaciones serán “puras y simples”, de modo que la Biblioteca Nacional puede conservar lo que corresponde a sus colecciones de acuerdo a las políticas establecidas y distribuir el excedente al Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, al servicio de canje y a otras bibliotecas.

La Biblioteca Nacional incluye en sus políticas apoyar a diversos centros educativos y culturales, públicos o privados, suministrando materiales bibliográficos excedentes de donaciones voluminosas con la finalidad de incentivar la creación o actualización de bibliotecas y/o centros de información. Para acceder a este beneficio deberán presentarse en nuestra sede en horario de oficina, con solicitud escrita, en papel membretado y sello húmedo de la institución interesada.

Compra

Es el principal medio de adquisición. Es importante conocer fuentes de información sobre editores, distribuidores y librerías para realizar un buen trabajo. Conviene evaluar periódicamente los costes, sobre todo con los proveedores de obras importadas; Se comprarán documentos principalmente para las colecciones extranjeras, tanto material actual como retrospectivo, según los requerimientos de éstas. Para las adquisiciones se tendrá en cuenta el presupuesto disponible y la oferta del mercado, de conformidad con las normas y procedimientos establecidos por el Comité de Selección del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y Servicio de Bibliotecas.

Por esta vía, se adquirirán además publicaciones periódicas y otros materiales especializados destinados a diferentes colecciones e, igualmente, los materiales venezolanos y venezolanistas que se requiera.

2.2.2.4.- Análisis FODA de la Sala de Geografía e Historia.

El análisis FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Pública Central “ Simón Rodríguez”

FORTALEZAS

- Personal de la Biblioteca competente para el logro de la misión de la Institución.
- La Biblioteca ha estado funcionando por medio de las Misiones (Ribas, Sucre, Cultura)
- La Biblioteca cuenta con un gran enriquecimiento de su colección
- Recopilación de estadísticas en las colecciones
- Disponibilidad de áreas de estudio grupal tiene claramente especificadas
- El personal se identifica con sus funciones y conoce las distintas dentro de la biblioteca.
- Los canales de decisión y comunicación se encuentran definidos.
- Se evalúa al personal en forma permanente
- Recopilación de estadísticas

OPORTUNIDADES

- Personal comprometido con su mejoramiento profesional
- Incrementar los servicios ofrecidos en la biblioteca buenos proveedores de material bibliográfico y documental.
- Los proveedores ofrecen facilidades de pago.
- Otras bibliotecas que no ofrecen servicios automatizados.
- Capacidad de buscar alianzas o convenios con otras bibliotecas.
- Buena imagen en la oferta de novedosos servicios de calidad.
- Incrementar los servicios ofrecidos en la biblioteca

DEBILIDADES

- Colecciones desactualizadas
- Cantidad inadecuada de personal
- No se ha Hecho compras de material bibliografico
- Ampliar y promocionar servicios y recursos de información
- Promocionar una mayor participación de la facultad en el desarrollo de la Colección
- Mejorar método de recopilación de estadísticas

AMENAZAS

- Presupuesto y plazas limitadas
- Horario de servicio limitado
- Limitación de crecimiento de la Biblioteca
- Uso de Internet ha quitado usuarios

2.2.2.5. -Ventajas y Desventajas de la Sala de Geografía e Historia.

Aquí se ofrece unas ventajas y desventajas de la Sala de Geografía e Historia:

Ventajas:

- Se obtiene acceso a las colecciones de la Sala de Geografía e Historia por la estantería abierta
- Es la única sala de la biblioteca que van los usuarios a consultar
- Capacidad de crecimiento de las colecciones de la Sala y aumento del número de usuarios que la consultan.

Desventajas:

- No posee base de datos actualizada respecto a las colecciones de la Sala, anteriormente había una base de datos.(Notis)
- **Iluminación: La luz artificial incide directamente sobre la colección ya que en el lugar de trabajo no existen divisiones**
- **Ventilación: La estructura se mantiene cerrada, se abren las ventanas cuando el calor es excesivo, esto se debe a que el sistema de aire acondicionado no es regulado constantemente y el mantenimiento que se le hace no es suficiente, esto trae como consecuencia la gran acumulación de polvo en sus rejillas, así como el esparcimiento de ese polvo en el área estudiada**

Capitulo 3

3.- MARCO METODOLÓGICO.

En función de las características derivadas del problema investigado y de los objetivos delimitados al comienzo del estudio, en la presente sección se introducirán de manera anticipada, los distintos procedimientos utilizados para la realización de la investigación. En tal sentido, se desarrollarán aspectos relativos a: tipo de estudio, diseño de la investigación, población o universo de estudio, muestra e instrumentos de recolección de datos, que luego de un análisis, contribuirá a presentar soluciones y/o recomendaciones sobre el problema planteado.

3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo al problema planteado, referido al Estudio de usuarios que se realizará en la Sala de Historia y Geografía... de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez, se realizara una investigación de nivel descriptivo. Según Arias (2006, p. 24), una investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”(8). Además, es de tipo de campo, ya que se basa, como lo explica Arias (2006, p. 27), es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios, sin manipular o controlar variable alguna, es decir. El investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes(9)

En atención a este tipo de investigación, se utilizarán dos (2) fases en el estudio:

- Diagnóstico situacional, a fin de identificar las necesidades, fortalezas y recursos existentes para realizar el Estudio de Usuarios a la Biblioteca Publica Central Simón Rodríguez adscrita al Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y Servicio de Bibliotecas, Sala de Geografía e Historia

8- Arias, Fidas. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica (pag 24)

9- Arias, Fidas. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica(pag 27)

- Atendiendo a los resultados expuestos en el diagnóstico situacional, se formulará el Estudio de Usuarios a partir del uso y manejo de las Colecciones en la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez, Sala de Geografía e Historia.

1. Población y Muestra

a) Población o Universo de estudio

Arias (2006, p. 81) define el término población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

Basado en el promedio estadístico de la sala de geografía y historia, la población o universo de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez adscrita al Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicio de Bibliotecas. en la Sala de Geografía e Historia es el siguiente:

Estudiantes	Académicos	Investigadores	Total
200	80	20	300

Muestra.

Hernández Sampieri y otros (2003, p. 302), define a la muestra como un “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población.

Arias (2006, p. 83) define a la muestra como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población.

9- Arias, Fidas. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica (pag 81)

10- Arias, Fidas. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica (pag 83)

En este caso, la muestra se calculará en función de la población, y como en la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez se considera como error estándar un 5% de una población finita de trescientas (300) personas, su tamaño probable se basa a la cifra correspondiente a la cual se encuentra estratificada de la siguiente manera:

Estudiantes: 200
 Académicos: 80
 Investigadores: 20

Según Hernández Sampieri (8) para determinar la muestra se consultaron los dos tipos de muestra: No Probabilística y Probabilística en el estudio realizado se aplicó esta última, donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Estableciendo las características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria

La muestra se calcula a través de las siguientes fórmulas:

$$n' = \frac{S}{V} \quad \text{Luego} \quad n = \frac{n'}{1 + n' / N}$$

n' : Tamaño de la Muestra probabilística en base a estimados de la población

n := Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la Población

Se = Error Estándar

V := Varianza de la Población por el Se al Cuadrado = 0,0004

S = Varianza de la muestra expresada como la probabilidad de ocurrencia del 90%
 dada por $S = 0,9 (1 - 0,9) = 0,09$

Se obtiene

$$n' = \frac{0,09}{0,0004} = 225 \quad \text{Luego } n' = \frac{225}{1+225/300} = 128$$

Además es necesario estratificar la muestra de acuerdo a los tipos de usuario.

Se aplica la siguiente formula.

n = Suma de elementos muestrales =221

nh = Muestra de cada Estrato (Estudiantes, Docentes, Investigadores)

Nh = Población de cada estrato

Ksh =Desviación Estándar de cada elemento en un determinado estrato.

$$KSh = \frac{n}{N} \text{ luego } Nh \times Ksh = nh \quad Ksh = \frac{128}{300} = 0,426$$

$$nh1 = 200 \times 0,426 = 85$$

$$nh2 = 80 \times 0,426 = 34$$

$$nh3 = 20 \times 0,426 = 9$$

$$128$$

3.3.- Técnicas de recolección de datos

Se entiende como instrumento de recolección de datos a “los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” Arias (2006, p. 81).

La presente investigación, utilizará como instrumento de recolección de datos el cuestionario de tipo estructurado para así conocer el estudio de usuarios,

características, las necesidades de información de los usuarios y grado de satisfacción en relación al servicio.

Las variables que serán tomadas en cuenta para la elaboración del cuestionario, son las siguientes: Usuarios y Calidad del Servicio.

Instrumentos

El Instrumento de recolección de datos es de tipo cuestionario de opinión. Consta de 28 ítems, (**VER ANEXO N° 14... y colocas el cuestionario en este anexo**) con ellos, se pretende determinar el estudio de Usuario de la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez adscrita al Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicio de Bibliotecas., sus características, necesidades de información y grado de satisfacción con el servicio.

5. Técnicas de análisis

Para el análisis e interpretación de los resultados, se introducirá un conjunto de procedimientos que se incorporarán para el manejo, organización y clasificación de los datos que se recolectarán, con el objeto de obtener conclusiones respecto al problema sobre el estudio de Usuario de la Sala de Geografía y Historia de la Biblioteca Publica Central Simón Rodríguez de la Biblioteca nacional de Venezuela

Capitulo 4

4.- TABULACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

En el presente capítulo se procederá a reflejar los resultados de la aplicación del instrumento de investigación realizada a los usuarios de Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Central Simón Rodríguez adscrita al Instituto Autónomo Biblioteca Nacional a fin de comprobar el logro de los objetivos planteados.

Una vez realizada la interpretación se obtendrá un perfil del Usuario:

- **Características Personales:** Edad, Sexo, Tipo de usuario, Idiomas, Profesión, trabajo, ocupación.
- **Demandas y Necesidades:** Motivo de consulta, Materias, Satisfacción, Calidad de Servicio (Servicios).
- **Uso:** Horario, Frecuencia, Fuentes, Servicios, Documentos, Habilidades

Se presentan los resultados obtenidos al aplicar el instrumento a una muestra de 128 usuarios: Estudiantes, Docentes, Investigadores y Profesionales procedentes de diferentes escuelas, centro de investigación y universidades que acuden al servicio y atendiendo los diferentes turnos.

Se elaboraron tablas con el resultado de cada ítem, con indicadores, frecuencia de la respuesta, porcentaje correspondiente y se generaron gráficos ilustrativos, posteriormente se procedió a la interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

4.1. Análisis de Gráficos

1).EDAD.

Esta pregunta se realizó para determinar la edad en que los usuarios acuden más a la Biblioteca Central Simón Rodríguez, Sala de Geografía e Historia, adscrita al Instituto Autónomo Biblioteca Nacional. (Fig. N° 1)

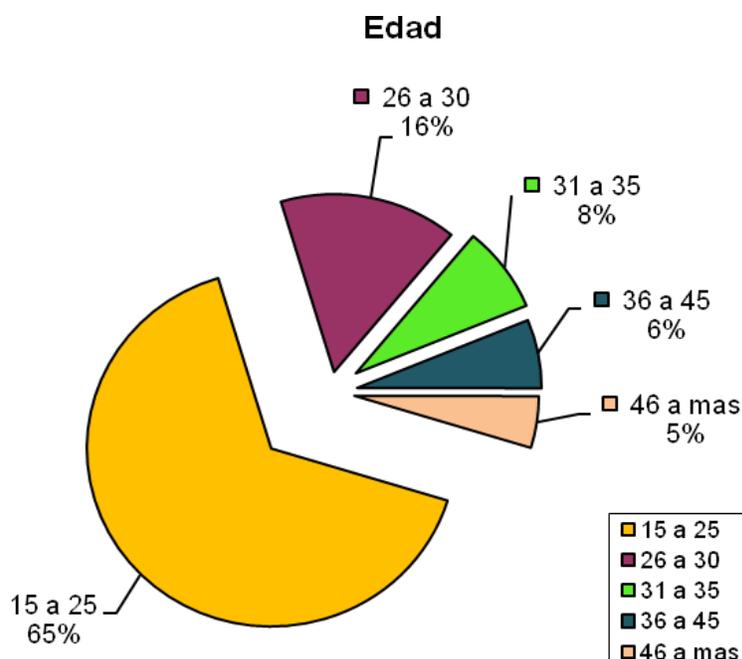


Fig. N°1

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, obteniéndose que la Edad promedio que más acudió a la Sala de Geografía e Historia es entre 15 a 25 años con un 65% , seguido del grupo de 21 a 35 años con un porcentaje de 16% ,luego el grupo de 36 a 45 años conl 6%, y por ultimo los de 46 a mas años, que representan un 5% y son los de mínimo porcentaje.

2).SEXO

Esta pregunta se realizó para saber cuántos usuarios del sexo femenino y del sexo masculino acuden más a la Sala de Geografía e Historia.

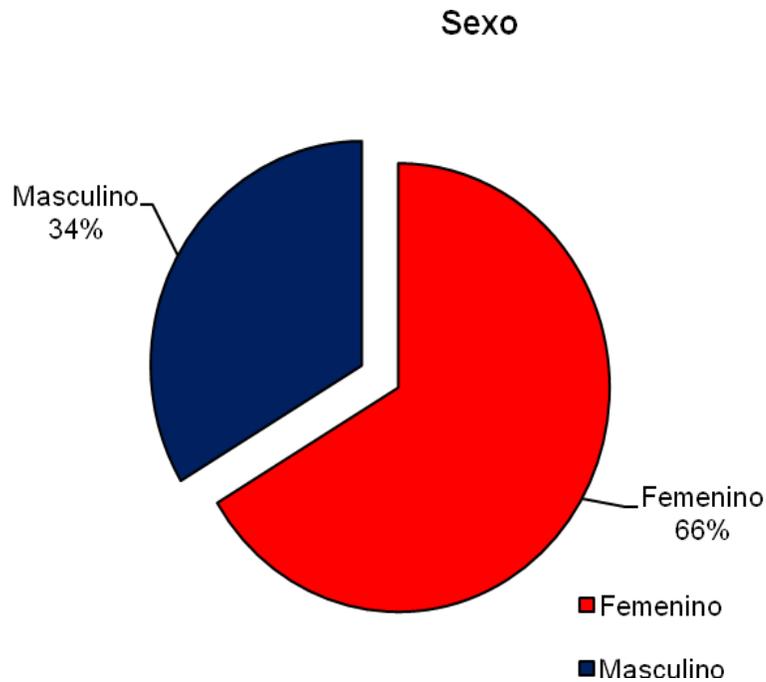


Fig. N° 2

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, en la fig.N°2 se observa que el 66% corresponde al sexo femenino, que acude con mas frecuencia a la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Central Simón Rodríguez, mientras que el 34% corresponde al sexo masculino como el que menos acude a la sala.

3). TIPO DE USUARIO

Esta pregunta corresponde a cuantos tipos de usuarios son los que utilizan las colecciones de la Sala de Geografía e Historia.



Fig. N°3

ANÁLISIS : Se encuestaron 128 personas en la Fig.N°3 se observa que el 78% de los que más acuden a la Sala de Geografía e Historia son los estudiantes,seguido del 13% de los que acuden representados por los docentes, mientras el 8% son los investigadores y el 1% son los profesionales.

4).HABLA OTRO IDIOMA.

Esta pregunta corresponde a cuantos de los usuarios, hablan otro idioma además del idioma español

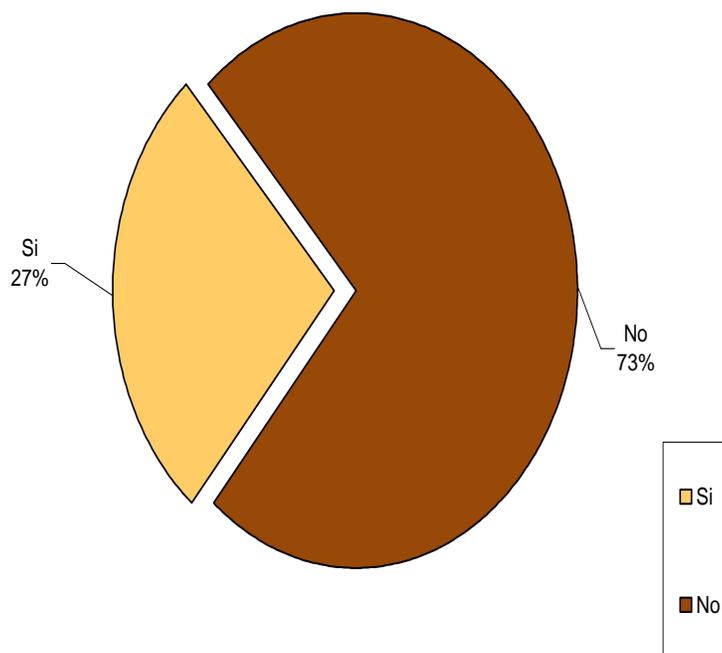


Fig.Nº4

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, en la Fig.Nº4 se observa que el 73% de los usuarios que acuden a la sala de Geografía e Historia no habla otro idioma además del español, mientras el 27% de los usuarios hablan otro idioma.

5).IDIOMAS

Esta pregunta corresponde si los usuarios que acuden a la Sala de Geografía e Historia dominan otros idiomas además del español.

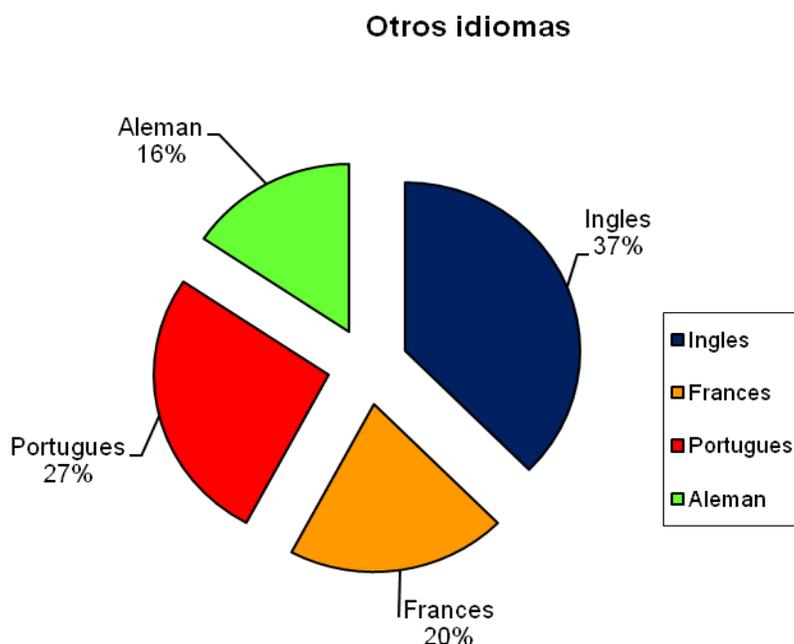
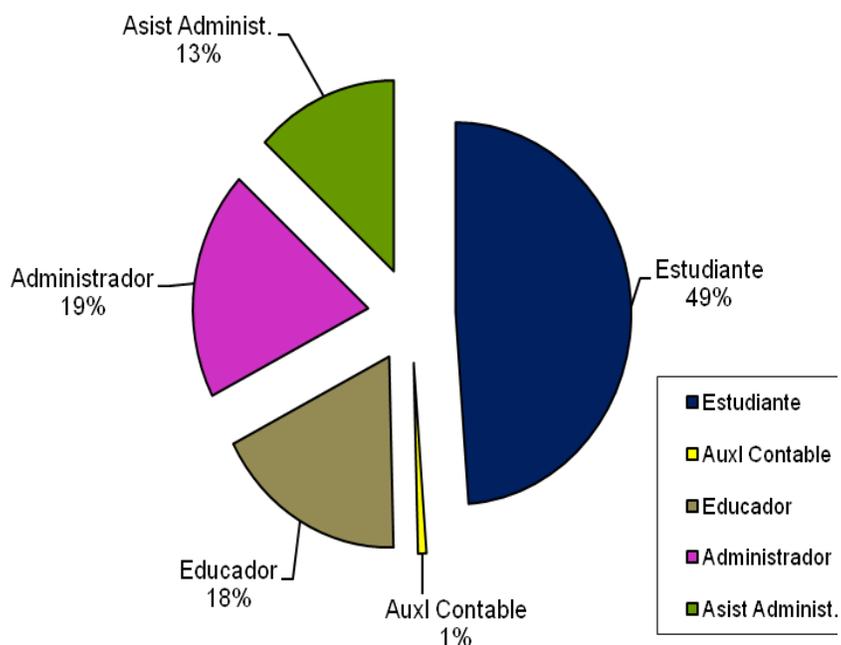


Fig.Nº5

ANÁLISIS : Se encuestaron 128 personas de las cuales 35 hablan otro idioma. En la Fig. Nº 5, se observa que el 37% de los usuarios que acuden a la sala de Geografía e Historia habla correctamente el inglés, mientras el 27% de los usuarios hablan el portugués, seguido del 20% que habla el francés y el 16% habla el alemán.

6).PROFESION

Esta pregunta corresponde a los usuarios que acuden a la Sala de Geografía e Historia de la biblioteca, tienen una profesión que corresponda con la información que busca.



Profesión

Fig. N° 6.

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, en la Fig. N°6 se evidencia que el 49% de los usuarios **son estudiantes**, seguido de 19% **son administradores** mientras que el 18% son **educadores** seguido del 13% **son asistentes administrativo** y el 1% **son auxiliares contables**.

7).TRABAJA.

Esta pregunta corresponde si los usuarios que acuden a la Sala de Geografía e Historia la mayoría de ellos trabaja o no trabaja.

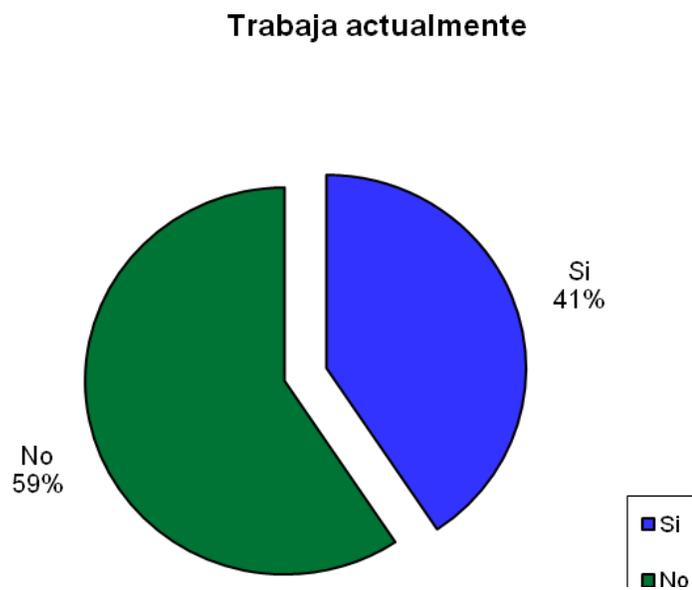
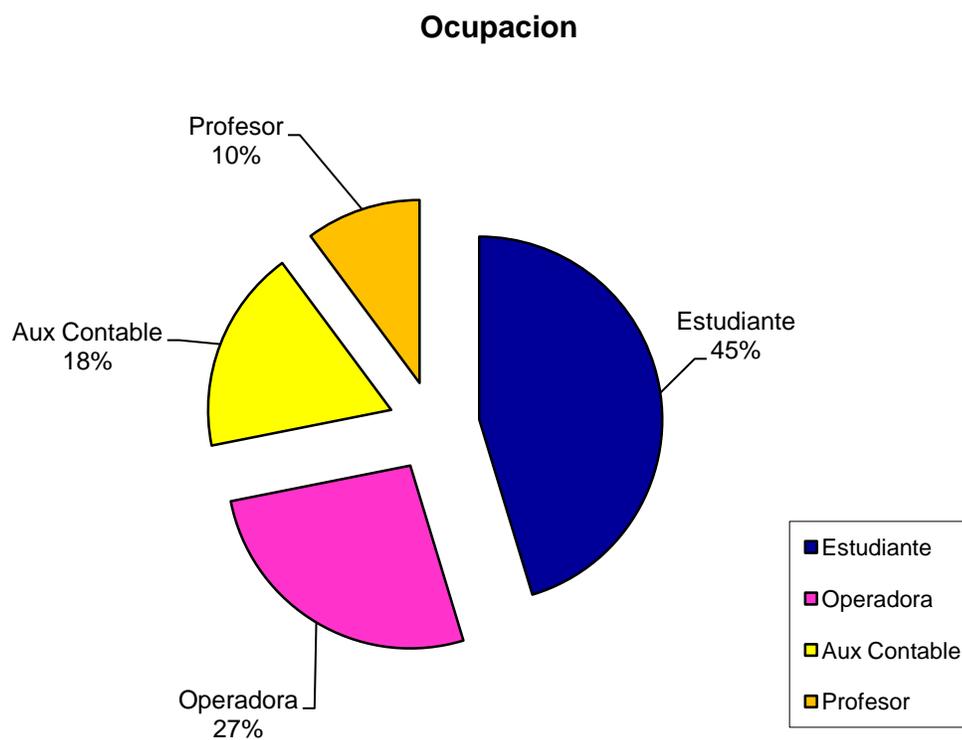


Fig. N° 7

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas en la Fig. N° 7 se determina que el 59% de los usuarios **no trabaja** mientras el 41% si **trabaja**.

8).OCUPACIÓN.

Esta pregunta corresponde que ocupación tiene los usuarios que acuden a la Biblioteca, Sala de Geografía e Historia.



ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas (Fig.Nº8) de los cuales el 45% **son estudiantes**, también se pudo comprobar que a esta sala asisten usuarios de otras ocupaciones, tales como: **Operadora (27%), Auxiliar Contable (18%), Profesores (10%),**.

9).HORARIO DE USO

Esta pregunta se realizó con el fin de saber que horario tienen los usuarios de usar las colecciones en la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez.

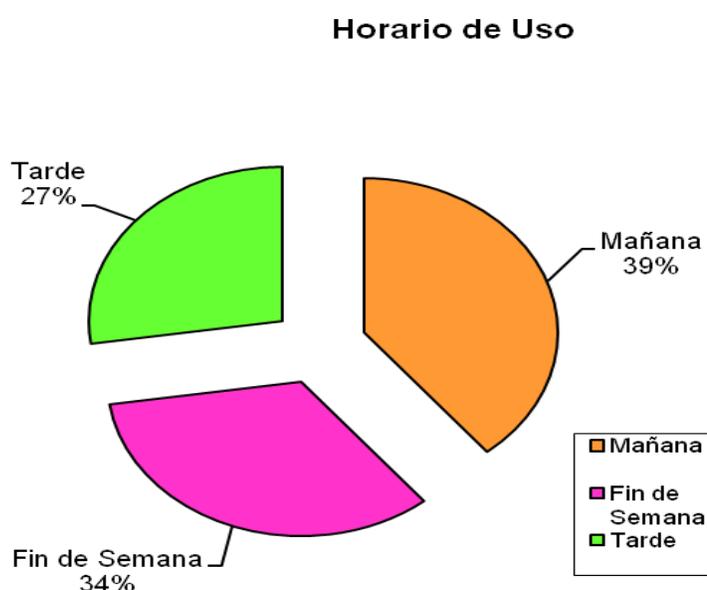


Fig.Nº9

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas (Fig.Nº9) de las cuales el 39% de los usuarios de la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez, opinan que el horario de uso ideal es en la **Mañana**, para aquellas personas que estudian de lunes a viernes, e incluso sábado medio día. Un 34% de la muestra encuentra provechoso el horario de **Fin de Semana**, Un 27% usa la Sala en **las Tardes** porque trabajan en la Mañana.

10).RAZON DE ASISTENCIA.

Esta pregunta se realizó para conocer cuáles son las razones por las cuales los usuarios visitan la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez.

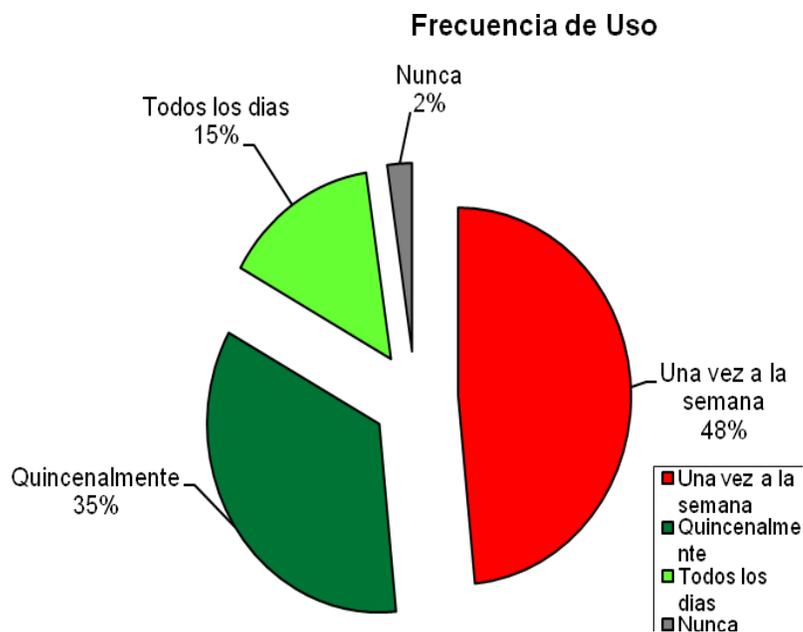


Fig.Nº10

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, (Fig.Nº10) para las cuales el 52% la razón es **por la Colección de libros de la Sala** con el puedan desarrollar su trabajo de investigación, mientras que para un 48% , **se ofrece orientación al usuario** para se pueda familiarizar con los materiales y servicios de la Sala de Geografía e Historia.

11).FRECUENCIA DE USO.

Esta pregunta se realizó para saber con qué frecuencia de uso, acuden a la Sala de Geografía e Historia.



ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas,(Fig. N°11) de las cuales el 48% acude la Sala **una vez a la Semana**, seguido de un 35% , acude **quincenalmente** , mientras el 15 % acude **todos los días** y por ultimo el 2% escasamente acude a la Sala de Geografía e Historia.

12).COLECCIONES USADAS.

La finalidad de esta pregunta es saber que tipo de colecciones le gusta al usuario para realizar sus investigaciones en la Sala de Geografía e Historia.

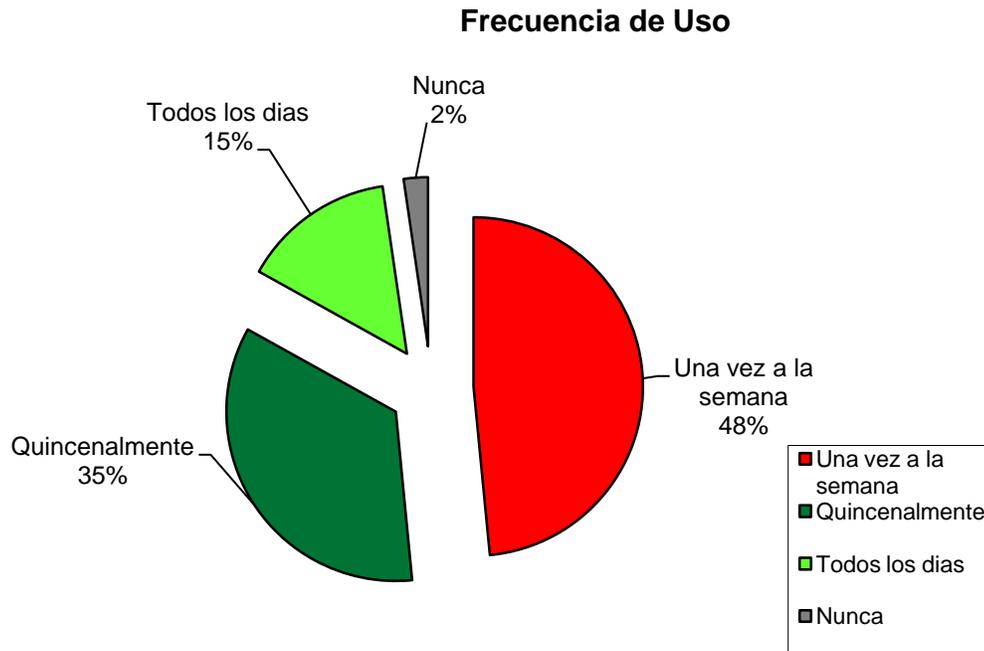


Fig. N° 12

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, (Fig. N°12) de las cuales el 48 % consulta las colecciones de **Historia de Venezuela**, al 16% corresponde a las colecciones de **Geografía de Venezuela**, el 14% acudio por las colecciones de **Historia Universal**, el 9% esta cubierto por las colecciones de **Geografía Económica**, y por ultimo el 6% es para las colecciones de **Historia de América**.

13).MATERIAS.

Esta pregunta corresponde en saber qué tipo de materias o temas según el sistema de clasificación Dewey es de interés al usuario para realizar sus investigaciones.

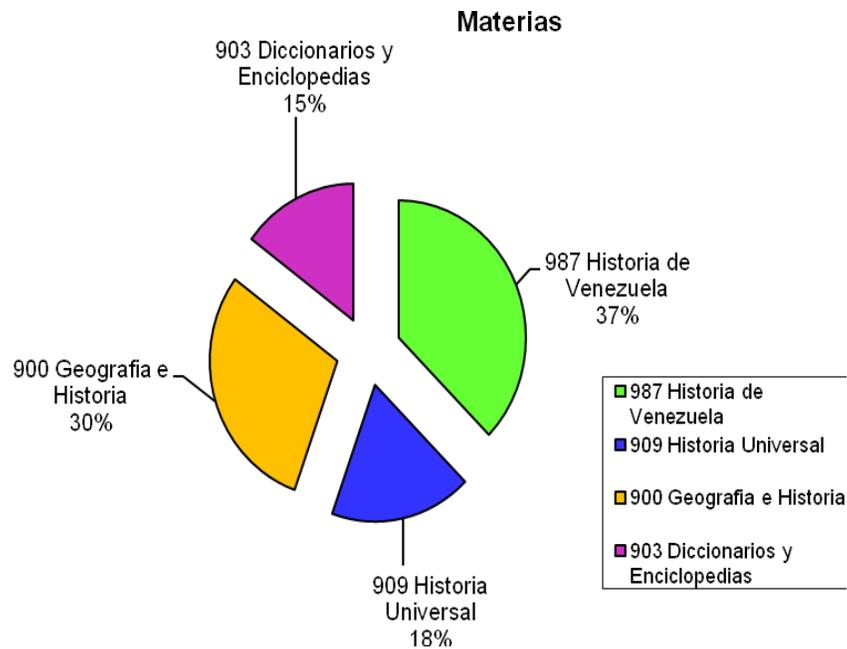


Fig.Nº13

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, (Fig.Nº13) en las cuales el 37 % de las materias o temas según el sistema de Clasificación Dewey les gusta utilizar para sus investigaciones **son : 987 Historia de Venezuela**, al 30% le gusta manejar para sus investigaciones **900 Geografía e Historia**, al 18% **909 Historia Universal**, al 15% **903 Diccionarios e Enciclopedias**.

14).SERVICIOS QUE USA.

Esta pregunta se realizó para indagar cuales de los usuarios tienen utilizan de los servicios adicionales que presta la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez

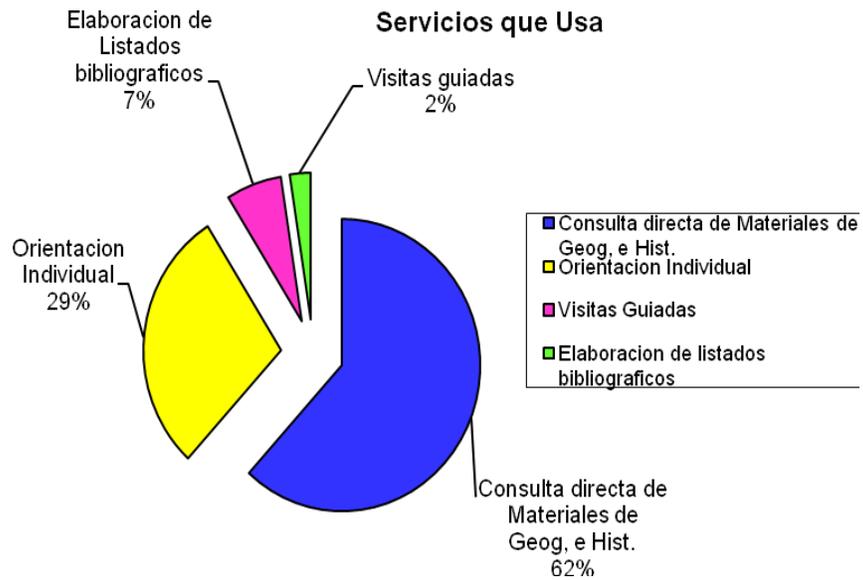


Fig.Nº14

°ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, (Fig.Nº14) de las cuales la mayoría representada por el 76% que realiza **Consulta directa de los materiales de la Sala de Geografía e Historia** mientras el 29% se realiza **Orientación Individualizada al usuario** para familiarizarse con las colecciones, mientras el 7% se realizan **Visitas Guiadas** y el 2% se realizan **Elaboración de Listados Bibliográficos**.

15).CONSEGUIR LA INFORMACION.

Se realizó esta pregunta con la finalidad de indagar como los usuarios consiguen información de interés en la Sala de Geografía e Historia de la biblioteca.

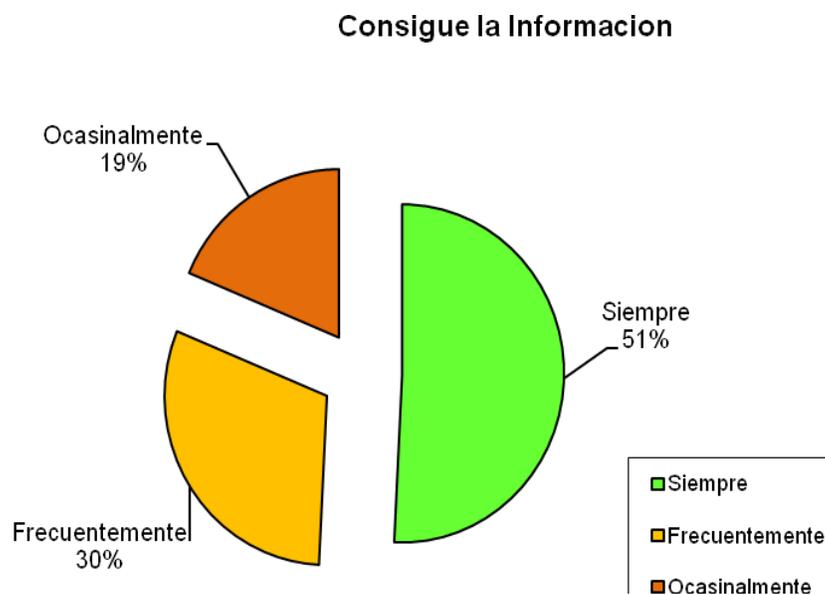


Fig.Nº15

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas,(Fig. Nº 15) de las cuales el 51% los usuarios consiguen **Siempre** la información de interés en la Sala de Geografía e Historia, el 30% de los usuarios consiguen información **frecuentemente** y el 19% los usuarios obtienen información **ocasionalmente**.

16).DOCUMENTOS QUE PRODUCE.

Se realizó esta pregunta con la finalidad de saber qué tipo de documentos produce los usuarios en la Sala de Geografía e Historia de la biblioteca

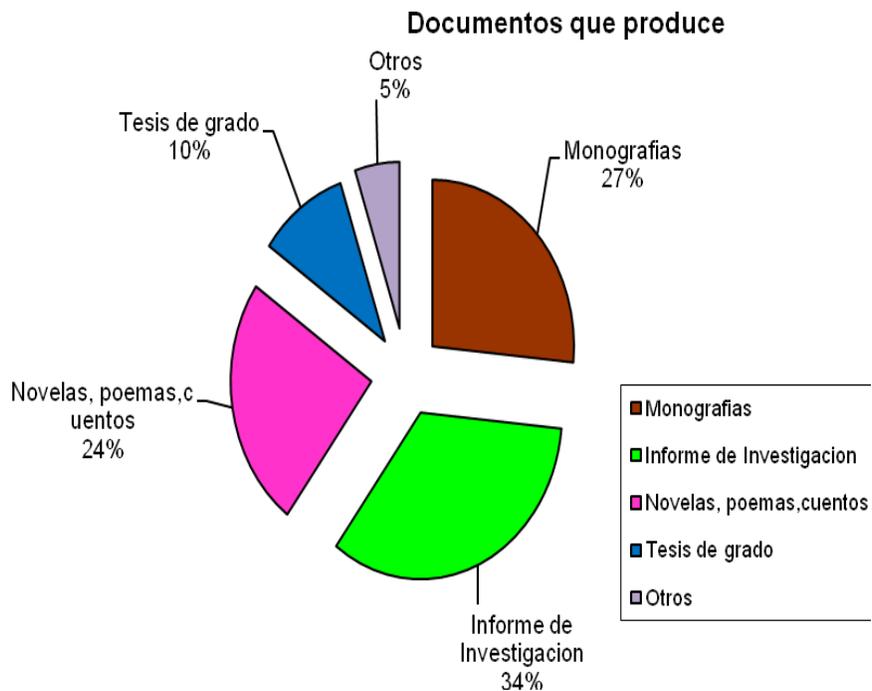


Fig.Nº16

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, (Fig. Nº 16) de las cuales los documentos que produce el 34% son **Informes de Investigación** mientras el 27% de los usuarios produce **Monografías**, el 24% produce **Novelas, poemas y cuentos**, el 10% **Tesis de grado** y el 5% lo produce **Otros**.

17). HABILIDAD DE BUSQUEDA.

Se realizó esta pregunta con la finalidad de saber si los usuarios tienen habilidad de como poder obtener información de interés en la Sala de Geografía e Historia de la biblioteca

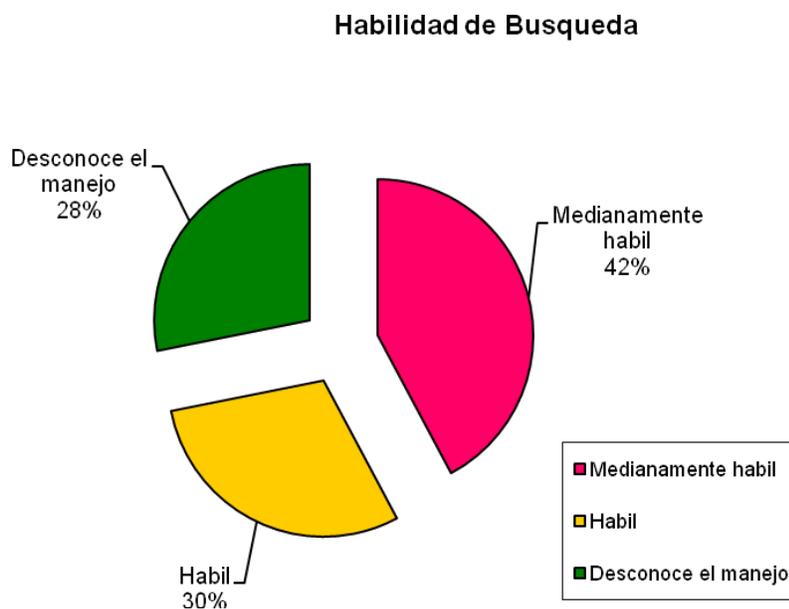


Fig.Nº17

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas,(Fig.Nº17) de las cuales los usuarios manifestaron poseer la habilidad en la búsqueda de información según se indica, el 79% es **Medianamente hábil**, el 30% es **hábil** para buscar información en la Sala y el 28% restante **Desconoce el manejo** e ignora cómo hacerlo.

18).ESTADO DE LA COLECCIÓN.

Esta pregunta tiene la finalidad de conocer el estado de las colecciones en la Sala de Geografía e Historia de la biblioteca.

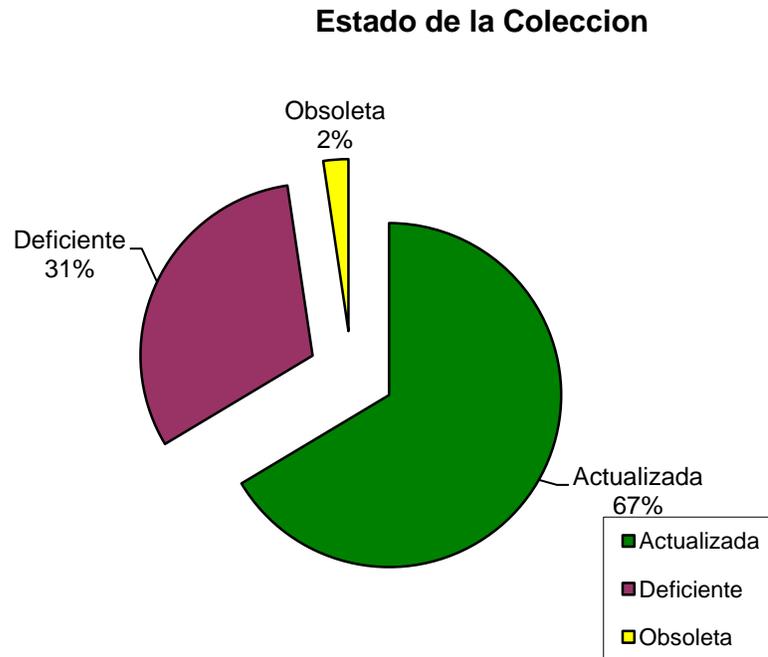


Fig.Nº18

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, (Fig.Nº18), de las cuales el 67% considero el estado de las colecciones como **actualizada**, mientras el 31% considero que las colecciones esta **deficiente** y para el 2% restante es **obsoleta**.

19). OBTENER INFORMACION.

La finalidad de esta pregunta es saber cómo obtiene la información que busca el usuario para realizar sus investigaciones.

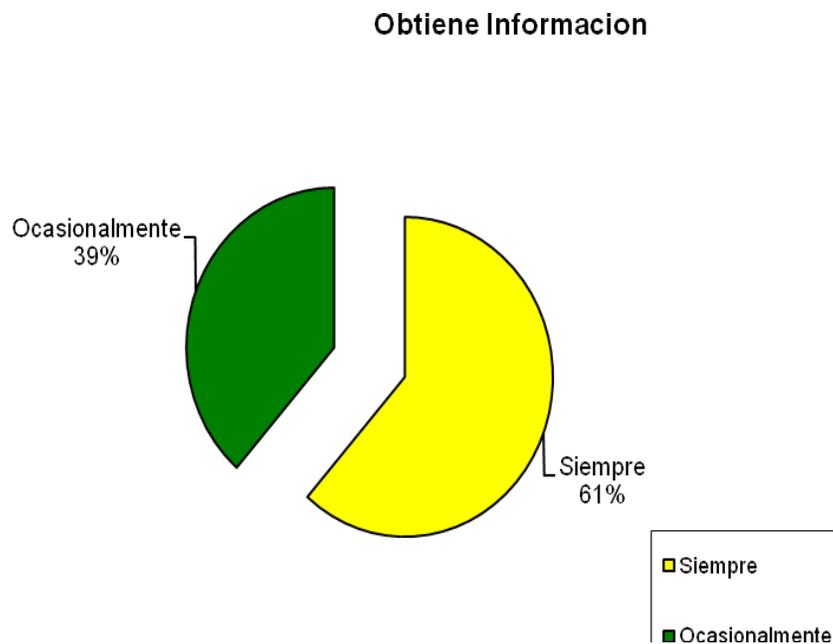


Fig.Nº19

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, (Fig. Nº19), de las cuales el 61% de los usuarios obtiene **siempre** información para estar satisfecho, mientras el 39% se obtiene la información de forma **ocasionalmente**.

20).NIVEL DE SATISFACCION.

Esta pregunta corresponde al nivel de satisfacción de los usuarios que acude a la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca.

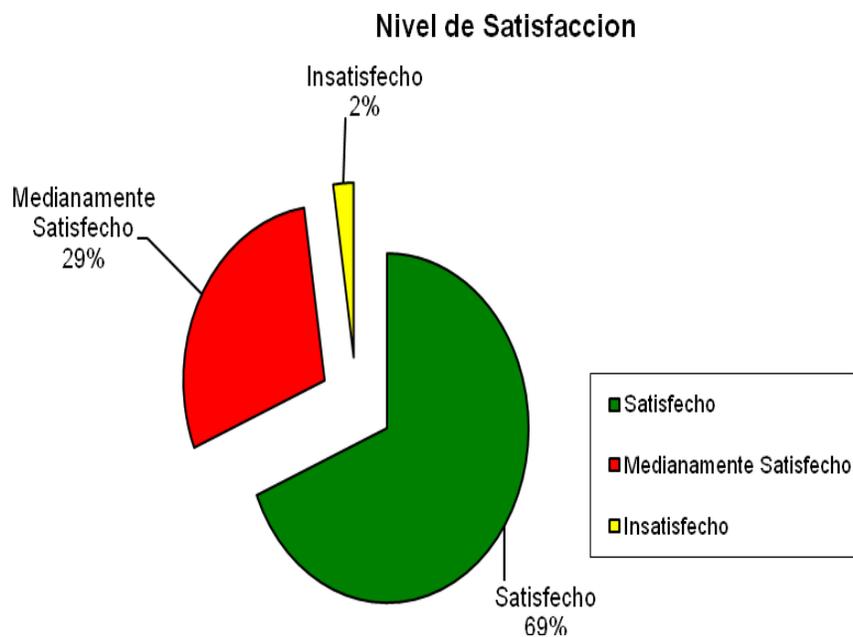


Fig.Nº20

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, (Fig. N°20) de las cuales el 69% los usuarios está **satisfecho** con la atención en la Sala de Geografía e Historia, mientras el 29% de los usuarios se encuentra **medianamente satisfecho**, y el 2% está **insatisfecho**.

21).CALIDAD DE SERVICIO.

Esta pregunta corresponde a la Calidad de Servicio que los usuarios que recibe del personal de la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca.

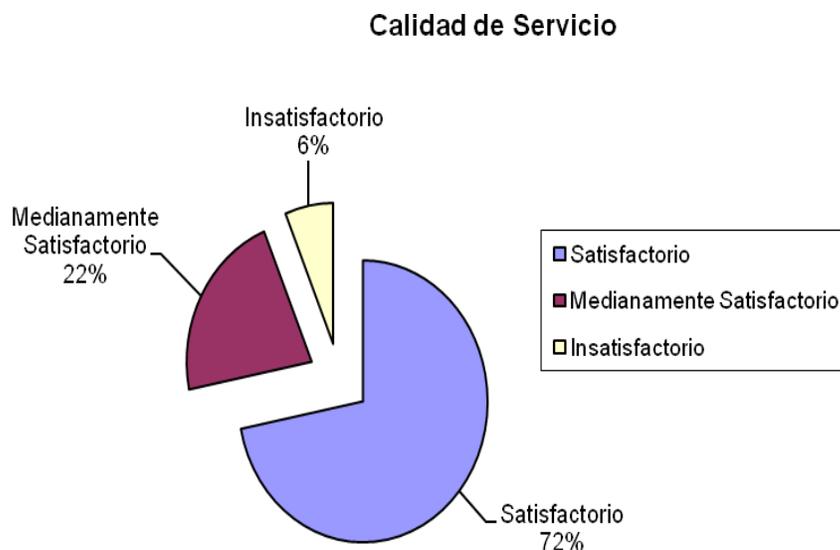


Fig. N°21

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, (Fig. N°21) de las cuales el 72% los usuarios está **satisfecho** con la Calidad de Servicio en la Sala de Geografía e Historia, mientras el 22% de los usuarios se encuentra **medianamente satisfecho**, con la calidad de servicio y el 6% está **insatisfecho**.

22). TIPO DE MATERIAL DE CONSULTA.

La finalidad de esta pregunta es saber que tipo de material de consulta le gusta al usuario para realizar sus investigaciones.



Fig. N°22

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, (Fig. N°22) de las cuales el 92% de los usuarios el tipo de material de consulta es **el texto** en la Sala de Geografía e Historia, mientras el 8% de los usuarios consulta el material de **referencia**.

23).MATERIAL PREDOMINANTE.

Esta pregunta corresponde para saber que tipo de material predominante le gusta al usuario para realizar sus consultas.

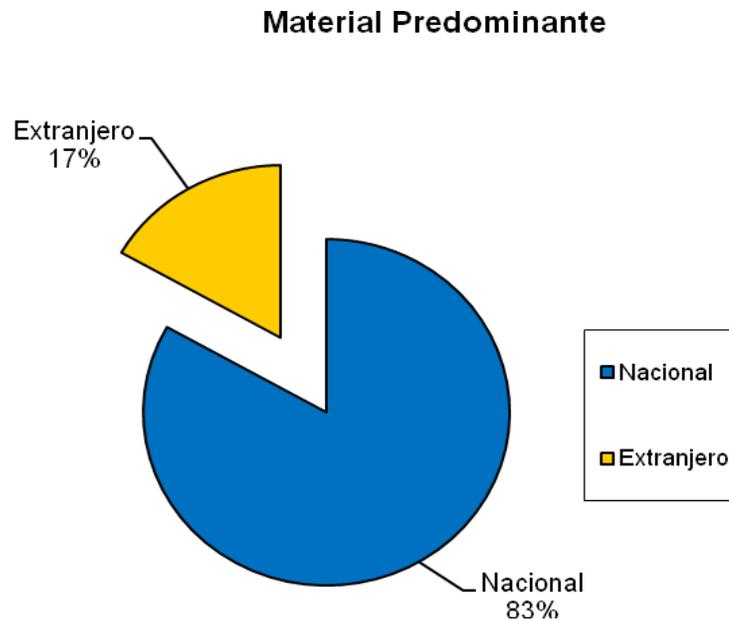


Fig. N°23

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, (Fig. N°23) de las cuales el 92% del material predominante que usa los usuarios es el tipo de material **nacional** en la Sala de Geografía e Historia, mientras el 17% de los usuarios consulta el material **extranjero**.

24).PREPARACION DEL PERSONAL.

Esta pregunta corresponde para saber si el personal de la Sala de Geografía e Historia de la biblioteca está preparado para prestar un mejor servicio a los usuarios.

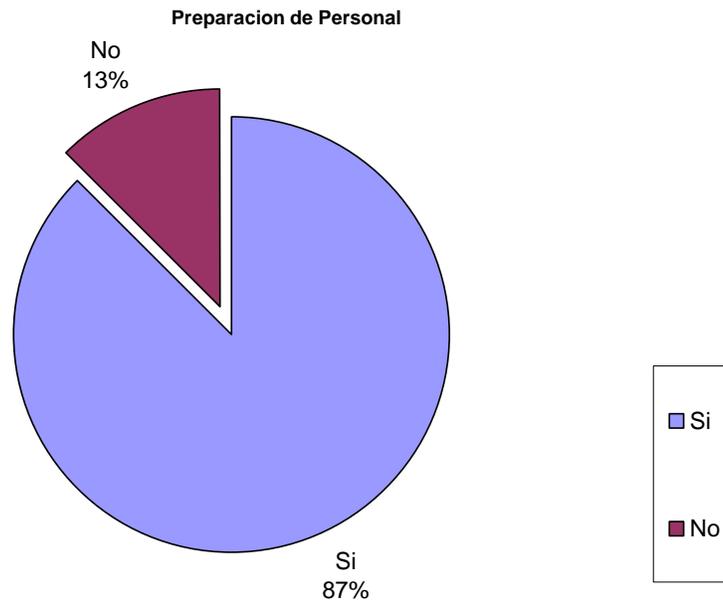


Fig. N°24

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, (Fig. N°24) de las cuales el 87% del personal de la Sala de Geografía e Historia si está preparado para una mejor atención en los servicios, mientras el 13% de los usuarios considera que el personal no está preparado.

25). ESTADO DE CONSERVACION Y PRESERVACION DE LAS COLECCIONES.

Esta pregunta tiene la finalidad de conocer el estado de las colecciones en la Conservación y Preservación de la Sala de Geografía e Historia de la biblioteca

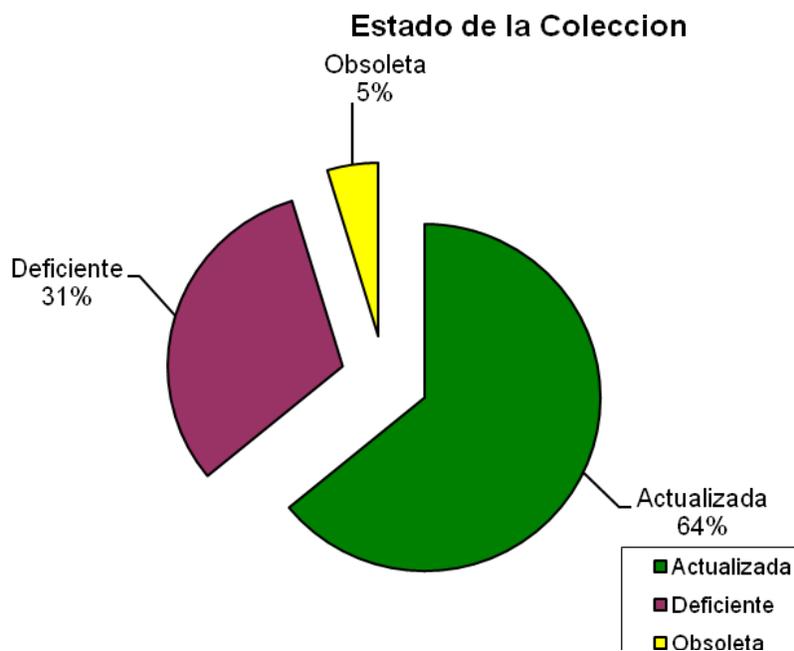


Fig.Nº25

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, (Fig.Nº25)de las cuales el 64% del Estado de Conservación y Preservación las colecciones esta **actualizada** mientras el 31% de las colecciones esta **deficiente** y el 5% restante es **obsoleta**.

26). RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO.

Esta pregunta responde a la finalidad de los usuarios de recomendar el servicio a otros usuarios interesados en realizar sus Investigaciones.

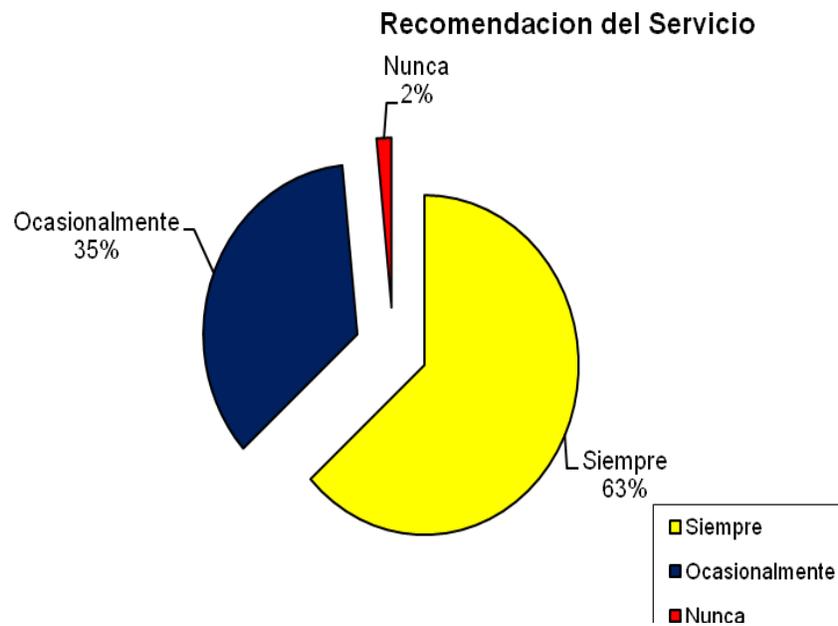


Fig.Nº26

ANÁLISIS: Se encuestaron 128 personas, (Fig.Nº26) de las cuales el 63% de los usuarios recomienda **siempre** el servicio de la Biblioteca mientras el 35% de los usuarios acude al servicio de la biblioteca **ocasionalmente** y el 2% restante **nunca** acude al servicio.

Capitulo 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 CONCLUSIONES.

Culminando el análisis de los resultados de la aplicación del instrumento de investigación para determinar el perfil del usuario se evidencia lo siguiente:

Características Personales: La mayor parte de los usuarios asistentes a la sala, son estudiantes, mayoritariamente de liceos, unidades educativas, quienes acuden a la Sala de Geografía e Historia en búsqueda de información, asisten también aunque en proporciones menores, personas con otras ocupaciones como docentes, e investigadores mientras los que menos acuden son los profesionales. Dada esta marcada tendencia, se puede comprobar que el rango de edad predominante esta comprendido entre los 15 y 25 años con un 65% de población femenina.

Esta característica se refleja adicionalmente en su condición de no trabajadores.

La población que acude a las salas de Geografía e Historia, presento un bajo porcentaje en el dominio de otros idiomas, distintos al castellano según se pudo detectar .

Las Bibliotecas permiten el uso del material bibliográfico, y gracias a ello, la población estudiantil puede tener un fácil acceso a la información que necesite para la realización de investigaciones, la mayoría que acude a la sala son del ciclo básico y diversificado acude a consultar las colecciones de referencia y los textos de la sala.

Análisis de Uso de la Sala: La mayoría de los usuarios de la sala utiliza las colecciones de estantería abierta de referencia y los textos de Historia de Venezuela y Universal y Geografía de Venezuela y el fotocopiado, los usuarios acuden mas en la mañana que en la tarde y la mayoría asiste más una vez a la semana para conocer mas información en las colecciones.

Es importante decir que la estanteria abierta es de hierro y la mayoría de la misma no posee portalibros y estan mal colocados por lo que se dañan las colecciones.(Ver Anexo N°7)



Foto N° 7 Estado de la Estanteria Abierta de Catedra Bolivariana

La Sala de Geografía e Historia posee una capacidad de puestos limitada que en total son 64 (Ver anexo N° 8 y 9)



Fotos N°8 y 9 Puestos de la sala de Geografía e Historia

También la Sala no posee ninguna base de datos actualizada ni servicio de computación.

Es importante resaltar que un porcentaje importante de los usuarios, manifestó su preferencia al horario de fines de semana, dadas las facilidades que representa esta opción, haciendo énfasis en dos puntos de relevante importancia con son el ofrecimiento disponibilidad en las colecciones de las salas y de orientación efectiva al usuario.

De los servicios, se utilizan la colección directa de los materiales y la orientación individualizada. El Estado de las colecciones se ha evaluado en un 67% actualizada por las compras de materiales mientras las colecciones están en un 47% deficiente por el descuido de su estado físico y el 5% está obsoleto por el tiempo que há quedado en los estanteria.

Estas condiciones marcan la concurrencia de estos usuarios a las salas, estableciendo un porcentaje de 48% de asistencia semanal generalmente para realizar consultas directas del material bibliografico disponible.

Determinandose un 51%, de usuarios que consigue y obtiene la informacion requerida.

Las colecciones que mas han utilizado los usuarios en la sala son más de Historia de Venezuela y Geografía de Venezuela, cuando han manifestado considerar actualizadas estas colecciones.

Los niveles de satisfaccion, calidad de servicio y obtencion de la informacion requerida indican porcentajes importantes en el cumplimiento de estos items, como indicadores de servicios prestados.

Ademas los usuarios utilizan el servicio de reproducción y fotocopias, ante la ausencia de un servicio de scaneado.

La medicion de un indicador de recomendacion, como punto de referencia para el suministro de informacion arroja un 63%

Habilidad y Destrezas de los Usuarios: la mayoría de los usuarios que asisten a la Sala de Geografía e Historia para consultar los materiales demuestran que son medianamente hábiles en este proceso porque son poco conocedores de la Sala,

Demandas y Necesidades: los usuarios de la Sala de Geografía e Historia son los que más necesitan y demandan para la investigación, donde la información al consultar las colecciones de geografía e historia, principalmente los textos, con preferencia marcada a los de producción nacional.

Satisfacción con el Servicio: Los usuarios que acuden a la sala de Geografía e Historia, en su mayoría, se retiran satisfechos con la información obtenida porque se mide la pertinencia y relevancia de la información así como el tiempo de respuesta, accesibilidad y cobertura de los servicios de Información

La información es un servicio prioritario en todo tipo de bibliotecas.. La Biblioteca Pública, para satisfacer las necesidades de sus usuarios, ha de desarrollar una programación capaz de cubrir cumplidamente distintas modalidades de información. Esto facilita la estructura de este servicio así como la calidad del mismo.

Además no se mejora la política de préstamo externo ya que se presta en pocas salas, tanto en lo referente a plazos (ampliación) como a número de ejemplares prestados.

5.2 RECOMENDACIONES.

Realizado el perfil del usuario de la sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Publica Central Simón Rodríguez se estima recomendable:

Realizar un estudio de la colección tanto de referencia como de texto a fin de actualizarla y adecuarla a las necesidades y demandas de información de los usuarios:

- La Colección es altamente consultada por los usuarios y presenta fallas en cuanto al estado de conservación, preservación y actualización.
- ➔ Es indispensable la actualización de la colección en toda la Sala de Geografía e Historia incorporando obras de reciente publicación y que están acorde con las necesidades de información e investigación de los usuarios.
- ➔ Es necesario que la Sala de Geografía e Historia aumente su colección cualitativa y cuantitativamente con el fin de satisfacer aún más los requerimientos de préstamo de la Sala y así corresponde con los demandas de material bibliográfico y no bibliográfico que los usuarios requieren.

Realizar una orientación individualizada al Usuario para que pueda familiarizarse con los servicios y disponibilidad de información en la sala de Geografía e Historia.

Mejorar el ambiente e infraestructura de la sala de Geografía e Historia, a fin de que los usuarios puedan realizar las consultas, en mejores condiciones.

La biblioteca debe ofrecer un marco material acogedor para el público y proporcionar:

- un espacio adecuado para almacenar y exponer los fondos
- un espacio atractivo, cómodo y adecuado para que el público utilice de forma práctica y apropiada los servicios de los bibliotecarios
- un espacio suficiente para que el personal pueda desempeñar sus tareas en un marco cómodo y eficiente

- suficiente espacio y flexibilidad con miras al futuro.

La temperatura de la biblioteca se debe mantener a un nivel agradable, gracias a la calefacción o al aire acondicionado. Asimismo, el control de la humedad ayuda a proteger los materiales y a aumentar la comodidad de la biblioteca. (Ver Anexo N°10)

La Sala de Geografía e Historia debe tener una mayor iluminación en su interior ya que la mayoría de sus instalaciones no tienen bombillos. La luz artificial incide directamente sobre la colección ya que en el lugar de trabajo no existen divisiones, siendo esta, (Ver Anexo N° 11 y 12)

Las bibliotecas más grandes deben disponer de un espacio destinado a una cafetería que preste servicio, durante mismo tiempo que la biblioteca, así como también en ocasiones especiales. Algunas veces, estas instalaciones se contratan a proveedores comerciales.



Foto N° 10. Sistema de Aire Acondicionado



Fotos N° 11 y 12 Iluminación de la Sala

La adecuación y comodidad de las instalaciones se percibe como un punto de importancia, ya que sería ideal disponer de un espacio a parte de la sala, donde los estudiantes puedan reunirse para realizar sus trabajos.

Actualizar la colección en todas las áreas de la sala incorporando obras de reciente publicación y que estén acorde con las necesidades de investigación de los usuarios.

También es importante que se adquieran revistas especializadas en la Sala, ya que complementan las consultas de libros y permiten estar a la vanguardia de forma positiva. Este tipo de consulta es considerado un punto fuerte y la localización de monografías se considera un aspecto susceptible de mejora. (Ver anexo n° 13)



Foto N° !3 Colección Especializada

El personal de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez principalmente la Sala de Geografía e Historia debe ayudar a sus usuarios a adquirir la capacidad necesaria para hacer el mejor uso posible de sus recursos y servicios. Los miembros del personal deben actuar como navegadores de información y ayudarles, sea cual sea su edad, a utilizar de la mejor manera las tecnologías de la información y la comunicación. Por otro lado, se deben recibir el entrenamiento y capacitación adecuados, a través de programas de formación y actualización.

Como las nuevas tecnologías son cada vez más asequibles, el papel de la sala de Geografía a la hora de facilitar el acceso a estos medios y de ayudar a la gente a utilizarlos lo más correctamente posible es de vital importancia.

La aplicación de las encuestas, ayuda a recopilar información muy importante para iniciar un proceso de diagnóstico, para solventar la existencia de una carencia de comunicación y retroalimentación entre los Servicios de Biblioteca y los usuarios de la Sala de Geografía e Historia.

Se ha observado que el crecimiento de las instalaciones y servicios que se han producido, no han estado acompañados de un conocimiento real de las expectativas de estudiantes e investigadores. Con este objeto se estudiaron los aspectos recogidos en las encuestas, para verificar las fallas relacionadas a las necesidades de los usuarios y a la Calidad del Servicio para mejorarlas.

Es prioritario aumentar su colección cualitativa y cuantitativamente con el fin de satisfacer las necesidades de información de la colección.

La implementación de un servicio de scanner en la Sala el cual permita a los usuarios agilizar y mejorar el uso del tiempo, durante su visita contribuyendo a minimizar las colas del servicio de fotocopiado y la permanencia de los usuarios, para darle oportunidad a otras personas de disfrutar del servicio.

5.3 GLOSARIO DE TERMINOS.

1).ACCESO AL DOCUMENTO.

Obtención de un documento por parte de un usuario de la biblioteca. Se habla de libre acceso o acceso directo cuando el usuario puede tomar el libro de la estantería, y de acceso indirecto cuando necesita llenar antes un boletín de pedido para que un empleado le sirva el libro desde su lugar de de pósito.

2). ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.

Etapa inicial de ‘transformación de información documental’ y no documental, que consiste, fundamentalmente, en el estudio de las fuentes de información documentales y en la extracción de los datos más esenciales de los mismos. Se debe subrayar que el proceso de análisis es prácticamente inseparable del de síntesis y por lo tanto incluye también la síntesis de la información. La profundidad y el carácter del estudio analítico/sintético de las fuentes de información dependen del tipo de ‘transformación’. El ‘análisis’ puede comprender (desde el punto de vista de transferencia de información) dos tipos de ‘información’: la comunicada (explícita) y la supracomunicada (tácita)

3).ARCHIVO

Institución, local o mueble donde se custodian y coleccionan de forma ordenada y clasificada documentos originales, públicos y privados, producidos por una persona física o jurídica, acumulados en el curso de sus actividades, que son preservados con determinados fines: jurídicos, económicos, culturales, científicos, religiosos o políticos; así como dichos documentos.

4).ARCHIVOLOGIA.

Ciencia social que estudia los principios de la creación, desarrollo, organización, administración y funciones de los archivos, sus fundamentos, legales y jurídicos, así como sus

problemas teóricos-históricos y métodos lógicos referentes a los documentos de archivo, los cuales resuelve de manera netamente práctica.

5).BIBLIOTECA:

Institución cultural donde se conservan, reúnen, seleccionan, inventarían, catalogan, clasifican y difunden conjuntos o colecciones de libros y otros materiales bibliográficos reproducidos por cualquier medio para su lectura en sala pública o mediante préstamo temporal. Están al servicio de la educación, la investigación, la cultura y la información.

6). BIBLIOTECARIO.

Persona que tiene a su cargo la colección, cuidado, ordenación, conservación, organización, dirección y funcionamiento de una biblioteca; es decir, aquel que trata con el saber formalizado por la escritura en sus diferentes formas y sustentos, así como la administración de las instituciones, además en la actualidad su función se amplía, convirtiéndose en educador, guía y preceptor de lecturas; por lo cual debe poseer las condiciones de cultura y técnica

7). BIBLIOTECOLOGIA

Ciencia social que abarca el conjunto sistemático de conocimientos referentes al libro y a la biblioteca estudiando sus objetivos, principios, contenido, sistema y leyes de desarrollo. También trata la formación y acumulación de fondos, operaciones técnicas y utilización de riquezas literarias en interés de la sociedad, así como la gerencia de bibliotecas.

8).BIBLIOTECONOMIA

Rama de la Bibliotecología que comprende el conjunto de conocimientos teóricos y técnicos relativos al establecimiento, organización y mantención de la biblioteca; la administración (política de la administración para realizar en con la mayor eficacia y el menor esfuerzo los fines específicos de la institución) y al uso adecuado de las colecciones documentales

9).COLECCIÓN.

La colección o fondo bibliográfico es el conjunto de materiales bibliotecarios que la biblioteca pone a disposición de los usuarios. La formación y el desarrollo de la colección es

imprescindible para ofrecer servicios, y como señala Thomson, en las prioridades de la biblioteca las colecciones están antes que el personal, los servicios y las instalaciones, pues cualquier deficiencia puede subsanarse con el tiempo, salvo no adquirir los documentos cuando están disponibles. Con todo, el entorno electrónico modificará la configuración de las colecciones.

10). CONSULTA:

La expresión de la necesidad de información del usuario en un lenguaje proporcionado por el sistema de recuperación de información. Es la mayor interacción entre usuario y motor de búsqueda. Los tipos de lenguajes más comunes permiten la especificación de las palabras clave y el uso de conectores booleanos

11).COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA O INTERBIBLIOTECARIA.

Colaboración entre bibliotecas que tiene como objetivo ofrecer servicios de mayor calidad mediante la puesta en común de los recursos de cada una de ellas y la participación en proyectos comunes. La cooperación bibliotecaria puede tener distintas vertientes: normalización de procesos y servicios, préstamo interbibliotecario, colaboración en la catalogación, creación de catálogos colectivos, adquisiciones cooperativas, establecimiento de redes de comunicación entre bibliotecas, etc.

12).DESEO DE INFORMACIÓN.

Es la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer su necesidad. Para un bibliotecario este deseo se traduce en una demanda de necesidad. información por parte del usuario.

13).DEMANDA DE INFORMACIÓN.

Es la expresión de un deseo de información. Es lo que un individuo viene a solicitar a una biblioteca o centro de información.

14).DOCUMENTO.

Toda fuente de información registrada sobre soporte.

15).ESTUDIOS DE USUARIOS.

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, a su consumo de información.

16). EVALUACIÓN DE COLECCIONES.

Se define la evaluación de la colección como la valoración de la utilidad y pertinencia de las colecciones de una biblioteca con relación a sus usuarios o programas.

17).GLOSARIO.

Instrumento en forma de diccionario, vocabularios, léxicos, listas o catálogos, cuyo objetivo consiste en aclarar el sentido de las palabras raras, en desuso, oscuras o técnicas a través de definiciones con palabras de la misma lengua, más claras y usuales, traducciones a otras lenguas, sinónimos o vinculados a un tema específico.

17).MONOGRAFIA

1) Estudio especial de determinada parte de una ciencia 2) En catalogación, publicación no seriada, es decir, publicación que contiene una obra completa en un volumen o en un número limitado de ello.

18). NECESIDAD DE INFORMACIÓN.

Es la carencia de algo en este caso de información. Esta Necesidad se puede identificar cuando el usuario requiere localizar un recurso o necesita información específica sobre un tema para realizar un trabajo o resolver un problema de información

19).OBRA DE REFERENCIA.

Obra de imprenta que contiene datos generalizados. Se utiliza como material de consulta, de ahí que tenga un uso auxiliar, para la obtención de una información breve, rápida y exacta.

20).REFERENCIA

Reconocimiento que hace una fuente de información a otra fuente; o sea, remisión bibliográfica hecha en una fuente de información documental a otra fuente.

21).PERFIL DEL USUARIO

Es el Conjunto de rasgos distintivos que caracterizan al Usuario. Los datos que conforman un perfil de usuarios es lo siguiente: a) Disciplina de Interés (Necesidades de Información), b) Nivel de Escolaridad, c) Función Principal (Administrador Investigador, alumno, Etc.), d) Recursos de Información: Fuentes Primarias y Secundarias, e) Métodos para localizar la información: Citas, Uso de la Biblioteca, Documentación Personal etc.

21).PUBLICACIÓN SERIADA.

Publicación cuyos volúmenes o números se suceden en orden numérico o cronológico, bajo un título común y en número indefinido.

22).SERVICIO DE INFORMACIÓN:

Organismo o servicio encargado de resolver las dudas de los usuarios entorno a un tema, proporcionándoles los datos e informaciones correspondiente.

23).USUARIO.

Son individuos o grupos de personas que enfrentan una realidad que les plantean problemas y que tienen una capacidad para resolverlos, la que supone la identificación de requerimientos de información y la utilización de dicha información.

24). USUARIO DE LA INFORMACIÓN.

Persona, grupo o entidad, que utiliza la información o los servicios de información. Al estar involucrados los "usuarios" y trabajadores de la información en un proceso continuo de comunicación, el término se refiere a todos los que utilizan la información, sean o no trabajadores de la información.

25).USUARIO POTENCIAL

Persona, grupo o entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual está inserta la entidad de información. Por ello, son el punto de partida para el cálculo de los recursos de información que se requieren (humanos, materiales, tecnológicos, financieros, organizacionales y el propio recurso información).

26). USUARIO REAL:

Aquel usuario con el cual la entidad de información ya ha logrado establecer la comunicación. El Usuario Potencial que aún no es Real (al cual algunos autores llaman No Usuario), es aquel con el cual la entidad de información aún no ha logrado establecer la comunicación. El concepto se refiere a la información proveniente del servicio y de una entidad de información en particular, pues se sabe que todas las actividades humanas requieren información y, por tanto el usuario debe haber usado información de otras fuentes, incluso, posiblemente, la proveniente de servicios de otras entidades de información.

REFERENCIAS CONSULTADAS.

Arias, Fidas. (2004). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Editorial Episteme. 143 pág.

Arias V, Ivonne K .(2005). *Evaluación de las Necesidades de Información de los Usuarios de la Biblioteca “Oswaldo Enríquez Isava” de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela*. Caracas. Universidad Central de Venezuela.

Biblioteca Nacional de Venezuela.(1980).Breve Reseña Historica de la Biblioteca Pública Central Simón Rodríguez, (29/09/2009)

Hernández Sampieri, Roberto. (1998). *Metodología de la Investigación -2ed-* Mexico McGraw Hill. 204 p

Lancaster, F. W (1996.).(: *Evaluación de la Biblioteca*. Madrid: Anabad, 1996.

Tardón Eugenio (1995)“”. *Gestión y Evaluación de colecciones: Selección y Adquisición* .En *Revista General de Información y Documentación*, vol. 5, n. 2,

Biblioteca Nacional de Venezuela. (2003). *Pagina Web em linea*. Disponible en <http://www.bnv.bib.ve/boton1.htm>. (Consultado. 13/04/2007.)

Biblioteca Nacional de Venezuela (2003) *PaginaWeb en linea* www.bnv.gob.ve/canje_dona.php?sw=5&f=36. (01/10/2009)

Biblioteca Nacional de Venezuela.(2002).*Pautas para bibliotecas públicas, parte 2: desarrollo de los fondos bibliográficos, no bibliográficos y audiovisuales*, (29/09/2009)

Biblioteca Nacional de Venezuela.(2002).*Política de Desarrollo de Colecciones para Bibliotecas Públicas*. (29/09/2009)

Biblioteca Nacional de Venezuela. (2005). *Pagina Web en linea*. Disponible en http://www.bnv.bib.ve/pdf/Historia_de_la_Biblioteca_Nacional.pdf (Consultado. 17/05/2009.)

Biblioteca Médica Nacional.(2009).**Glosario de términos bibliotecológicos y de Ciencias de la Información.** Disponible en versión electrónica en la Dirección . <http://www.sld.cu/sitios/bmn/temas.php?idv=3015>

J. A. Gomez Hernández.(2002) Gestión de bibliotecas / Murcia: DM, <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/06usuarios.PDF> (21-04-08)

Sánchez de Boado, Ángel Massimo. (2002) "Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias: I Métodos basados en el estudio de la colección".Anales de documentación 5. Barcelona: p. 245-272. Disponible en versión electrónica en la dirección <http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0514.pdf>. (20/04/2007)

Sánchez de Boado, Ángel Massimo. (2002) "*Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias: II, Métodos basados en el estudio de la colección*".Anales de documentación 5. Barcelona: p. 171-173. Disponible en versión electrónica en la dirección <http://www.um.es/fccd/anales/ad07/ad0711.pdf> (20/04/2007)

Universidad Autónoma de Yucatán. (2003)Guía de Desarrollo de Colecciones Documentales del Sistema Bibliotecario Dirección: www.bibliotecas.uady.mx/OtrosArch/Guia%20DC%2003nov2006.pdf – 23/04/2007

ObservatorioTecnologico.(2004)[Glosario de términos bibliotecológicos](http://observatorio.cnice.mec.es/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=198&mode=thread&order=0&thold=0) Disponible en la versión electrónica en la Dirección:<http://observatorio.cnice.mec.es/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=198&mode=thread&order=0&thold=0>.

Programa de Nuevas Tecnologías, (1998). *Bibliotecas Escolares (CD-ROM)*, Madrid, M.E.C.,.

UNESCO. Manifiesto de la Biblioteca Pública de la UNESCO. Nov. de 1994. En Internet. www.nl.gob.mx/creb/boletin/unescobp.htm

Anexos

**INSTRUMENTO PARA DETERMINAR EL ESTUDIO DE USUARIOS DE LA
BIBLIOTECA PÚBLICA CENTRAL SIMÓN RODRÍGUEZ, SALA DE GEOGRAFIA E
HISTORIA ADSCRITA AL INSTITUTO AUTÓNOMO BIBLIOTECA NACIONAL Y
SERVICIO DE BIBLIOTECAS**

**INSTITUTO AUTÓNOMO BIBLIOTECA NACIONAL Y SERVICIO DE
BIBLIOTECAS.
BIBLIOTECA PÚBLICA CENTRAL SIMÓN RODRIGUEZ
SALA DE GEOGRAFIA E HISTORIA**

**INSTRUMENTO PARA DETERMINAR EL ESTUDIO DE USUARIOS DE LA
BIBLIOTECA PÚBLICA CENTRAL SIMÓN RODRIGUEZ, SALA DE GEOGRAFIA E
HISTORIA ADSCRITA AL INSTITUTO AUTÓNOMO BIBLIOTECA NACIONAL Y
SERVICIO DE BIBLIOTECAS.**

El presente cuestionario de opinión, tiene por objetivo determinar el Estudio de Usuario de la Sala de Geografía e Historia de la Biblioteca Pública Central de Caracas Simón Rodríguez del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y Servicios de Bibliotecas, sus características, necesidades de información y grado de satisfacción en relación al servicio. Los resultados Obtenidos serán analizados con la finalidad de definir el Estudio de Usuario que asiste a la Sala de Geografía e Historia. Le agradecemos responder con objetividad y claridad.

Por su colaboración muchas gracias.

INSTRUCCIONES

1. Lea detenidamente e intérprete cada una de las preguntas
2. Rellene completamente el cuadro de la alternativa seleccionada
3. Escriba en letra de Imprenta
4. Responda todos los ítems

1.- Edad: _____ Años

2.- Sexo:

____ Masculino

____ Femenino

3.- Tipo de Usuario:

____ Docente

____ Estudiante

____ Investigador

____ Professional

[____ Primaria

[____ Secundaria

----->Tipo: [____ Universitaria

Procedencia:

Si Ud es-miembro de alguna institución educativa- de una Universidad, indique:

Nombre de la-Institución _____

Facultad-en el caso de institución universitaria _____

Escuela _____

Otra dependencia _____

4.- Nivel de Instrucción: (indique ultimo año o semestre cursado)

5.- Lee Usted algún otro idioma, además del español Si ____ No ____

En caso afirmativo, especifique: _____

Indique grado de dominio del Idioma:

____ Alto

____ Medio

____ Bajo

6.- Profesión: _____

7.- Trabaja : ____ Si ____ No

8.- Ocupación: _____

Seleccione la(s) Opciones que considere adecuadas. Explique en caso de ser necesario.

10.- En que horario utiliza la Sala de Geografía e Historia.

- Mañana
- Tarde

- Fin de Semana

11.- Porque acude a la Sala de Geografia e Historia

- Ofrece Orientación al Usuario
- Por la Colección de libros de la Sala

12.- Indique su frecuencia de uso del Sala de Geografia e Historia.

- Todos los dias
- Una vez a la Semana
- Quincenalmente
- Nunca

13. ¿Cuales son las colecciones de geografia e historia que usted acostumbra utilizar para realizar sus investigaciones?.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Geografia Universal | <input type="checkbox"/> Historia Universal |
| <input type="checkbox"/> Geografia de Venezuela | <input type="checkbox"/> Historia de America |
| <input type="checkbox"/> Geografia Economica | <input type="checkbox"/> Historia de Venezuela |

14.-¿Que materias o temas lsegún el sistema Dewey es de su interés?
De los siguientes temas cuales son de su interés

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 900 Geografia e Historia | <input type="checkbox"/> 907 Educación, investigación, temas relacionados |
| <input type="checkbox"/> 901 Filosofía o teoría de la historia | <input type="checkbox"/> 909 Historia Universal |
| <input type="checkbox"/> 903 Diccionarios e enciclopedias | <input type="checkbox"/> 981 Historia de Brasil |
| <input type="checkbox"/> 904 Colecciones de relatos de eventos | <input type="checkbox"/> 982 Historia de Argentina |
| <input type="checkbox"/> 905 Publicaciones en serie | <input type="checkbox"/> 983 Historia de Chile |
| <input type="checkbox"/> 984 Historia de Bolivia | <input type="checkbox"/> 988 Historia de las Guayanas |
| <input type="checkbox"/> 985 Historia del Perú | <input type="checkbox"/> 989 Historia del Paraguay y Uruguay |
| <input type="checkbox"/> 986 Historia de Colombia & Ecuador | |
| <input type="checkbox"/> 987 Historia de Venezuela | |

15.- ¿Cual de estos servicios utiliza Ud?

- Orientación Individualizada
- Consulta directa de materiales de Geografia e Historia
- Elaboración de Listados bibliograficos
- Visitas guiadas

16.- Consigue usted la información que busca en la Sala de Geografia e Historia.

- Siempre

- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

17.- ¿Que tipo de documento produce Usted?

- Monografía
- Novelas, poemas, Cuentos
- Informe de Investigación
- Tesis de Grado
- Otros, Especifique _____

18.-Indique su grado de habilidad en el manejo de la Colección de la Sala

- Habil
- Medianamente habil
- Desconoce el manejo

19.- Como está el Estado de la Colección de la Sala

- Actualizada
- Deficiente
- Obsolescencia

20.-Obtiene la Información que busca en la Sala de Geografía e Historia

- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca

21.-Indique su grado de satisfacción con la Información obtenida

- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho

22.-.-Obtiene la Información que busca en la Sala de Geografía e Historia

- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca

23.-Indique su grado de Calidad de Servicio con el servicio en la sala de Geografía e Historia

- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho

24.- Que tipo de material consulta en la Sala de Geografía e Historia

Texto

Referencia

Publicaciones en Serie

25.- Tipo de Material predominante en la Sala de Geografía e Historia

Nacional

Extranjero

26.- El personal que labora en la Biblioteca esta preparado sobre la dimensión del conocimiento de las colecciones de la Sala.

SI

No

27.- Estado de Conservación y Preservación de las Colecciones de la Sala

Actualizada

Deficiente

Obsolescencia

28- Recomienda el Servicio de la Sala de Geografía e Historia a otros usuarios

Siempre

Ocasionalmente

Nunca

Explique porqué _____