



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

**ESTUDIO DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA
“BELARMINO LARES” DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**

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

Presentado por:

Antonio José Hernández Cabeza

Tutor: Andrés Linares

Caracas, julio de 2012

CONTENIDO

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Introducción	1
CAPÍTULO I	
1.- El Problema.....	3
1.1- Planteamiento del problema	3
1.2- Objetivos de la investigación.....	4
1.3- Justificación del proyecto.....	5
1.4.-Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado	6
CAPÍTULO II	
2.-Marco teórico.....	7
2.1-Bases teóricas:	7
2.1.1.-Antecedentes de los estudio de usuarios.....	11
2.1.2.- Conceptos relacionados con los estudio de usuarios	12
2.1.2.1.- Conocimiento	12
2.1.2.2.- Necesidad de información.....	13
2.1.2.3.-Deseo de información	16
2.1.2.4.-Demanda de información.....	17
2.1.2.5.-Perfil.....	18
2.1.2.6.-Perfil de usuarios	19
2.1.2.7.-Usuarios.....	22
2.1.3.-Categorías de usuarios.....	23
2.1.3.1.-Usuario potencial	23
2.1.3.2.-Usuarios reales	23
2.1.4.-Estudio de usuarios.....	24
2.1.5.-Etapas de los estudio de usuarios	24

2.1.6.-Aplicación de los estudio de usuarios	26
2.1.7.-Objetivos de los estudio de usuarios.....	26
2.1.8.-Importancia de los estudio de usuarios	27
2.1.9.-La evaluación de satisfacción	27
2.1.10.-Metodología para la elaboración de los estudio de usuarios	27
2.1.10.1.-Estudios de usuarios con enfoque cuantitativo	28
2.1.10.1.1.-Métodos directos	28
2.1.10.1.2.-Métodos indirectos	29
2.1.10.2-Estudio de usuarios con enfoque cualitativo	30
2.1.10.2.1-Grupo focal.....	31
2.2-Historia de la Escuela de Psicología”	32
2.2.1.-Propósitos de la Escuela de Psicología”	34
2.2.1.1-Misión.....	34
2.2.1.2-Visión.....	34
2.2.1.3.-Objetivos	34
2.2.1.4.-Funciones	35
2.2.1.5.-Servicio.....	35
2.3-Historia de la Biblioteca “Belarmino Lares”	36
2.4-La Biblioteca “Belarmino Lares” en la actualidad	38
2.4.1-Visión	39
2.4.2-Misión	39
2.4.3-Objetivos	40
2.4.4-Organigrama	42
2.4.5-Personal	42
2.4.6-Recursos informativos	42
2.4.7-Servicios al público	44
2.4.8-Sala de lectura	44
2.4.9-Sala de investigación.....	44
2.4.10-Préstamo circulante	45
2.4.11-Préstamo interbibliotecario	45
2.4.12-Publicaciones periódicas.....	45
2.4.13- Testoteca “Dr. Francisco del Olmo”	45

2.4.14- Centro de Información Especializado en Psicología (CIDEP)	45
2.4.15- Videoteca	46
2.4.16- Servicio de fotocopiado	46
2.4.17- Procesos técnicos	46

CAPÍTULO III

3.-El marco metodológico.....	48
3.1-Tipo de investigación	50
3.2-Diseño de investigación	50
3.3-Población y muestra	50
3.4-Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.5-Técnicas de análisis y representación de los datos	51

CAPÍTULO IV

4.- Análisis e interpretación de los resultados.....	52
4.1-Sugerencias de los usuarios para la Biblioteca “Belarmino Lares”	52

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones	76
Referencias bibliográficas	80
5.-Anexos.....	84
5.1-El cuestionario	87
5.2-Prof. “Belarmino Lares”	89
5.3-Organigrama estructural: Escuela de Psicología	90

DEDICATORIA.

Al DIOS todopoderoso quien fortalece mi fe y mi espíritu y le da, sabiduría, alegría, a mi vida. Por su inmenso amor mil gracias.

A mi madre Karla, por su inmenso amor, dedicación, muchas atenciones y por sus consejos sabios, y darme la fórmula secreta de la vida.

A mi esposa Aleida, por estar a mi lado apoyándome y de creer en mí, por ser mi fortaleza en los momentos difíciles, mi inspiración y por sus muchas atenciones.

Son lo más grande que tengo en la vida...

A mis hermanos y demás familiares, por darme aliento, fuerzas y energías.

A mis amigos y compañeros de trabajo por su colaboración prestada.

A todas y a cada una de las personas quienes tuvieron que ver con esta realidad.

A todos ellos...

...Mis respetos.

AGRADECIMIENTOS...

Al todopoderoso que siempre me acompaña.

A la Universidad Central de Venezuela por permitirme romper paradigmas y vencer las dificultades.

A la Facultad de Humanidades y Educación digna representante de las grandes disciplinas.

A la Escuela de Bibliotecología y Archivología cuya visión está en pleno auge y florecimiento.

A la Facultad de Humanidades y Educación, lugar de trabajo, estudio y enseñanza.

Al profesor Andrés Linares por sus buenos oficios, atención y contribuir en mi desarrollo profesional en la Escuela de Bibliotecología y Archivología.

Por siempre...

...Mil gracias.

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

RESUMEN

**ESTUDIO DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “BELARMINO LARES”
DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE
VENEZUELA**

Presentado por: Antonio José Hernández Cabeza
Tutor: Prof. Andrés Linares

Constituye un “profundo y minucioso” estudio de usuarios conformado por estudiantes y profesores que frecuentan la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela, al establecer programas y desarrollar actividades que faciliten medir el grado de satisfacción de los servicios prestados, no sólo la cantidad, sino la calidad en la atención de los usuarios; con el propósito de brindarle la máxima satisfacción ante las necesidades de información.

En el estudio se aplica un cuestionario como instrumento de apoyo, analiza la realidad de la Biblioteca “Belarmino Lares” y sus servicios, igualmente permite conocer el usuario tipo y el grado de satisfacción de sus necesidades. Los resultados alcanzados producto de los objetivos propuestos permiten ofrecer una serie de conclusiones y recomendaciones que pueden ser útiles en la toma de decisiones y en correspondencia con el análisis de futuras investigaciones.

Palabras claves: Estudio de usuarios; Biblioteca “Belarmino Lares”; Escuela de Psicología Universidad Central de Venezuela; Necesidades de información; Satisfacción de información.

Hernández Cabeza, Antonio José

Estudio de usuarios de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela / Antonio José Hernández Cabeza; tutor: prof. Andrés Linares. – Caracas, 2012.

94 h.: il.; 28 cm. Anexos.

Tesis (Licenciatura en Bibliotecología). – Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 2012.

1. Estudio de usuarios. 2. Biblioteca “Belarmino Lares” 3. Escuela de Psicología. 4. Universidad Central de Venezuela. I. Linares, Andrés, tutor II. Título.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, estamos viviendo una etapa que supone un reto para las bibliotecas universitarias. Un momento en que las restricciones presupuestarias impiden la adecuada actualización de los fondos, convirtiéndolos en colecciones reducidas y poco actualizadas, y que las necesidades reales de los usuarios, al mismo tiempo, es un momento de grandes oportunidades ya que el desarrollo de las nuevas tecnologías facilita el acercamiento de la biblioteca a la comunidad universitaria y al resto mundo globalizado.

Esta investigación surgió porque actualmente el personal que trabaja en la Biblioteca “Belarmino Lares”, han olvidado uno de los factores claves de una biblioteca no sólo es facilitar la información, sino además preservar las colecciones que en dicha instituciones se encuentran. Es necesario crear una relación entre usuarios y el personal que labora en la unidad de información de una forma tal que garantice una obtención de información de calidad y un mejor aprovechamiento de los servicios y recursos disponibles.

La Biblioteca “Belarmino Lares” de la Universidad Central de Venezuela (UCV), es uno de estos casos, ya que desde su creación funciona como unidad de información “especializada en Psicología”, no se ha desarrollado basándose en las necesidades de información de los estudiantes y profesores de esta escuela, trayendo como consecuencia, un espacio insuficiente para la colección que alberga y para la atención de usuarios, crecimiento inadecuado de colección, y por consiguiente poca satisfacción de las necesidades de información de los usuarios que asisten a la biblioteca en busca de información.

Se pretende con el estudio de usuarios de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología, sirva además de modelo para el resto de las demás bibliotecas, las cuales adquieren sus recursos documentales con los mismos

estándares de evaluación y selección de aquellos documentos que tengan una demanda real de usuarios.

Esta necesidad de conocer a la comunidad de la Escuela de Psicología ha traído consigo el estudio de usuarios, como método específico para indagar sobre las necesidades y/o grado de satisfacción de éstos, en cuanto a servicios y sistemas de información. Tales estudios no solo han permitido conocer a los usuarios, sino que también generan información relevante para la toma de decisiones en las unidades de información en el rediseño de servicios, permitiendo el establecimiento de ciertos mecanismos que agilicen la satisfacción de dichas necesidades.

Esta investigación se aboca a estudiar las necesidades de información de los estudiantes, profesores e investigadores de la Escuela de Psicología de la U.C.V., considerándolas como usuarios de la Biblioteca “Belarmino Lares”, la cual es especializada en el área. Pretendiendo no sólo dar a conocer dichas necesidades, sino además tomar los resultados del estudio de esta unidad de información en pro de sus usuarios. La estructura de la investigación consta de 4 capítulos:

- ✓ CAPÍTULO I: la primera engloba el problema de investigación y objetivos.
- ✓ CAPÍTULO II: la segunda parte el marco teórico de la investigación.
- ✓ CAPÍTULO III: la tercera se refiere a la metodología y técnica de investigación.
- ✓ CAPÍTULO IV: en éste se realiza el análisis e interpretación de los datos obtenidos producto de la aplicación del instrumento establecido.

Después las conclusiones y recomendaciones; luego las referencias bibliográficas; y en la última parte los anexos.

CAPÍTULO I

1.- EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Biblioteca “Belarmino Lares” de la Universidad Central de Venezuela (UCV), presenta un gran deterioro en su colección bibliográfica. Al mismo tiempo se observa que el personal de la Biblioteca no conoce los documentos de la colección que no han tenido ninguna demanda, o aquellos otros que no estando en los fondos de la Biblioteca son sin embargo, muy solicitados por los usuarios.

Determinar las principales causas por las cuales la mayoría de los recursos documentales y servicios de información de la Biblioteca “Belarmino Lares”, no son conocidos ni utilizados; lo que la hace percibir como un centro de información poco eficiente, desactualizado, y que no se preocupa por la satisfacción de las necesidades y requerimientos de sus usuarios. Como es de suponer, esta situación se refleja en la calidad de los servicios que se ofrece, no siempre se pueden satisfacer las solicitudes de los usuarios. El problema planteado a cuya solución queremos contribuir con el presente trabajo.

Puede decirse principalmente que las bibliotecas no mantienen una relación directa con los usuarios, existiendo poca interacción entre biblioteca y usuarios, sin dejar el presupuesto tan reducido que les son asignados anualmente, trayendo como consecuencia insatisfacción por parte de los usuarios en relación con los servicios prestados por las bibliotecas y por las condiciones que estas presentan, que en muchos casos no es la más idóneas para una biblioteca universitaria.

Por esta razón, se hace indispensable la realización de un estudio de usuarios de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela (UCV), para determinar las necesidades reales y grado de satisfacción de los estudiantes y profesores en relación con las condiciones de la

unidad de información y de los servicios que ofrece, para así aportar soluciones que ayuden en la formulación de políticas más acorde para el funcionamiento de la misma. Haciendo necesario también una evaluación exhaustiva de su colección para conocer la situación de ésta en cuanto a obsolescencia, condiciones físicas, alcance, y si además cumple con los requerimientos mínimos de los programas académicos de la escuela.

La presente investigación se propuso estudiar qué grado de conocimiento poseen sobre la materia, objeto de estudio, las personas que atienden el servicio, así como también proponer la aplicación de una serie de políticas encaminadas a minimizar los problemas de desconocimiento de los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo.

1.2 objetivos de la investigación

Objetivo general:

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela (UCV).

Objetivos específicos:

- ✓ Establecer las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela.
- ✓ Establecer el perfil de usuarios de los usuarios de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela.
- ✓ Evaluar los productos y selección de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela.

1.3 Justificación del proyecto

Los recursos documentales y los servicios de información que presta la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela, constituyen su principal razón de ser, sus equipos y programas de computación, fotocopadoras, estantes, adquisición y mantenimiento de la bibliografía, una estructura organizativa y una importante porción del presupuesto de gastos de la Universidad Central de Venezuela (U.C.V.).

Sin embargo, existe la opinión en la Escuela de Psicología, que la institución, no está cumpliendo con las expectativas de sus usuarios, ni está generando un esfuerzo serio para corregir tales deficiencias. Ante esta situación, se requiere un estudio de usuarios de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela. (UCV), que evalúe objetivamente las necesidades de información y grado de satisfacción de estos usuarios, partiendo de un diagnóstico de la misma unidad de información y un estudio de su colección.

Al finalizar la investigación, sus insumos podrán ser incorporados para: Mejorar la calidad de los servicios y productos de información. Impulsar un mejor aprovechamiento de los recursos existentes. Recuperar las colecciones, la producción y los servicios. Explorar la posibilidad de intercambiar experiencias con otras instituciones. Trabajar con mayor eficacia en la planificación, organización, ejecución y control de la gestión de los servicios y productos de información. Elaborar los lineamientos de un plan de salvamento de las colecciones para los servicios y productos de información. Capacitar al personal para diseñar y elaborar productos y servicios de información, que respondan a las necesidades de conocimiento de los usuarios.

1.4.-Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado:

El tema de la investigación se puede ubicar en la línea de investigación: Evaluación de las necesidades del sector de la información, y además esta vinculada con el Desarrollo de Colecciones Documentales, al permitir investigar la problemática relacionada con la formación de acervo documentales y su preservación. A su vez, también tiene relación con la Gestión de Servicios –Sistemas y Unidades de Información porque se describirá la problemática del servicio dentro de la unidad de información.

CAPÍTULO II

2.-MARCO TEÓRICO

2.1.- Bases teóricas

2.1.1.-Antecedentes de los estudios de usuarios

El inicio de los estudios de usuario se dieron a partir de la II Guerra Mundial, debido a la explosión de la información especialmente al crecimiento de la información científica, es aquí donde los bibliotecólogos empezaron a idear que hacer con la gran cantidad de información; de ahí nació el tema de control bibliográfico, todo el proceso del material y conceptos como el documento. Se utilizaron los estudios de usuarios como herramientas con los cuales se determinarían necesidades de los diferentes grupos de usuarios. Al determinar cómo se podrían satisfacer necesidades, se podría encaminar en como ofrecer la información y procurar mejoras en los sistemas de información.¹

A pesar de que anteriormente ya se habían realizado estudios de usuarios, se considera el verdadero inicio de ellos, “el año 1948 [con la] Royal Society Scientific Information Conference.”²

Una característica particular de los estudios de usuario es que se iniciaron realizando dichos estudios a científicos e ingenieros por los volúmenes de documentos existentes, por que la cantidad de información era científica, y porque dichos profesionales deben utilizar grandes cantidades de información actualizada. Los inicios de estos estudios se encaminaban más sobre la obtención, utilización de la información y los motivos de las lecturas de dichos usuarios. Las investigaciones se

¹ Saray Master Córdoba. Estudios de Usuarios San Pedro, Montes de Oca, San José, C.R.: UCR. 2010

² Aurora González Teruel. Los estudios de necesidades y usos de información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: TREA 2005, p.41

dirigían más hacia lo cuantitativo, debido a que las herramientas más utilizadas eran los cuestionarios, diarios y entrevistas.

Los estudios realizados establecieron características generales en cuanto a las necesidades o requerimientos de información, pero se necesitaba conocer más a fondo todo lo que pudiera modificar el modo de comportamiento de los usuarios ante la información.³

Para los años 60 se inició la influencia de las ciencias sociales en relación a los estudios de usuarios, pero lo importante de esta etapa es que los estudios ya van siendo más profundos, ya que utilizaban “técnicas de recogidas más sofisticadas, con ello se [pretendía] dar respuesta a problemas y situaciones más complejas”, González determina que existe más profundidad, pues que dichos estudios y técnicas intenten ubicar a los usuarios más allá de sus preferencias de lecturas, ahora están encaminados a ubicar al usuario dentro de un contexto que dicho sea de paso condiciona sus necesidades en relación a trabajo, rol dentro de los grupos de trabajo y dentro de la sociedad misma lo que origina que estas particularidades modifiquen sus necesidades y comportamientos, esto lo podemos determinar en la actualidad donde el usuario se ha convertido un usuario potencial a razón del avance vertiginoso de las TIC.⁴

Como se mencionó anteriormente se iniciaron los estudios hacia los usuarios de las ciencias sociales, una de las promotoras de estos mismos fue la APA orientada a realizar una descripción exhaustiva del intercambio de información científica en psicología determinando:

³ Ibídem

⁴ Aurora González Teruel. ob. Cit., p.47.

- ✓ Las personas e instituciones relacionadas con el origen, transmisión, almacenamiento y uso de dicha información.
- ✓ Las características de los procesos implicados en el cumplimiento de cada una de estas funciones.
- ✓ El uso que se hacía de la información científica.

De esta manera nace un “nuevo paradigma que influirá en la manera de definir, medir y explicar la conducta de los usuario de las bibliotecas” [y sobre todo de la información].⁵

Para los noventa y el siglo XXI “junto con el aumento del interés por el contexto que rodea al usuario” se genera una realidad la gran explosión de la tecnología, de la Web, del Internet y de todas sus aplicaciones lo que transforma las necesidades de estos y su rol dentro de la sociedad. “Esto Lleva a dos retos: adaptar los distintos modelos desarrollados a este nuevo escenario y encontrar el modo de recabar información del usuario virtual.”⁶

Podemos definir a los estudios de usuarios como “*una investigación en la cual se utiliza un conjunto de técnicas, métodos, y metodologías que permiten analizar una situación, en forma cualitativa y/o cuantitativa relacionada con el uso, demanda y satisfacción de los usuarios ante la información y los servicios en un sistema de información*”⁷.

Constantemente el mundo ha ido sufriendo modificaciones, las cuales han ido afectando las necesidades de información de los usuarios, con el transcurrir del tiempo, es sólo hasta conocer la variedad de necesidad existentes, de acuerdo a diversos factores, que los estudios relacionados con los usuarios, necesidades, características, han ido adquiriendo importancia.

⁵ Aurora González Teruel. ob. Cit., p.55.

⁶ Ibídem

⁷ Universidad de Antioquia. Estudio de usuarios en: seminario de estudio de usuario. Escuela Interamericana de Bibliotecología.2003.<http://docencia.udea.edu.co/bibliotecologia/seminario-estudios-usuario/unidad2/definicion.html#>

Al realizar una revisión exhaustiva acerca de los estudios de usuarios, pudimos constatar que los primeros de importancia en el área de bibliotecológica, fueron realizados en los años 40 tomando como centro de interés los procedimientos empleados por técnicos y científicos para recopilar información en sus áreas de trabajo y tratando de conocer los mecanismos de uso de fuentes bibliográficas, estos estudios son llamados estudios de casos.

Con el objeto de conocer la calidad y eficiencia de los servicios de la misma, y la funcionalidad del local, llegando a la conclusión de que se requería mejorar la estructura física del local, aumentar la colección, reubicar y mejorar los catálogos⁸.

Tal como lo ha expresado muchos autores, las bibliotecas se crean por un fin determinado, el de satisfacer las necesidades de información de una comunidad de usuarios para el cual fue creada, por lo cual surge la idea de que el usuario es la razón de ser de toda unidad de información y que éstas deben acondicionar sus servicios, colecciones. Espacios y normas de acuerdo a las necesidades de los usuarios⁹.

Para Lancaster¹⁰ el estudio es un medio a través del cual se puede evaluar una unidad de información, tomando en consideración a los usuarios en cuanto a si se satisfacen sus necesidades de información. Un estudio de usuarios no sólo permite conocer sus necesidades, sino también su comportamiento frente a los sistemas y/o servicios de información, aparte de sus habilidades en el manejo de los mismos.

⁸ Dubraska Tortoza y Vanessa Madriz. Estudios de usuarios de la colección bibliográfica general de la Biblioteca Nacional de Venezuela. 2007.

⁹ José Antonio Gómez Hernández. "Los usuarios" //En: Manual de biblioteconomía / Luisa Orera Orera (Editora).p.229.

¹⁰ Frederick Wilfrid Lancaster. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. 1998, p. 341.

La definición de estudios de usuarios más concreta es la María Luisa Lascurain, en el cual expresa “Los estudios de usuarios cobran pues importancia por su papel destacado para conocer las características del comportamiento de éstos en el proceso informativo y determinar tanto los hábitos, necesidades y uso de la información por parte de los distintos colectivos, como la pertinencia de los servicios y productos que ofrecen los centros de documentación”¹¹.

Otro trabajo de investigación presentado por Miguelina Velis C. en el 2004. Estudio de usuarios del Centro de Información y Documentación “Willy Ossott” de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Central de Venezuela”¹².

Autores a nivel internacional, han realizado, y comentado acerca de los estudios de usuarios y su importancia. Entre ellos observamos a Paco Bustamante Sikorina en su artículo titulado “Estudio de usuarios sección especializada de la Biblioteca “Costa Roja”¹³, quien coincide con todos los autores en tomar en serio al usuario como eje central de las actividades de las bibliotecas, recalando la importancia de realizar los estudios de sus necesidades, para planificar los servicios en base a ellas. Por ello la función del bibliotecólogo es de identificar a los usuarios y tipificarlos de acuerdo a las finalidades de las bibliotecas y su entorno, también debe identificar los tipos de información que necesita y definir los servicios adecuados para satisfacer sus necesidades.

¹¹ María Luisa Lascurain. *Revista General de Información y Documentación*. 2007, 17, núm. 2 151-158. Universidad Carlos III de Madrid, Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

¹² Miguelina Velis C. Evaluación de necesidades de las bibliotecas y de sus usuarios en la Estudio de usuarios del Centro de Información y Documentación “Willy Ossott” de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Central de Venezuela./ Velis Miguelina C...-Caracas.— 2.004.Universidad Central de Venezuela.UCV.

¹³ Paco Bustamante Sikorina (2006). “Estudio de usuarios sección especializada de la Biblioteca Costa Roja del Banco Central de Bolivia”.En 2004 (Costa Roja).<http://64.233.161.104/search?q=cacheytgm0rxgYJ:eprints.reclis.org>.

2.1.2.-Conceptos relacionados con los estudio de usuarios

Morris citado por González, dice que la información es: “Realidad Física que existe independientemente de cualquier proceso que ocurra en la mente del usuario y centra el interés de la investigación, no en él, sino en el comportamiento del sistema de información cuando recibe su solicitud. En este sentido, la información existe en un mundo ordenado que se puede descubrir, definir y medir. Cuando se observa el proceso de búsqueda de la información externa que corresponda a una necesidad interna.”¹⁴

2.1.2.1.-Conocimiento

McHale citado por Elías Sanz Casado “El conocimiento consiste en información ordenada y estructurada”¹⁵

En este sentido, conocer las necesidades de información de los usuarios, así como determinar los hábitos en la búsqueda y en el uso de la información que demandan, es una tarea fundamental para poder desarrollar correctamente gran parte de los procesos de evaluación que se realizan diariamente en cualquier centro de información. Por ello, tanto el diseño, la planificación, como la gestión de los centros de información deberán tener en cuenta aquellos criterios que permitan realizar correctamente las tareas que se acaban de comentar.

Por tanto, es conveniente insistir que para atender adecuadamente a los usuarios, mediante la elaboración de productos y servicios de información útiles, será preciso partir de un buen conocimiento de sus hábitos de información y de sus necesidades específicas, dejando de lado cualquier otro tipo de razones subjetivas que, a veces, responden a deficiencias profesionales que no sólo perjudican al

¹⁴ Aurora González Teruel, ob. Cit., p.55.

¹⁵ Elías Sanz Casado, ob. Cit., p.24.

usuario, al no poder satisfacer sus demandas, sino a los propios profesionales de la información al hacer menos eficientes sus tareas. Por la misma razón, la gestión del centro se deberá de dotar de unas herramientas que le permitan conocer las características de sus usuarios, como son: el tipo de información que utilizan, la tipología documental que necesitan, la capacidad idiomática que demuestran, etc.¹⁶

Todos estos aspectos que afectan al proceso de investigación, edición, difusión y consumo de la información. También tienen su incidencia en el proceso de información y comunicación que desarrolla la biblioteca de investigación, abriendo a ésta nuevas posibilidades como entidad gestora del conocimiento. Este concepto abarca todo el proceso antes mencionado, desde la relación bidireccional producción-consumo de información hasta la difusión de la misma.¹⁷

Los datos ponen de manifiesto que el sector de la información está en continuo crecimiento en proporción al resto de los sectores profesionales; este aumento se ha hecho más evidente en los últimos años. Facilitar información es un aspecto que siempre ha estado presente entre las funciones desarrolladas por la biblioteca, y probablemente no exista un cambio en las funciones conceptuales, aunque si se ha operado una auténtica revolución en cuanto a los medios y capacidades disponibles para optimizar esos objetivos mediante el conocimiento.

2.1.2.2.-Necesidad de información

Havelock citado por Elías Sanz Casado, dice que la necesidad de información se puede expresar como:“Mensajes muy significativos dentro del sistema humano, que se transforman en fuerzas dinámicas encargadas de crear un estado de

¹⁶ Elías Sanz Casado y Carmen Martín Moreno. Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios.1998.

¹⁷ T. Wilson. Electronic publishing: libraries, universities, scientific societies, publishers, *Bielefeld Colloquium.1996. Bielefeld, Alemania.*

inestabilidad dentro del individuo y que conduce a un ciclo de comportamientos con el fin de corregir esa inestabilidad.”¹⁸

Debido a que las personas presentan necesidades de información y que por lo tanto este es un fenómeno recurrente en el hombre en sus múltiples facetas de actividad, puede ser investigado desde la perspectiva de la satisfacción de dichas necesidades. Tal búsqueda de satisfacción de las necesidades informativas lleva a la aparición de tal fenómeno y conduce a las personas a acudir a una biblioteca u otra unidad de información o presentar otros comportamientos. Las bibliotecas, o cualquier otra unidad de información, tienen como misión o propósito satisfacer las necesidades de información del sector de la sociedad que le compete (investigadores, obreros, amas de casa, estudiantes, etcétera), ya que fueron creadas por la sociedad para este fin.¹⁹

Según Sanz, la necesidad de información se puede definir como “la sensación de carencia de algo”. Todo sistema de información sabe la importancia de conocer a cabalidad las necesidades informacionales del grupo al cual va dirigido sus servicios.²⁰

Las necesidades de información, según Lancaster citado por Sanz se dividen en dos grandes grupos: las necesidades de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y/o título; y la segunda, la necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular, conocido como necesidad de tipo temático. Además, señala que la satisfacción de las necesidades depende del tamaño de la colección, de su organización, la utilidad de los catálogos y la aptitud del personal para utilizar estos recursos.²¹

¹⁸ Ibídem

¹⁹ Juan José Calva González. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. COLECCIÓN. Cuadernos de Investigación 11. Universidad Nacional Autónoma de México. México.2009.

²⁰ Elías Sanz Casado. ob. Cit., p.24.

²¹ Ibídem

Reina Palacios afirma que “las necesidades de información son las que hacen que el usuario sienta la obligación de obtener o localizar información determinada para llevar a cabo una actividad, bien sea al ámbito laboral o para resolver una situación de la vida diaria”.²²

Por otra parte, Paula Núñez asegura que las necesidades de información “existen inconsciente y objetivamente para el hombre, por ello las necesidades de cada individuo son particulares, pues dependen de sus características propias; se considera que la profesión o bien la principal actividad que cada individuo desempeñe será un factor determinante para sus necesidades”.²³

El usuario llega a la biblioteca porque tiene una necesidad de información que le urge satisfacer, pero, a la vez, llega a un mundo desconocido que le genera inseguridad y timidez, o agresividad para disimular su ignorancia; por lo que se esperara que el bibliotecario, conocedor de esta situación, le proporcione un ambiente agradable, un trato cordial y amable que le ayuden a vencer estos obstáculos y le permitan tener confianza en el bibliotecario, exponer libremente su problema, ser claro y veraz para precisar los alcances y límites de su estudio.

Para lograr esta comunicación, el bibliotecario tiene que convertirse en un elemento activo, observador y con mucha iniciativa, que maneje las técnicas de comunicación interpersonal, y de ser posible, que tenga un entrenamiento en este aspecto. El bibliotecario, apoyado en el diálogo, precisará el problema: ¿para qué tipo de estudio necesita la información? ¿Con qué profundidad? ¿De qué año a qué año? ¿Qué urgencia tiene de contar con la información? ¿Qué términos son relevantes en relación con el tema que se busca? Una vez que tiene esta información, se cuenta con los elementos que permiten identificar la necesidad de información y elaborar el

²² Domingo Palacios Reina. Estudios de necesidades de información gerencial de los programas de seguridad y bienestar social. 1997, p.21.

²³ Isabel Núñez Paula. Determinación y características de las categorías o grupos de usuarios para el proceso educativo informativo. La Habana: Universidad de La Habana. 1990, p.32.

perfil de interés del usuario. Con este perfil se facilita satisfacer las demandas de información de manera mas adecuada, y si el solicitante es usuario asiduo estamos en posibilidades de ofrecerle periódicamente la nueva información que llegue a la biblioteca y coincidir con el perfil de interés registrado.

El usuario presenta su necesidad de información por medio de una pregunta, el bibliotecario la precisa y luego procede a buscar una respuesta a fin de satisfacerla; el usuario espera que se le informe lo escrito, lo publicado, sobre el tema que está buscando, lo disponible en la biblioteca, en el país y en el extranjero; y lo más importante, espera tener el documento en sus manos a fin de conocer y utilizar la información ahí contenida. El servicio se inicia con la pregunta del usuario y se concluye con la entrega de documentos. Si sólo entregamos citas bibliográficas, es cierto que estamos dando información, pero el usuario no cierra el ciclo, ni satisface su necesidad si no tiene el documento en la mano ni puede leer la información contenida en él. Al usuario que se presenta por primera vez en la biblioteca tendremos que dedicarle mucho tiempo y proporcionarle el máximo de ayuda; un investigador, asiduo usuario de la biblioteca y conocedor de los materiales y los servicios quizá sólo necesita una orientación hacia las fuentes indicadas, servicio que consume un mínimo de esfuerzo y de tiempo del bibliotecario.

2.1.2.3.-Deseo de información

Según Elías Sanz Casado se puede entender el deseo de información como: “Forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad. En el deseo influirán un gran número de factores que van desde las características personales del usuario, hasta las de tipo cultural o social.”²⁴

²⁴

Ibídem

Los estudios de usuarios posibilitan determinar las necesidades, demandas, usabilidad y deseos de información de los usuarios, ya sean individuales o grupales (institucionales), y también permiten conocer en qué medida se satisfacen dichas necesidades. De igual forma, revelan necesidades potenciales de información que, en la relación diaria entre biblioteca–usuario, no son fácilmente detectables. Los estudios de usuarios también muestran en qué grado los servicios y productos ofrecidos por la biblioteca responden a las necesidades de los clientes.

Aquello que un individuo le gustaría tener y que puede ser transformado en demanda por los especialistas de la información; es necesario señalar que un usuario puede desear un documento que no necesita o necesitar un documento que no desea. Por lo tanto es deseable tener clara la diferencia entre deseo y necesidad, porque muchas veces los usuarios están conscientes de sus deseos pero no de sus necesidades, es vital además tener en cuenta que se corre con el riesgo que la biblioteca no se limite a atender los deseos de los usuarios potenciales.

2.1.2.4.-Demanda de información

Line citado por Sanz Casado dice que: “La demanda es la formulación expresa de un deseo, es lo que el individuo solicita a una biblioteca o centro de documentación. Generalmente el usuario cree que desea aquello mismo por lo que se muestra interesado, pero a veces lo que encuentra carece de valor para él. Otras veces, pide información que realmente le haría falta para el desarrollo de sus actividades.”²⁵

Es la formulación expresa de un deseo, o dicho de otro modo, es lo que un individuo solicita a una biblioteca o centro de documentación.

Es la expresión verbal de los intereses de información. El hombre no siempre es capaz de expresar en forma clara, total y exacta sus intereses conscientes. En

²⁵ Ibídem

algunas ocasiones, el usuario lector, siendo consciente de su necesidad de información, no puede expresarla debido a varios factores, entre los que se destacan:

El desarrollo del pensamiento y del lenguaje puede ser diferente. Las condiciones de servicios y recursos informativos no son suficientes para resolver sus necesidades. El usuario lector tiene una idea errada o negativa de las condiciones de servicios y recursos informativos. Temor o soberbia para admitir la magnitud de los aspectos desconocidos. Para lograr una óptima demanda de información, ésta debe ser formulada conjuntamente por la unidad de información y el usuario lector.²⁶

El elemento fundamental en un servicio de información es el usuario que satisface con él sus necesidades, intereses y demandas informativas, por consiguiente, la finalidad de cualquier oferta informativa es la satisfacción de las necesidades de sus usuarios y esta debe aspirar a satisfacerlas cada vez en mayor grado.

2.1.2.5.-Perfil

Es el conjunto de medidas diferentes de una persona o grupo, cada una de las cuales se expresa en la misma unidad de medición. Sin usuario no hay servicio. Y como hemos podido ver en este pequeño aporte, brindar un mejor servicio sólo requiere de atención e incorporación de nuevas consultas al momento de la elaboración del perfil, una política que no representa un mayor presupuesto sino un mayor compromiso con todas las personas.

Es decir el perfil se va ir elaborando de acuerdo a las necesidades de información de sus usuarios.No hay duda de la importancia de su conocimiento a la hora de elaborar productos de información adecuados a cada tipo de usuario, y por supuesto para definir o redefinir la política de adquisiciones, con el fin de atender eficazmente el mayor número de demandas posible.

²⁶ Universidad de Antioquia. Seminario estudios de usuarios, 2003

2.1.2.6.-Perfil de usuarios

Es una lista de características o intereses de un usuario, utilizada para la diseminación selectiva de información. Se puede definir también como el conjunto de rasgos distintivos que caracterizan al usuario.

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

Elías Sanz Casado²⁷ define *usuario* como "...aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades..." y como el mismo establece, según esta definición todos los seres humanos somos usuarios de información, ya que en algún momento, en alguna actividad de nuestra vida necesitamos información.

Para que los servicios se adecuen efectivamente a los usuarios debe conocerse qué necesidades de información tienen éstos. El interés por los usuarios surgió en el ámbito anglosajón desde el primer tercio de este siglo, y ha abarcado aspectos como el conocimiento de los usuarios, los medios de análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación, y la evaluación de los servicios a través sus valoraciones. Con el fin de poder distinguir las diversas necesidades de información es que los bibliotecarios establecen tipologías de usuarios, basada en la necesidad de categorizar los conceptos. En este aspecto la bibliografía consultada es muy diversa, a continuación se mencionan los autores más relevantes.

Sanz Casado, Elías²⁸

- ✓ El Investigador y el Docente
- ✓ La Industria
- ✓ El administrador, planificador y político

²⁷ Elías Sanz Casado. La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. En: Revista general de Información y Documentación, vol.3 (1), 1993, p.154-166.

²⁸ *Ibíd*em

- ✓ El hombre de la calle

Gómez Hernández²⁹

- ✓ Potenciales –reales
- ✓ Presenciales -virtuales
- ✓ Por el tipo de biblioteca:
 - ✓ Pública
 - ✓ De instituciones educativas
 - ✓ Especializada
- ✓ Por sus categorías profesionales o por criterios sociológicos

Estas categorías de usuarios se establecen con el fin de organizar a los mismos bajo una estructura que permita identificar sus necesidades, pero no es estática. Un usuario no pertenece sólo a una, o a una misma categoría de las planteadas anteriormente por el resto de su vida, seguramente estará incluido en varias de ellas dependiendo la necesidad de información con la que se acerque a la unidad de información en ese momento. Las categorías de usuarios planteadas, no permiten conocer sus características personales y profesionales a fondo. Es la realización o conformación de un perfil de usuario el que permite, al profesional, acercarse a él, conocer sus capacidades, necesidades y poder solventarlas adecuadamente.

La elaboración del perfil de usuario es una de las tareas que se realizan en toda biblioteca más allá de su tipología y del público al que está dirigida. Siempre se trabaja con un perfil de usuario que permita adecuarse a las *posibilidades individuales* de este. La conformación de un *perfil de usuario inclusivo* permite pues, enfocar

²⁹ J. A Gómez Hernández. Los usuarios de la biblioteca: estudio y comunicación. En su: Gestión de bibliotecas. Murcia: DM, 2002, p. 95-110

sobre qué tipos de tecnologías son ineludibles para resolver las necesidades de información que el usuario plantea.

Una vez definido el perfil, único para cada usuario, y establecidas las herramientas necesarias para resolver la consulta, se comienza el *proceso de acceder a la información*, que consiste en actividades orientadas a acercar al usuario a la información que requiere, en un formato acorde a sus necesidades. Dichas actividades varían según el perfil propio de cada usuario, e involucran la implementación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Además, en este contexto, interviene la alfabetización informacional (ALFIN)³⁰.

La respuesta a las necesidades de información que el usuario presenta involucra una serie de actividades complejas que desde su comienzo, hasta el final deben de considerar los aspectos mencionados con anterioridad: inclusión, diseño para todos, tecnologías, etc. En este trabajo se ha abordado la elaboración de lo que puede llamarse *perfil de usuario inclusivo*, como una herramienta que permite conocer las características y necesidades del usuario, contemplando en él todos aquellos parámetros que puedan disminuir o eliminar las barreras de acceso a la información. Una vez culminado este paso, la alfabetización informacional interviene como nexo sociabilizador entre el profesional de la información y el usuario, capacitándolos en la utilización de las herramientas necesarias para el manejo de la información.

³⁰ La Declaración IFLA/Unesco de Alejandría manifestó que la alfin proporciona las vías para buscar, evaluar, usar y crear información de forma efectiva, ayudando a alcanzar metas personales, sociales, ocupacionales y educacionales. Por eso la considera “un derecho humano básico en el mundo digital”, al “promover la inclusión social”.

2.1.2.7.-Usuarios

Elías Sanz Casado define usuario como “...aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades...” y como el mismo establece, según esta definición todos los seres humanos somos usuarios de información, ya que en algún momento, en alguna actividad de nuestra vida necesitamos la información.³¹

Neveling y Wersing citados por González “Persona u organización que necesita información especializada de un centro o servicio de información existente en fase de planificación.”³²

“Con referencia a una biblioteca entendemos que los usuarios son aquellos que habitualmente utilizan uno o más de sus servicios”.³³

Los usuarios son el pilar principal de nuestras Bibliotecas, sin ellos de nada sirven nuestras buenas infraestructuras, una abundante colección, las mejores herramientas tecnológicas de acceso a la información. Es por esto que debemos lograr la efectividad de la comunicación con el usuario, a partir del desarrollo y fortalecimiento de habilidades de comunicación que permitan mejorar las relaciones interpersonales y el crecimiento continuo a través del respeto, colaboración y amabilidad.³⁴

La alfabetización fue vista originalmente como la habilidad para leer y escribir, este concepto fue enriqueciéndose y apareciendo términos relacionados al mismo, desde la perspectiva bibliotecología es pertinente reconocer algunos de ellos, así en 1976 Burchinall nos aporta el concepto de alfabetización informacional, la cual considera al usuario como un “Ser competente en cuanto a información requiere un

³¹ Ibídem-

³² A. González Teruel. ob. Cit., p.55.

³³ D. Buonocore. *Diccionario de Bibliotecología* (2da ed.). Buenos Aires: Marymar. 1976, p.419.

³⁴ Alicia Hernández; Virginia Simón. *Perfil de usuario: una mirada inclusiva*, 2010.

nuevo conjunto de destrezas. Estas incluyen cómo localizar y usar la información necesaria para una resolución de problemas y toma de decisiones eficaces y eficientes”³⁵

"La educación y formación de usuarios incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios reales y potenciales, individual o colectivamente, con el objeto de facilitar el reconocimiento de sus propias necesidades de información, la correcta formulación de estas necesidades, la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información y la evaluación de estos servicios..."³⁶

2.1.3.-Categorías de usuarios

Por lo general los usuarios pueden agruparse según sus características de la siguiente manera:

2.1.3.1.-Usuario potencial

Según González Teruel los usuarios potenciales se define como: “Aquellos que necesitan información, independientemente de si este hecho se traduce en la consulta de una fuente de información... constituyen la población que debería ser atendida por los sistemas de información”.³⁷

2.1.3.2.-Usuarios reales

...“Persona o instituciones que hacen un uso efectivo de los recursos y servicios de una unidad de información”.³⁸

Es la población universitaria en su conjunto, los cuales utilizan los servicios y recursos bibliotecarios de la institución, son activos cuando se usan algunos o todos los servicios de la biblioteca porque conoce el uso y manejo de la misma; y son

³⁵ L.G. Burchinall, citado por David Bawden. “Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital” En: Anales de documentación 5, 2002, 1976, p.376.

³⁶ UNESCO

³⁷ Ibídem

³⁸ Aguilar, ob. Cit., p.16.

pasivos cuando frecuentan poco la biblioteca, además desconocen el uso y manejo real del servicio bibliotecario.

2.1.4.-Estudios de usuarios

Se puede definir a 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 estadístico – a su consumo de información”.³⁹

La atención al usuario es un factor sumamente importante en el mundo de los servicios. Es por ello que las instituciones como las bibliotecas deben tomar en cuenta el sentir de sus usuarios, de lograr que se sientan satisfechos, para asumir un mejor compromiso con los grupos sociales y la comunidad en general. Existen diversas formas para entrar en contacto directo con los usuarios y llegar al punto exacto que estos desean: la satisfacción del usuario, que sienten con respecto al trato que se le ofrece, de las necesidades que requieren. Es de considerar que esto no se puede hacer con todos y cada uno de los usuarios, puesto que existen muchos gustos y expectativas diferentes, es por ello que se debe definir primero el tipo de usuario, seguidamente identificar lo que requiere para determinar el servicio que desean, sin discriminación alguna puesto que todos ellos tienen los mismos derechos a ingresar a la biblioteca.

Los usuarios son las personas quienes reciben servicio de una organización pública ó privada. Una de las claves para entender esta relación, es comprender que la concepción de la sociedad es muy diferente a lo que usualmente se entiende; de igual manera, el rol que cumple el individuo en esta sociedad es distinto. Una biblioteca que recibe un nuevo usuario ó que atiende a los ya existentes evidencia la importancia

³⁹ Elías Sanz Casado, ob. Cit., p.31.

del aspecto humano en la institución en la elevación de la calidad de servicio para el bienestar de los grupos sociales involucrados.

Las organizaciones tienen que saber identificar a sus usuarios para poder generar estrategias que le permitan tener una buena imagen de ellos. Para poder identificar los tipos de usuarios y establecer su valor se necesita conocerlos, obtener información de cada uno de ellos, no sólo acerca de su entorno, sino más importante aún, por qué acuden a la biblioteca y qué esperan de lo que buscan, y cualquier cosa que pueda ayudar a dirigir los servicios a sus requerimientos. La idea es diseñar el servicio que se ofrece basándose en la información recopilada. La meta es entregar al usuario el servicio deseado y en las condiciones más favorables para ambas partes.

“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.”⁴⁰

2.1.5.-Etapas de los estudios de usuarios

“Los estudios de usuarios deben cumplir las siguientes etapas:

- ✓ Identificar los objetivos del estudio o hipótesis.
- ✓ Analizar la información que será necesaria recabar.
- ✓ Recopilar la información disponible y diseñar un modelo de recolección de datos.
- ✓ Identificar la población objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada.
- ✓ Planificar la recolección de datos.
- ✓ Realizar un estudio piloto.
- ✓ Obtener información.
- ✓ Analizar los resultados obtenidos para realizar las conclusiones.
- ✓ Elaborar un informe de investigación que permita la adopción de medidas concretas en la unidad de información”...⁴¹

⁴⁰ Elías Sanz Casado. ob. Cit., p.31.

2.1.6.-Aplicación de los estudios de usuarios

Según diversos autores los estudios de usuarios encuentran diferentes aplicaciones en el desarrollo de las actividades de las unidades de información en aspectos tales como: toma de decisiones, diseño y desarrollo de servicios de información, políticas de selección y adquisición de materiales, entre otros. Los estudios de usuarios encuentran aplicabilidad propiamente en aspectos como:

- ✓ Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo.
- ✓ Evaluar los recursos de los centros de información.
- ✓ Medir la eficacia de los centros de información.
- ✓ Adecuar el espacio.
- ✓ Evaluar el sistema nacional de información.
- ✓ Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigadores.
- ✓ Facilitar la realización de cursos de formación (alfabetización) de usuarios.⁴²

2.1.7.-Objetivos de los estudios de usuarios

El objetivo primordial de los estudios de usuarios es el de identificar y dar a conocer las necesidades de información y grado de satisfacción de los usuarios de una determinada unidad de información frente a los sistemas y servicios ofrecidos. Pero también pueden encontrarse otros objetivos más específicos de acuerdo con las necesidades de cada biblioteca y a lo que estas se planteen indagar sobre sus usuarios, estos objetivos pueden ser:

- ✓ Conocer la tipología de usuarios (hábitos, necesidades).
- ✓ Determinar el comportamiento de los usuarios frente a los sistemas y/o servicios de información.

⁴¹ Fajardo y Rodríguez. Estudio de necesidades de información y satisfacción de los usuarios de la Biblioteca "Mac Leod Dixón. S.C." Caracas, 2004, P.36.

⁴² Elías Sanz Casado. ob. Cit., p.32.

- ✓ Evaluar dichos sistemas.
- ✓ Obtener información precisa sobre las necesidades de los usuarios.
- ✓ Evaluar las condiciones físicas del recinto (espacio, ambiente, ubicación).

2.1.8.-Importancia de los estudios de usuarios

La importancia de los estudios de usuarios radica en que permiten conocer:

- ✓ El flujo de la información.
- ✓ La demanda de información.
- ✓ Satisfacción de los usuarios.
- ✓ Los resultados o efectos de la información sobre el conocimiento, uso, perfeccionamiento, y la distribución de recursos del sistema de información.

2.1.9.-La evaluación de la satisfacción

La aplicación de encuestas como una técnica para evaluar o medir la satisfacción o la insatisfacción puede ser vista como una de las posibilidades para obtener información acerca de la naturaleza y resultados de la utilización, por parte de los usuarios, del centro de documentación, biblioteca o unidad de información. También la utilización de las encuestas y métodos cuantitativos es común en la evaluación de bibliotecas.⁴³

2.1.10.-Metodologías para la elaboración de un estudio de usuarios

Entendiendo una metodología como la forma sistemática de hacer algo, es posible determinar que para el desarrollo de los estudios de usuarios se pueden implementar diversas metodologías. A continuación se presentan dos metodologías que han sido utilizadas para el desarrollo de este tipo de investigaciones.

✓ Metodología cualitativa

⁴³ Ronald R. Powell, "Reference effectiveness: a review of research", en *Library and information science research*. 1984, vol. 6 no. 1, pp.3-20.

✓ Metodología cuantitativa

La metodología con enfoque cualitativa es propia del paradigma de investigación naturalista el cual se caracteriza por ser una investigación a la que le interesa entender las acciones humanas y de la vida social; además de tener un diseño poco rígido y abierto. Por otro lado la metodología con enfoque cuantitativo es propia del paradigma de investigación positivista el cual se interesa por explicar, controlar y predecir un hecho; su diseño es pre estructurado; se utilizan laboratorios y muestreo y se realiza análisis para verificar o confirmar un hecho. Partiendo de lo anterior se puede presentar los modelos de estudios de usuarios que siguen los enfoques cualitativos y cuantitativos y sus principales características y elementos.

2.1.10.1.-Estudios de usuarios con enfoque cuantitativo.

Dentro de este enfoque se pueden establecer dos tipos de métodos de recolección de datos, a saber: directos e indirectos. A continuación se presentan las diferentes técnicas de recogida de datos para estudios de usuarios, propias del enfoque cuantitativo y de cada uno de los métodos directo o indirecto.

2.1.10.1.1-Métodos directos

Estos métodos “Son aquellos que permiten analizar las características de los usuarios que son objeto de estudio, a través de la información que ellos mismos aportan al responder a distintas preguntas planteadas”.⁴⁴

Esto significa que la información para el estudio se obtiene directamente del sujeto investigado por medio de instrumentos con preguntas preestablecidas, como lo es la encuesta aplicando un cuestionario o una entrevista. Este tipo de método es

⁴⁴ C. Montero Martín. Metodología de la investigación en estudios de usuarios. Revista General de Información y Documentación, 17(29), 2007, p.129-149.

seleccionado cuando se pretende que el usuario sea quien describa sus propios hábitos, necesidades o uso que hace de la información que solicita. La encuesta: consiste en interrogar a los usuarios y obtener respuestas en forma directa. Puede ser formal o informal. Existen diferentes tipos de encuesta a saber:

- ✓ Encuestas auto-administradas, donde el usuario contesta el cuestionario de forma individual y aislada, ya sea dentro de la unidad de información o fuera de ella, si es así la puede remitir a la unidad de información por medio de correo convencional o electrónico. Gran parte de los estudios de usuarios se realizan a partir de ellas.
- ✓ La entrevista, que consiste, básicamente, en una conversación entre dos personas, donde el entrevistador realiza una serie de preguntas preestablecidas al entrevistado con el fin de recabar información.
- ✓ El incidente crítico, que se puede considerar como una variante de la entrevista personal. Esta consiste en solicitar a la persona entrevistada que describa con detalle la última ocasión en que hizo uso de algún servicio de la unidad de información.

El empleo del método de encuesta necesita de un instrumento de medición que se conoce como cuestionario, que consiste en un conjunto de preguntas sistematizadas, que miden una o más variables establecidas en la investigación. Este debe cumplir con los requisitos de validez, tanto interna como externa, y fiabilidad.

2.1.10.1.2.-Métodos indirectos

“Son los que permiten deducir las características de los usuarios, y obtener la información sobre sus hábitos, necesidades o uso de la información, a través de sus trabajos, o de la información que demandan a un centro de información.”⁴⁵

⁴⁵ Montero Martín. ob. Cit. p.129-149.

Como se describe anteriormente, el empleo de métodos indirectos de recolección de información, se refiere a utilizar como fuentes de información para el estudio, el conjunto de investigaciones, trabajos, consultas y demandas de información que presentan los usuarios a las unidades de información. Dentro de este modelo se emplean técnicas de recogida de datos tales como: análisis de referencias análisis de petición de documentos, entre otros. Análisis de referencias: según Martín Montero, este método consiste en recabar la información para el análisis a partir de las bibliografías de los trabajos científicos de los investigadores.⁴⁶

Dado lo anterior esta técnica solo se puede aplicar en casos en los que se trate de una unidad de información especializada. Petición de documentos: ésta técnica se refiere al análisis de la petición de los diferentes documentos que tiene la unidad de información y su uso. Por ejemplo: petición de préstamos de la colección, petición de fotocopias, petición de documentos en sala, petición de préstamos interbibliotecarios. “La aplicación de esta técnica, es muy importante para los centros de información, ya que permite caracterizar a cualquier tipo de usuario”.⁴⁷

2.1.10.2.-Estudios de usuarios con enfoque cualitativo

Dentro del enfoque cualitativo para la implementación de un estudio de usuarios, se propone la ejecución de una investigación participativa. La investigación cualitativa es apropiada al estudio de usuarios, desde el enfoque de conocer su comportamiento informacional dado que:

- ✓ En interés es conocer los hechos de la vida cotidiana de la población estudiada

- ✓ Al conocer estos hechos se pueden conocer las necesidades existentes que presionan a la persona hacia la conducta de búsqueda de información.

⁴⁶ Ibídem

⁴⁷ Montero Martín. ob. Cit. , p.129-149

- ✓ Al comprender estas necesidades se es capaz de comprender qué significado tiene la información en la vida diaria de esa persona.
- ✓ Por lo que se podrá tener una comprensión mejor del usuario, se podrá diseñar servicios más efectivos y se podrá crear teoría útil en cuanto a la conducta de la búsqueda de información y del uso de la misma.

Las herramientas o técnicas de recolección de datos más representativas, dentro de este modelo cualitativo son: la entrevista no estructurada, la observación llevando una bitácora, los registros de actividades, grupos focales. La entrevista no estructurada: Una entrevista no estructurada es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas. No se guían por un cuestionario o modelo rígido. La observación: Según Patricia y Meter Adler, citados por Álvarez y Jurgenson, señalan que "la observación consiste en obtener impresiones del mundo circundante por medio de todas las facultades humanas relevante. Esto suele requerir contacto directo con el (los) sujeto (s), aunque puede realizarse observación remota registrando a los sujetos en fotografía, grabaciones sonoras, o video grabación y estudiándola posteriormente".⁴⁸

2.1.10.2.1.-El grupo focal:

Se define como una técnica de investigación que privilegia el habla, cuyo propósito radica en propiciar la interacción mediante la conversación acerca de un tema u objeto de investigación, en un tiempo determinado, y cuyo interés consiste en captar la forma de pensar, sentir y vivir de los individuos que conforman el grupo.

Dentro de este modelo hay un elemento muy importante que caracteriza a esta metodología, el cual es el feedback de los datos, que se entiende como una

⁴⁸ J. L. Álvarez; G. Jurgenson. Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. Editorial Paidós Educador. México- D. F. 2003, p.13-14.

presentación de resultados de la investigación por parte del investigador a la población estudiada; que les permita conocer la conclusión de la investigación para la toma de sus propias decisiones. Este puede darse con una presentación oral e reuniones, un informe escrito o ambos.

La importancia de la implementación de los estudios de usuarios en las diferentes bibliotecas, unidades de información y otras, radica en que es una forma sistemática de determinar cuáles son las principales características y necesidades de los usuarios para la toma de decisiones y diseño de servicios. Para el desarrollo de los estudios de usuarios es posible implementar tanto una metodología cualitativa como cuantitativa donde cada una presenta diversas técnicas de recolección de datos que posibilitan un abanico de posibilidades de análisis de información.

2.2.-Historia de la Escuela de Psicología

Los antecedentes de los estudios de psicología en el país se encuentran en la inclusión de contenidos psicológicos en asignaturas vinculadas con la filosofía, la medicina y la educación. En distintos centros de enseñanza se impartían contenidos relacionados, directa o indirectamente, con la disciplina, y en el año de 1946 se creó la asignatura de Psicología en la Facultad de Filosofía y Letras. Paralelamente aparecieron algunos escritos acerca del área, donde destaca un Manual de Psicología escrito por Luis Beltrán Prieto Figueroa, dedicado a estudiantes del Instituto Pedagógico.

La necesidad de atender las demandas de orientación en la escogencia de carreras y oficios, así como el incipiente interés por la investigación psicológica, llevó a la creación del Instituto de Psicología y Psicotecnia, dirigido por el psiquiatra Raúl Ramos Calles, en el año de 1950 en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Central de Venezuela. Uno de sus primeros aportes fue la publicación de una guía para la escogencia de carreras en la Universidad Central de Venezuela.

En el año de 1956 se creó la Sección de Psicología, con un plan de estudios estructurado para proporcionar una formación integral. La especialidad de Psicología dentro de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela fue creada en el año 1956. Ese año marca el comienzo de los estudios de Psicología en Venezuela. La cantidad de inscritos para el primer curso fue de sesenta y siete (67) alumnos, cifra que llegó a duplicarse para el año siguiente (1957-1958). En 1958, la denominada Sección se transforma en Escuela de Psicología, primera institución dedicada a la formación de psicólogos, bajo la dirección del Profesor Guillermo Pérez Enciso.

El área de Psicología fue elevada a Escuela por acuerdo de las autoridades universitarias, en fecha 23 de Agosto de 1958. El año siguiente comenzaron a funcionar dos (02) planes que, rigiéndose por el mismo pensum de estudios, tenían diferente duración y distribución de las asignaturas: Plan A, cuatro años y Plan B, cinco años. La primera promoción de psicólogos, constituida por veintiséis (26) licenciados, egresa en 1960. Se observa un ritmo de crecimiento sostenido en las cifras que representan tanto a la población estudiantil como a los egresados.⁴⁹

Un nuevo p^énsum para los estudios de Psicología entra en vigencia a partir del año lectivo 1966-1967. Éste eleva a cinco (05) años los estudios de la licenciatura e introduce reformas substanciales en la concepción de la Psicología, y en la estructura del currículum. A raíz del proceso de “Renovación Académica” se reformuló el Plan de Estudios al llamado “P^énsum 1970” vigente en la actualidad, y que fue objeto de modificaciones a nivel del Ciclo Aplicado en el año 1978. Estas modificaciones no alteran la organización general del currículum y mantienen su estructura. A lo largo del tiempo se incorporaron modificaciones al plan original y una de las más importantes fue la transformación ocurrida en los años 70, que se mantiene en la

⁴⁹ <http://www.ucv.ve/organizacion/facultades/facultad-de-humanidades-y-educacion/escuelas/psicologia/documentacion-y-publicaciones/publicaciones/psicologia-revista-de-la-escuela-de-psicologia.html>

actualidad con algunos cambios menores. Simultáneamente se crean los cursos de postgrado dentro de la Facultad (especializaciones, maestrías y doctorado).

2.2.1.- Propósitos de la Escuela de Psicología

En la actualidad está ubicada en la Ciudad Universitaria. Edificio de la Facultad de Humanidades y Educación. Urb. Los Chaguaramos, Parroquia San Pedro. Caracas, Distrito Capital, Venezuela. La Escuela de Psicología de la Facultad de Humanidades y Educación tiene como propósito la formación de profesionales orientados a contribuir con el desarrollo del país, dotados de competencias básicas que le permitan generar soluciones a los problemas propios de la disciplina. Se pretende combinar una sólida formación científica y profesional con un alto grado de sensibilidad social, enmarcados dentro de principios éticos fundamentales.

2.2.1.1.-Misión

Garantizar una orientación científica y socialmente útil a la enseñanza de la Psicología para el estudio de la conducta y los procesos de desarrollo del ser humano y así reunir, procesar e interpretar datos relativos al comportamiento humano. Administrar el tiempo de profesores y estudiantes en la común tarea del aprendizaje, de la enseñanza y la investigación.⁵⁰

2.2.1.2.-Visión

Está orientada a la formación de un psicólogo crítico técnicamente capaz y apto teórica y metodológicamente para iniciarse en la investigación en las ciencias de la conducta.

2.2.1.3.-Objetivos

⁵⁰ <http://www.ucv.ve/estructura/facultades/facultad-de-humanidades-y-educacion/escuelas/psicologia/acerca-de-la-escuela/mision-y-vision.html>

- ✓ Formar psicólogos que puedan contar con instrumentos propios de rigor crítico, desplegar las actividades de comprensión, de análisis, de rechazo incluso cuando haya ausencia de prueba o de rigor en el estudiante.
- ✓ Contribuir prontamente a la solución de los problemas sociales y de asistencia que reclaman de su oficio.
- ✓ Aportar una formación en el campo de la metodología y la investigación para el desarrollo de una amplia actividad de investigación de nuestra realidad humana.

2.2.1.4.-Funciones

- ✓ Enseñar a investigar un grupo de disciplinas fundamentales y afines dentro de una rama de la ciencia o de la cultura.
- ✓ Realizar las labores docentes de la Facultad.
- ✓ Elaborar planes y programas de estudio.
- ✓ Proponer y nombrar jurados y presentar y estudiar las solicitudes de todos los trámites de los estudiantes y personal docente.

2.2.1.5.-Servicios

La escuela de psicología cuenta con servicios:

- ✓ Biblioteca
- ✓ Testoteca
- ✓ Salas de informática
- ✓ Publicaciones
- ✓ Asesoramiento⁵¹

⁵¹ <http://www.ucv.ve/estructura/facultades/facultad-de-humanidades-y-educacion/escuelas/psicologia/acerca-de-la-escuela/mision-y-vision.html>

El Servicio de Asesoramiento Psicológico (S.A.P.) es un organismo dependiente del Departamento de Asesoramiento Psicológico y Orientación de la Escuela de Psicología, Facultad de Humanidades y Educación de la UCV, que tiene por objetivo brindar asesoramiento psicológico preventivo y de desarrollo a la comunidad no ucevista. Es atendido por los estudiantes del último año de la carrera de Psicología, asesorados por profesores del Departamento de Asesoramiento Psicológico de la Escuela de Psicología.

2.3-Historia de la Biblioteca de la Escuela de Psicología “Belarmino Lares”

De acuerdo con Rosales, V., jefa de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología inicia sus actividades con una simple estantería en el aula 17, local destinado al Instituto de Psicología. En 1956, fecha de la fundación de la Escuela de Psicología, se le asignó el aula uno donde funcionaba con un solo empleado y fue en 1966, cuando se incorporó un bibliotecario a medio tiempo”.

En 1962, se le dió el nombre de Belarmino Lares, por haber sido uno de los primeros profesionales de la psicología en Venezuela y porque la biblioteca se creó a partir de la donación de la biblioteca personal de este profesor. En 1967 la biblioteca fue trasladada al aula 1, en el piso 11 del edificio de Biblioteca Central, donde funcionó por espacio de dos meses. En ese tiempo se incorpora un auxiliar a tiempo completo y se logra ampliar el local, tomando el aula 2 de la Escuela de Psicología⁵². Hasta 1974 la sala de lectura tenía capacidad para ochenta puestos de lector que, comparado con el aumento de usuarios, resultaba insuficiente. A partir de 1975 se amplía esta capacidad, al ser trasladada al local donde funciona actualmente la unidad, el cual era la sede del Instituto de Arte. En este año se abre

⁵² A. Hernández. (Enero, 2011). [Entrevista con Virginia Rosales, encargada de la Biblioteca “Belarmino Lares”].

por primera vez el servicio de publicaciones periódicas, aumentando el número de suscripciones y de material bibliográfico de su acervo⁵³.

En 1978, se abre la sala de referencias con una capacidad de cuatro puestos de lector, incrementándose también la capacidad de lectores de la sala de lectura⁵⁴.

Para el lapso 1976-1979 la unidad contaba con cinco auxiliares, un bibliotecario y un bibliotecólogo a tiempo completo, más cinco pasantes remunerados; aún con este personal se hace insuficiente la prestación del servicio en forma rápida y eficaz, debido al incremento de usuarios y de servicios que ofrece la unidad⁵⁵.

Para 1980-1981, la Biblioteca contaba con solo cuatro auxiliares y cuatro pasantes, menos personal que en el periodo anterior, aun cuando los usuarios van incrementándose y los servicios, adecuándose a los cambios tecnológicos de los últimos tiempos⁵⁶.

En 1982 se remodela la unidad, agregándose seis cubículos para estudio, y pasando al sistema de estantería abierta, durante cinco años. Esto produjo deterioro, pérdida y mutilación del material, trayendo disminución del fondo bibliográfico disponible para el usuario⁵⁷.

Tomando en cuenta toda la problemática observada en ese período, se tomó la decisión de cerrar la estantería y resguardar el fondo bibliográfico. Para entonces, los servicios ofrecidos por la Biblioteca eran préstamo en sala y

⁵³ Ibídem

⁵⁴ Ibídem

⁵⁵ A. Hernández. (Septiembre, 2012). [Entrevista con Prof. Eduardo Santoro, director de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela].

⁵⁶ Ibídem

⁵⁷ Ibídem

circulante, de referencia, testoteca, Centro de Información y Documentación Especializado en Psicología (CIDEP)⁵⁸, préstamo ínter bibliotecario y servicio de fotocopias⁵⁹.

Una nueva remodelación se realiza en 1995, redistribuyendo todo el espacio físico. La sala de lectura, cuya capacidad era de 93 puestos, se amplió con doce cubículos individuales con luz eléctrica propia y 15 sillas, alcanzando 120 puestos de lector. La capacidad de la sala de referencia era de 14 puestos de lector, separada del CIDEP y de la Testoteca⁶⁰ por una tabiquería. Se eliminó la tabiquería y se incorporaron 12 mesas de 2 puestos, ampliando a 24 puestos de lector⁶¹.

2.4-La Biblioteca “Belarmino Lares” en la actualidad

Las actividades son coordinadas, conjuntamente, por la Dirección de la Escuela de psicología, la Dirección de la Unidad y la Comisión Asesora de la USI, integrada por miembros del Consejo de Escuela y representantes estudiantiles. Aunque no cuenta con políticas de desarrollo de los servicios de información, las autoridades universitarias se encuentran a favor de mejorar los servicios actuales mediante la inclusión del uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

El espacio para el área administrativa es una oficina subdividida en tres mini oficinas con dos tabiques de 1:20 cm. de altura, con una puerta única de acceso, allí

⁵⁸ El CIDEP es una colección de documentos, cuya finalidad era la de diseminar información selectiva de acuerdo a las necesidades de los usuarios, bajo atención personal y especializada a investigadores dentro del campo de la psicología, lo cual contribuía a mantener relaciones con los egresados del área a nivel nacional e internacional.

⁵⁹ *Ibídem*

⁶⁰ La testoteca es una colección de test psicológicos a los cuales, por ser herramientas específicas de la carrera, solo tenían acceso a esos materiales los estudiantes y egresados de la carrera de psicología.

⁶¹ A. Hernández. (Septiembre, 2012). [Entrevista con Prof. Eduardo Santoro, director de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela].

se realizan las actividades de dirección, secretaría, procesos técnicos, CIDEP y sala de reuniones. En esta área también se encuentran los archivos y depósitos de la colección del CIDEP.

La dirección se encarga de la coordinación general de todas las actividades realizadas en la unidad, especialmente la selección, adquisición, canje y donación. La secretaría realiza actividades administrativas como carnetización, cartas, memorando, y otras.

2.4.1-Visión

Ser el centro de información e investigación en la disciplina de psicología en la unidad de información de la Escuela, especializada en el área de psicología a nivel nacional. Caracterizada por ofrecer el servicio de préstamo interno y circulante (este último sólo a la comunidad de la Escuela de Psicología) para consultas de publicaciones periódicas, tesis, trabajos de ascenso y libros, en especial, del área de psicología. Además participar en redes y sistemas de información, especializada en el tema de educación: PSICOLOGÍA, que permita el acceso universal a través de Internet de su catálogo en línea, recursos bibliográficos, técnicos y multimedia.

2.4.2-Misión

- ✓ Obtener y mantener actualizada las colecciones de las disciplinas atendidas en la unidad de servicios de información.
- ✓ Organizar el fondo bibliográfico y no bibliográfico de acuerdo con las normas internacionales.
- ✓ Mantener información actualizada sobre los conocimientos que se generan en las disciplinas atendidas por esta unidad, a través de contenidos bibliográficos, avances resultados de investigaciones, conferencias, reuniones profesionales, etc.

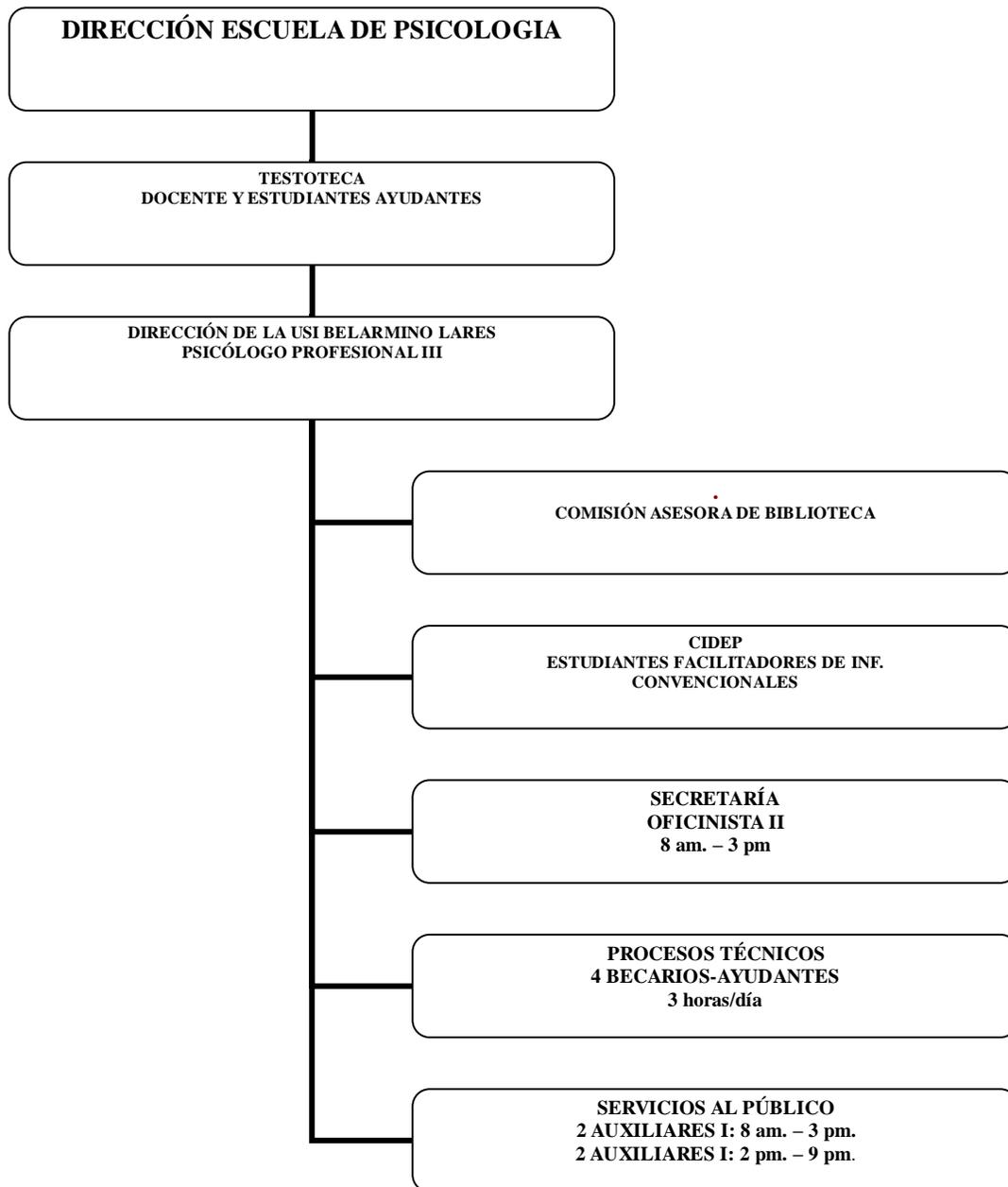
- ✓ Apoyar las actividades de docencia, investigación y extensión, a la comunidad de la Escuela, postgrados e Institutos de Psicología de la Facultad de Humanidades y Educación.
- ✓ Brindar orientación acerca de los textos para la consulta de toda la comunidad universitaria.⁶²

2.4.3-Objetivos

- ✓ Satisfacer las necesidades de información y documentación de los usuarios a nivel de pregrado, postgrado, doctorado, investigación y ejercicio profesional en el área de psicología y ciencias conexas, ofreciendo apoyo bibliográfico especializado en el proceso enseñanza-aprendizaje, lo cual le da su carácter de única unidad de servicios de información especializada en psicología del país.
- ✓ Apoyar los intereses de enseñanza e investigación de los usuarios.
- ✓ Promover el uso eficiente de los servicios que ofrece la Biblioteca.
- ✓ Garantizar el acceso a todos los materiales existentes en Biblioteca así como la búsqueda en otras fuentes externas a la Institución académica.
- ✓ Ofrecer servicio a la comunidad académica, investigadores del gobierno y público en general.

⁶² <http://www.ucv.ve/estructura/facultades/facultad-de-humanidades-y-educacion/escuelas/psicologia/documentacion-y-publicaciones/bibliotecas.html>

2.4.4-Organigrama de la Biblioteca “Belarmino Lares”



2.4.5-Personal

- ✓ Lic. Bibliotecólogo: (jubilada) desempeña funciones de asesoría como experto en el área.
- ✓ Lic. Especialista en información: desempeña funciones de Directora (E) de la USI (Coordinación y planificación), su clasificación actual es Profesional III, título obtenido: licenciada en psicología.
- ✓ Cuatro auxiliares de bibliotecas: estudiantes de la Escuela de bibliotecología y Archivología (EBA), atienden público y realizan tareas de acuerdo a su descripción de cargos, en los turnos de 8 am. – 3 pm. y 2 pm. – 9 pm.
- ✓ Secretaria: labora en horario de 8 am. a 3 pm. realiza actividades de acuerdo a esta descripción de cargo, aunque su clasificación es de oficinista II.
- ✓ Cuatro becarios-ayudantes: sus horarios son fijados de acuerdo a sus compromisos estudiantiles (varían con el semestre), prestando 15 horas semanales de servicios cada uno, son estudiantes de la Escuela de Bibliotecología y Archivología.
- ✓ Una persona encargada de la limpieza de las instalaciones y de los depósitos de la colección, laborando en el horario de 8 am. a 12 m. y 2 pm. a 5 pm.

2.4.6-Recursos informativos

Cuenta con una colección formada por aprox. 23.605 unidades físicas de libros, 608 títulos de Publicaciones Periódicas para un total de 20.855 unidades físicas, 4.533 unidades físicas de tesis y trabajos de investigación y de ascensos, instrumentos de evaluación psicológica, separatas de publicaciones periódicas y

documentos relacionados con el ejercicio de la profesión. En cuanto a la colección no bibliográfica cuenta con 50 unidades de videos, 150 unidades de CD ROM y 123 unidades de disquete.

La colección de publicaciones periódicas se encuentra incompleta a partir del 2001 por fallas en la adquisición cooperativa debido a problemas presupuestarios, la paridad cambiaria y la adquisición del dólar.

Hasta el 16 de Mayo de 2005 no se recibe ningún título de publicaciones periódicas a través de la adquisición cooperativa, teniendo como recurso para recuperar información el uso de bases de datos en línea, algunas por períodos de prueba muy cortos y otras que se han adquirido bajo la figura del Consorcio de Bibliotecas Universitarias, lo cual abarata los costos a pesar de los problemas de presupuesto del país. En este consorcio también participa el IVIC, por ser una institución que imparte cursos de postgrado.⁶³

El fondo bibliográfico se ha visto incrementado en base a donaciones institucionales y personales, en un porcentaje mínimo se han comprado libros y esto se hace por las colaboraciones de los estudiantes por concepto de carnets, solvencias, inscripciones y otros aportes. La Institución que más ha contribuido en los últimos años es la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) a través del Proyecto Alma Mater.⁶⁴

⁶³ A. Hernández. (Enero, 2011). [Entrevista con Virginia Rosales, encargada de la Biblioteca "Belarmino Lares"].

⁶⁴ Este proyecto busca el mejoramiento de la calidad y la equidad de la educación universitaria en Venezuela. Dentro del proyecto se contempla el Plan de Fortalecimiento para el Mejoramiento de los Servicios Estudiantiles, que consiste en la dotación de bibliotecas y USIAS con libros de texto para cubrir la demanda de información de todos los programas de pregrado. (Cuadernos OPSU; no. 1)

2.4.7-Servicios al público

Para prestar los servicios de salas y circulante en forma rápida, se utilizan formatos que deben llenar los usuarios y que sirven, al mismo tiempo, para llevar el control de préstamos. Las actividades son rutinarias en esta área, ubicar el material físicamente en los depósitos, recibir las solicitudes de los usuarios, realizar los préstamos, levantar las estadísticas, enviar toda la información de préstamos al área administrativa para su debido registro en las bases de datos automatizadas, entre otras.

2.4.8-Sala de lectura

Cuenta con 14 mesones y 19 cubículos de consulta individual para un total de 120 puestos de lector. Está destinada a la consulta de las secciones de libros, obras generales y carpetas con fotocopias de las tablas de contenido de cada uno de los números de las publicaciones periódicas.

2.4.9-Sala de investigación

Su capacidad es de 26 puestos de lector, separados en 10 cubículos con un puesto cada uno y 8 mesas de 2 puestos de lector cada una. Esta diseñada para consultar las secciones de publicaciones periódicas, tesis y trabajos de investigación y de ascenso, 616.89 de psicoterapia, 151.2 de evaluación psicológica y las colecciones pertenecientes al CIDEP y Testoteca “Dr. Francisco del Olmo”.⁶⁵

⁶⁵ A. Hernández. (Enero, 2011). [Entrevista con Virginia Rosales, encargada de la Biblioteca “Belarmino Lares”].

2.4.10- Préstamo en circulante

Permite al usuario el disfrute de la consulta de hasta un máximo de tres obras por vez fuera del recinto de la Unidad, durante un lapso máximo de tres días.

2.4.11-Préstamo interbibliotecario:

Contempla el préstamo de obras de una unidad de información a otra por un máximo de tres días, siempre y cuando el material tenga ejemplares en circulante.

2.4.12-Publicaciones periódicas

Este representa el servicio más importante, en virtud de la actualización de la información contenida. El área de depósito fue remodelada cediendo un espacio para la Testoteca “Dr. Francisco del Olmo” reubicando tres estantes fijos y la colección de publicaciones periódicas contenida en ellos en un depósito situado al fondo del área de los baños.

2.4.13-Testoteca “Dr. Francisco del Olmo”

La colección de la testoteca se encuentra albergada en el archivo rodante ubicado al final del área de depósito de las publicaciones periódicas. Al frente de este archivo, se habilitó un área con un escritorio y un pequeño mostrador para servicios al público. Es asistida por alumnos de la Escuela en calidad de becarios-ayudantes.

2.4.14-Centro de Información Especializado en Psicología (CIDEP)

Brinda al usuario asesoramiento, guía y entrenamiento en relación a aspectos metodológicos basados en las normas de la American Psychological Association (APA). Se enseñan los procesos de búsqueda de información on line, se realizan

búsquedas de información especializada y personalizada mediante la utilización de bases de datos en CD ROM, catálogos automatizados y manuales, refiere a los usuarios a otras unidades de servicios de información dentro y fuera del ámbito universitario donde se encuentre la información requerida, realiza préstamos de documentos de la colección para consulta en sala. Es asistida por los alumnos de la asignatura Facilitadores de Información para la Investigación.

2.4.15-Videoteca

Este servicio se incorporó recientemente con la donación de 6 unidades físicas pertenecientes a la actividad de video foros. Se inició en el semestre 2004/1 y, hasta la fecha, se ha ido incrementando con el aporte de los estudiantes por concepto de exposiciones y de sanciones.

2.4.16-Servicio de fotocopiado

La máquina fotocopidora se encuentra situada en el área destinada a las labores de los empleados administrativos. Es operada por personal ajeno a la USI. La acumulación de usuarios que esperan el servicio está acompañada de conversaciones y risas con las consecuentes molestias a los usuarios que estudian en la sala de lectura.

2.4.17-Procesos técnicos

Realiza todo lo referente a la organización del fondo bibliográfico por medio de la catalogación y clasificación en archivos electrónicos de los materiales, los registros en las diferentes bases de datos, la generación de los juegos de fichas para formar los diferentes catálogos y generación de resultados de inventarios e informes técnicos. Es importante señalar que se producen dos tipos de catálogos para el

público: uno manual y uno automatizado mediante el programa Alejandría, el cual puede ser consultado, vía Internet, a través de:

<http://www.ucv.ve/estructura/facultades/facultad-de-humanidades-y-educacion/escuelas/psicologia/documentacion-y-publicaciones/bibliotecas.html>

El procedimiento técnico a seguir es el siguiente: sello de propiedad, registro, catalogación y clasificación. Hasta la fecha se ha aplicado para la clasificación el Sistema de Clasificación Decimal Dewey y las Tablas de Cutter's para la signatura de autor; para la catalogación, las Reglas Angloamericanas de Catalogación, haciendo los encabezamientos de materias a través del Thesauros del Psychological Abstract's.

CAPÍTULO III

3.-EL MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Tipo de investigación

Esta investigación es de carácter descriptiva, puesto que se describe y se determina el comportamiento de los usuarios de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología, estableciéndose el perfil de los usuarios, además de sus demandas y necesidades de información y el grado de satisfacción por los servicios que presta la biblioteca.

3.2.- Diseño de investigación

La investigación, es no experimental transeccional, porque no se manipularon las variables tomadas en cuenta, es decir se observaron y se procesaron tal cual surjan en la realidad. En cuanto a transeccional descriptivo porque los datos fueron recolectados en un momento único por medio de un cuestionario conformado por 24 preguntas abiertas y cerradas (ver anexos).

El diseño de la investigación para la presentación de los resultados se realizará por medio de un cuadro resumen que contendrá todas las respuestas obtenidas en la encuesta, para luego presentar un panorama de la información en forma global, así como también el resultado de las entrevistas y del diagnóstico realizado.

3.3.-Población y muestra

La población o universo de estudio de esta investigación estuvo conformada por el total de los estudiantes [814] y profesores [120] de la Escuela de Psicología, los

cuales fueron considerados como los usuarios reales de la Unidad de Información Especializada en Psicología “Belarmino Lares”.

El tipo de muestreo utilizado fue el probabilístico simple, ya que ésta permitió reducir el error estándar, lo que hizo posible que la muestra facilitara los datos necesarios para describir el universo total, permitiendo que todos los alumnos y profesores tuviesen igual probabilidad de integrar la muestra y además, dar confianza en el resultado obtenido a través de ella.

Se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{Z^2 \cdot p \cdot q + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

Z= coeficiente o nivel de confianza

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

e= error muestral

Estimación de la muestra de estudiantes:

$$n = \frac{(814) * (2)^2 * (0,5) * (0,5)}{(2)^2 * (0,5) * (0,5) + (0,10)^2 * (814 - 1)}$$

$n = 89$ estudiantes

Estimación de la muestra de profesores:

$$n = \frac{(120) * (2)^2 * (0,5) * (0,5)}{(2)^2 * (0,5) * (0,5) + (0,10)^2 * (120 - 1)}$$

$n = 54$ profesores

TIPO DE USUARIO	DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA	
	POBLACIÓN TOTAL	MUESTRA
Estudiantes	814	89
Profesores	120	54

El total de la muestra será 143 usuarios.

3.4.-Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, la cual permitió obtener información concerniente a la aplicación de las políticas de preservación en las colecciones de las bibliotecas en estudio, con el objeto de establecer lo necesario que son las mismas para las colecciones que se encuentran en una biblioteca, para el servicio y el personal.

Los instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación para llegar de esta manera a los resultados fueron: diagnóstico de la colección, la encuesta, las

entrevistas personales y las visitas a la biblioteca para observar el estado de las colecciones.

3.5.-Técnicas de análisis y representación de los datos

En relación a las visitas, éstas se llevaron a cabo para obtener un diagnóstico de la colección en la biblioteca para así llegar a una conclusión previa. Por el desconocimiento de las políticas de preservación por parte del personal, se hizo necesaria la realización de entrevistas para saber el grado de información sobre este tema de la preservación del material, y el cuidado del personal, mediante unas preguntas que permitieron facilitar la evaluación.

En relación a la encuesta realizada en la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela, las preguntas fueron cerradas y abiertas para facilitar la tabulación de los datos y no perder la exactitud de las respuestas. Las mismas contienen el objetivo, las instrucciones para contestar y un grupo de preguntas.

CAPÍTULO IV

4.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo contiene el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, basándose en los porcentajes de opinión aportados por los usuarios de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela. Se obtuvieron a partir de la aplicación del instrumento de recolección y luego fueron tabulados y ordenados por semestres facilitando su interpretación. Se establecieron los elementos y factores que inciden en el tema de investigación y se procedió al análisis de los mismos por preguntas y semestres, finalizando con la contrastación de los resultados obtenidos en la investigación, permitiendo soportar de manera más fehaciente el análisis realizado.

Los resultados fueron presentados gráficamente:

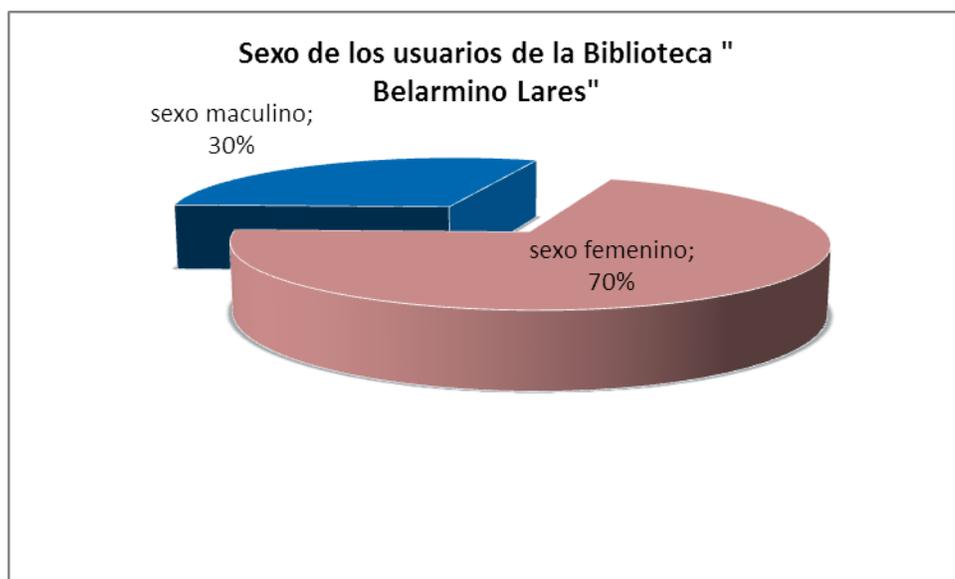
Tipos de usuarios



Cuadro # 1

Según los resultados obtenidos en la encuesta se observó que, 89 (62%) usuarios son estudiantes, mientras que el 54 (38%) usuarios restantes resultaron ser profesores. Dado que en los diversos niveles de la educación, la población estudiantil supera ampliamente a los profesores, esta tendencia se ha visto reflejada también en la frecuencia con que los usuarios asisten a la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela. Esto se debe a la estratificación que se hizo para tomar la muestra con respecto al universo de usuarios. Sin embargo, conociendo la poca asistencia en general de los profesores de la U.C.V. a las bibliotecas consideramos que en la “Belarmino Lares” la asistencia de profesores es bastante alta.

Sexo de los usuarios de la biblioteca

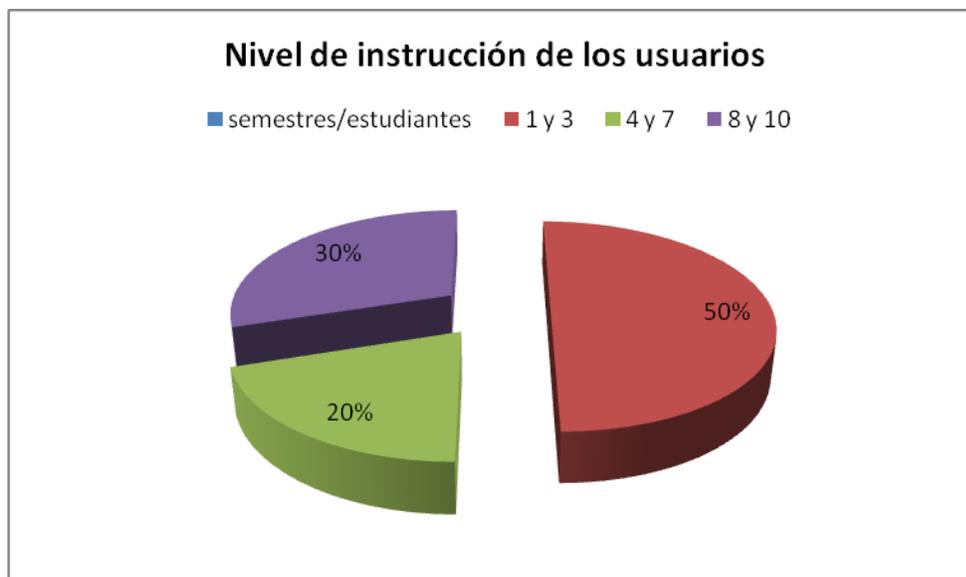


Cuadro # 2

Según los resultados obtenidos en la encuesta se observó que, 100 (70%) usuarios son de sexo femenino, mientras que el 43 (30%) usuarios restantes resultaron masculinos. Dado que en los diversos niveles de la educación, la población estudiantil femenina supera ampliamente a la masculina, esta tendencia se ha visto reflejada también en la frecuencia con que asisten a la biblioteca como usuarios; por

la competencia y los nuevos retos, han tenido que prepararse y superarse asimismo para incorporarse en su rol como mujer y pasar a formar parte de esta nueva sociedad cada vez más exigente.

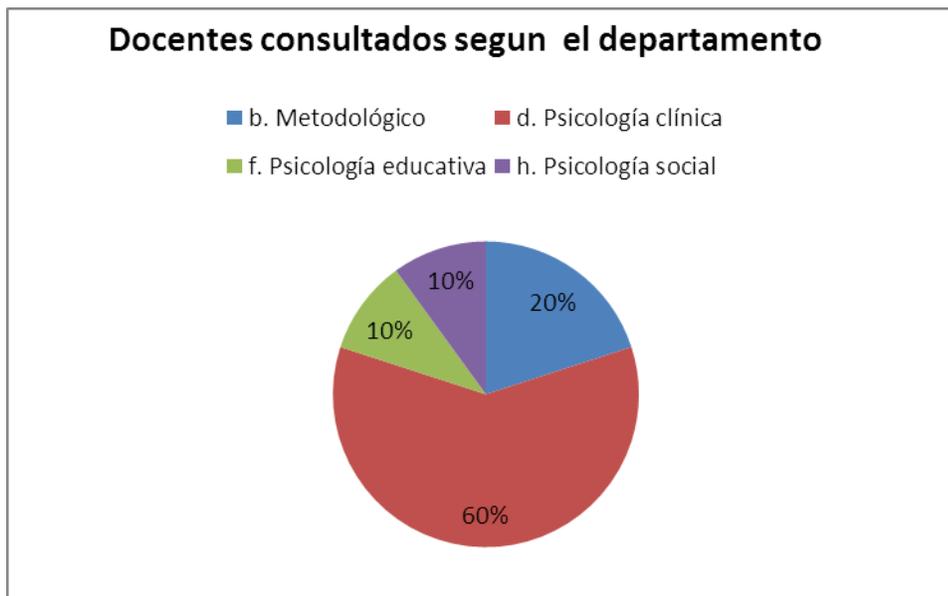
Nivel de instrucción



Cuadro # 3

En cuanto a los estudiantes por semestre cursado, podemos decir que, 45 (50%) de estos usuarios cursan los primeros niveles de instrucción superior (1ero al 3ero semestre), mientras que los de restantes, 18 (20%) usuarios cursan los últimos niveles de instrucción superior (4to al 7mo semestre). Finalmente, 27 (30%) de ellos cursaban entre el 8vo y 10mo semestre. Se determinó que en la mayoría la muestra representativa, fueron usuarios que cursan los primeros niveles de instrucción (1ero al 3ero semestre) por ser el nivel académico básico en la mayoría de las disciplinas y áreas del conocimiento, muchos de estos usuarios son regulares, generalmente asisten a la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología para llevar a cabo cualquier proceso de investigación requerida y cumplir con las diversas actividades asignadas en cualquier área o materia del pénsum de estudio previsto.

Docentes consultados



Cuadro # 4

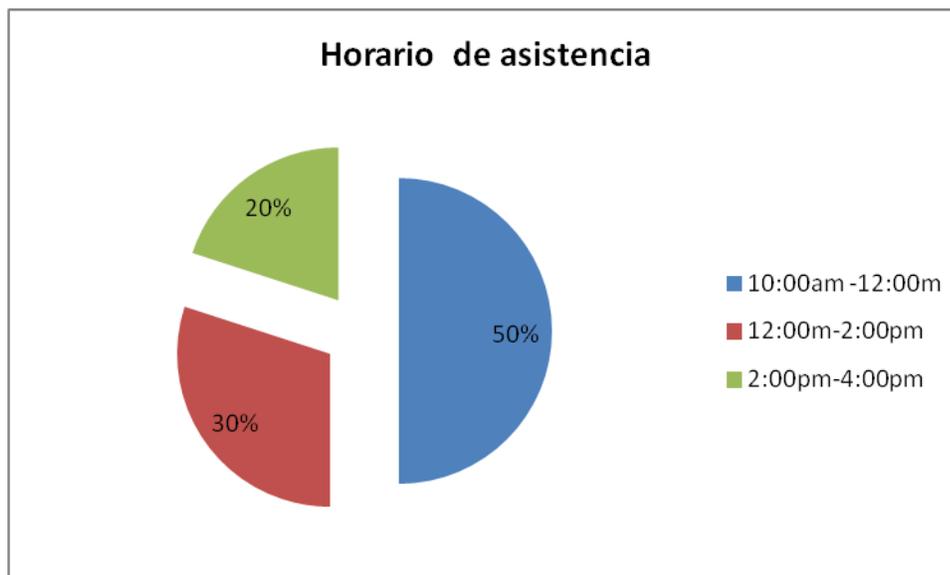
Respecto con la frecuencia de los docentes consultados 32 (60%) pertenecen al Departamento de Psicología Clínica, otros 11 (20%) pertenecen al Departamento Metodológico, otros 5 (10%) pertenecen al Departamento de Psicología Social, y 5 (10%) pertenecen al Departamento de Psicología Educativa. Considerando los resultados obtenidos se concluyó que la mayoría de la muestra representativa, fueron los docentes consultados que pertenecen al Departamento de Psicología Clínica, dado que en los diversos niveles de la educación, la población docente del Departamento de Psicología Clínica supera ampliamente a los profesores de los otros departamentos consultados, esta tendencia se ha visto reflejada también en la frecuencia con que los profesores asisten a la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela. Sin embargo, conociendo la poca asistencia en general de los profesores de la U.C.V. a las bibliotecas consideramos que en la “Belarmino Lares” la asistencia de profesores es bastante alta.

Satisfacción de usuario



Cuadro # 5

En cuanto a los resultados obtenidos en la encuesta acerca de si el usuario estaba satisfecho con el horario de atención de la Biblioteca "Belarmino Lares" de la Escuela de Psicología, 114 (80%) de estos usuarios respondieron "no" estar de acuerdo con el horario, mientras que los restantes, 29 (20%) usuarios afirmaron que "si" estaban de acuerdo con el horario. De esto se puede indicar que se debería revisar el horario de atención al público de la biblioteca.

Horario de asistencia

Cuadro # 6

Respecto a la consulta sobre los horarios en que asisten los usuarios a la Biblioteca "Belarmino Lares", 72 (50%) respondieron de 10:00 am - 12:00 m, otros 43 (30%) respondieron de 12.00 m - 2:00 pm, y finalmente 29 (20%) contestaron que de 2: 00 pm - 4:00 pm. De los resultados obtenidos, la mitad de usuarios: alumnos y profesores asisten en los horarios 10:00 am - 12:00 m, consideraron regulares los servicios que le presta la biblioteca, a pesar de las fallas e inconvenientes de los horarios.

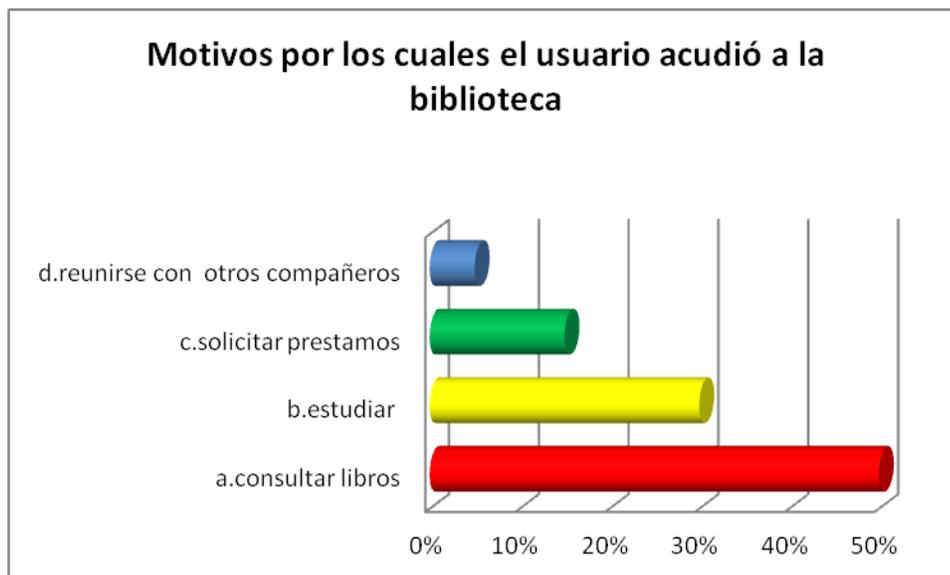
Frecuencia de usuarios



Cuadro # 7

Se puede observar que una gran cantidad de estudiantes y docentes que visitan la biblioteca con una frecuencia significativa, 129 (90%) de ellos la visitaron una o dos veces a la semana, otro 7 (5%) usuarios la visitaron tres veces a la semana, finalmente 7 (5%) usuarios que nunca la visitaron. Se determinó que en la mayoría la muestra representativa, fueron usuarios que la visitaron una o dos veces a la semana esto se debe a que los mismos consultan la(s) bibliografía que le van a servir de apoyo para realizar sus actividades académicas en el resto del día.

Motivos por los cuales el usuario acudió a la biblioteca



Cuadro # 8

Entre los motivos por los cuales el usuario acudió a la biblioteca, tenemos que, 72 (50%) usuarios fueron a consultar libros, otros 43 (30%) usuarios fueron a estudiar, los restantes, 21 (15%) de estos usuarios fueron a solicitar préstamos, y finalmente, 7 (5%) de estos a reunirse con otros compañeros. El estudio indica que no existe una proporción diferenciada en los resultados obtenidos, aprovecharon la visita para solicitar o buscar alguna información, consultar tesis, o utilizar obras de consulta, observándose cierta estabilidad en el porcentaje dado en cada una de las alternativas ofrecidas.

Servicios bibliotecarios



Cuadro # 9

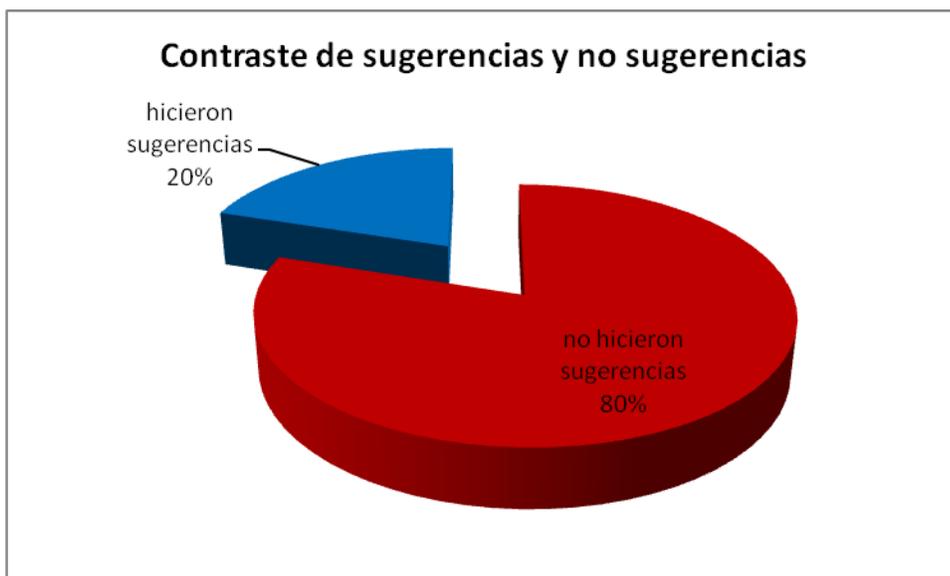
De acuerdo a los resultados, se pudo conocer que, 100 (70%) usuarios hacen uso del préstamo interno. Mientras que 36 (25%) usuarios prefieren el préstamo circulante. Por último 7 (5%) de ellos préstamo interbibliotecario. Se pudo constatar que de los servicios que presta la Biblioteca “Belarmino”, el préstamo interno es el más utilizado por los usuarios [profesores y estudiantes]. Por otro la lado, y tomando en cuenta lo anterior el poco porcentaje que tiene el préstamo circulante se debe a la existencia de ejemplares únicos y de reserva en la biblioteca, lo que obliga a la misma a garantizarle el uso a todos los usuarios pero dentro de las instalaciones.

Grado de satisfacción préstamo circulante



Cuadro # 10

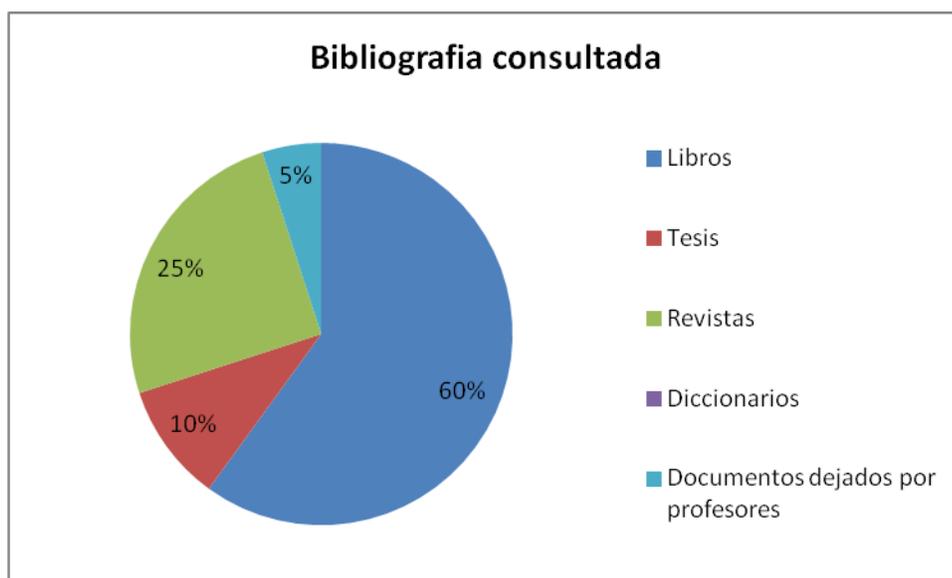
En cuanto a los resultados obtenidos en la encuesta acerca de sí el usuario de la Biblioteca “Belarmino Lares” le satisface el servicio de préstamo circulante, 86 (60%) usuarios respondieron que no localizaron la información deseada, mientras que los restantes, 57 (40%) de estos usuarios afirmaron haber encontrado la información requerida. De esto se puede indicar que este servicio es muy importante ya que hay que tomar en cuenta que el número de lectores que utilizan el servicio de préstamo de libros es mayor que el número de personas que permanecen en la sala de lectura de las bibliotecas.

Si su respuesta es no, dé algunas sugerencias

Cuadro # 11

Los resultados arrojaron que el 60% de los usuarios que respondieron no de la gran muestra, no le satisface el préstamo circulante, 69 (80%) no hicieron sugerencias para reforzar sus respuestas, otros, 17 (20%) hicieron sugerencias y reforzaron su respuesta con las siguientes sugerencias: no hay personal capacitado para que el préstamo se dé.

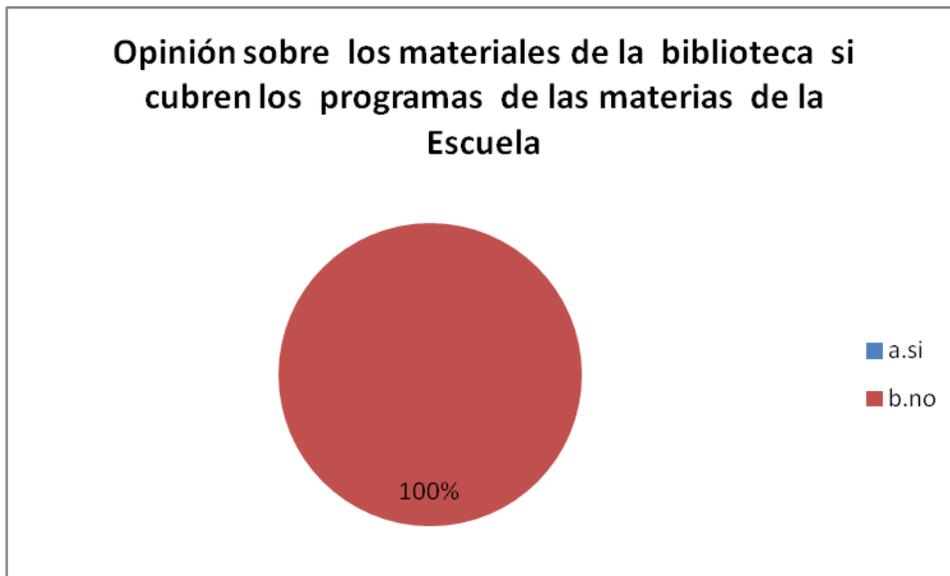
Materiales consultados



Cuadro # 12

En cuanto a los tipos de materiales más consultados tenemos que, **86 (60%)** usuarios hacen sus consultas en libros, y estos se dividen en estudiantes y docentes, **14 (10%)** usuarios consultan tesis y se distribuyen profesores y estudiantes, **36 (25%)** usuarios consultan revistas, éstos, otros, **7 (5%)** usuarios hacen sus consultas documentos dejados por profesores. Se observa que los materiales bibliográficos más consultado por los profesores y estudiantes, son los libros, esto se debe a que son los documentos que existen en la biblioteca, no así las revistas, las cuales se convierten en obsoletas, debido a la serie de sus publicaciones, del mismo modo podemos ver como los estudiantes y profesores consultan las tesis, para elaborar sus trabajos de investigación para la obtención de ascensos y títulos universitarios superiores.

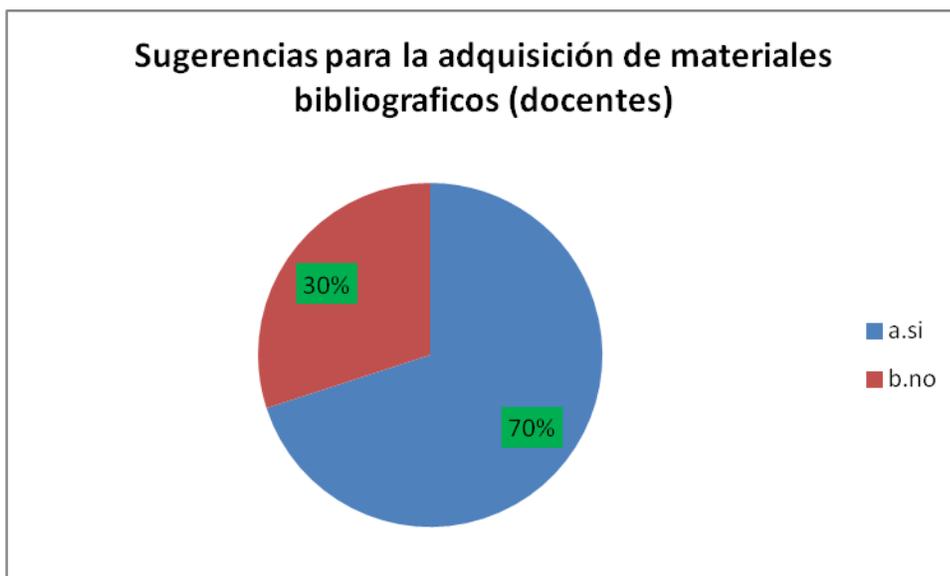
Opinión sobre los materiales de Biblioteca que cubren los programas de las materias dictadas en la Escuela de Psicología



Cuadro # 13

La opinión arrojó un resultado de una muestra de, 143 (100%) usuarios entre ellos 54 (38%) profesores y, 89 (62%) estudiantes que respondieron que no cubrían los materiales de la biblioteca los programas de las materias dictadas en la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela.

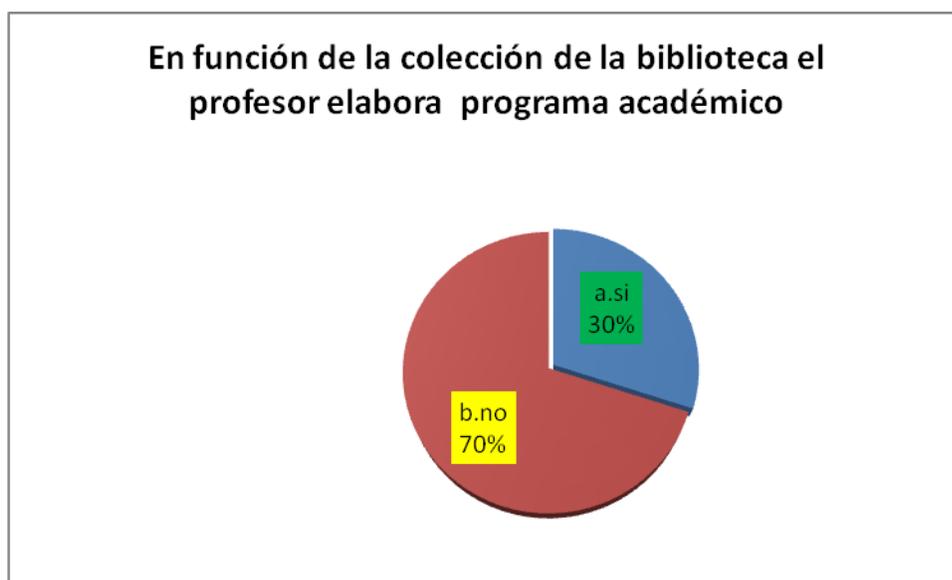
Aportes de los profesores



Cuadro # 14

La opinión arrojó un resultado de una muestra de, 54 (100%) docentes entre ellos 36 (70%), la opción del “si” se impuso, sobre la alternativa del “no” 16 (30%). Los docentes del “si” por ser mayoría decidieron apoyar a la Biblioteca “Belarmino Lares” cuando ella requiera su opinión a la hora de adquirir materiales bibliográficos para la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela.

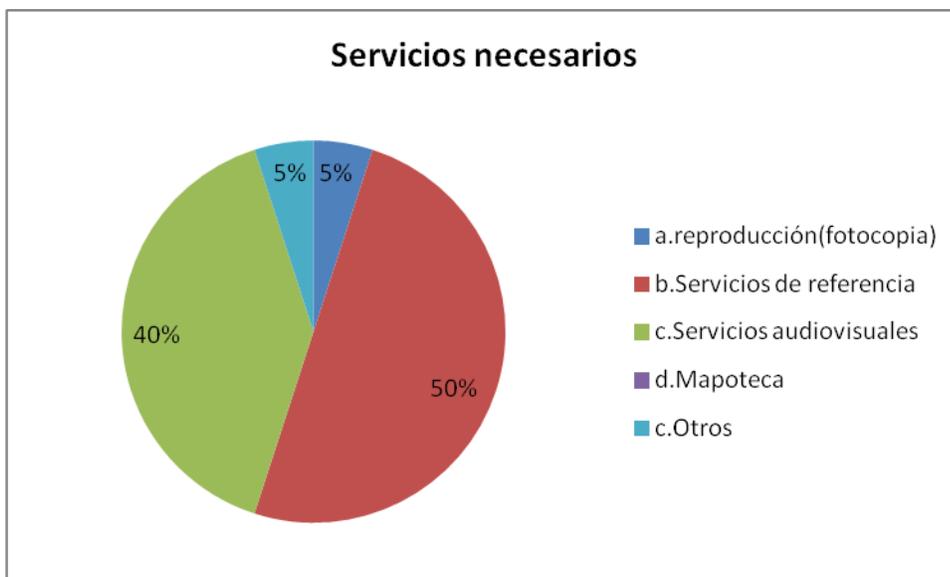
Programa académico en función colección de la biblioteca



Cuadro # 15

Con base en los resultados obtenidos de los usuarios consultados, 38 (70%) profesores no elaboran el programa académico en función de la colección de la biblioteca, mientras que los demás, 16 (30%) de ellos fueron regularmente quienes, respondieron que si afirmativamente. Esta característica evidencia un mayor porcentaje en los usuarios que no utilizaron la colección de la biblioteca para su elaboración del programa, posiblemente por las limitaciones que se le presentan con la colección y desactualización de la misma para cumplir con actividades académica.

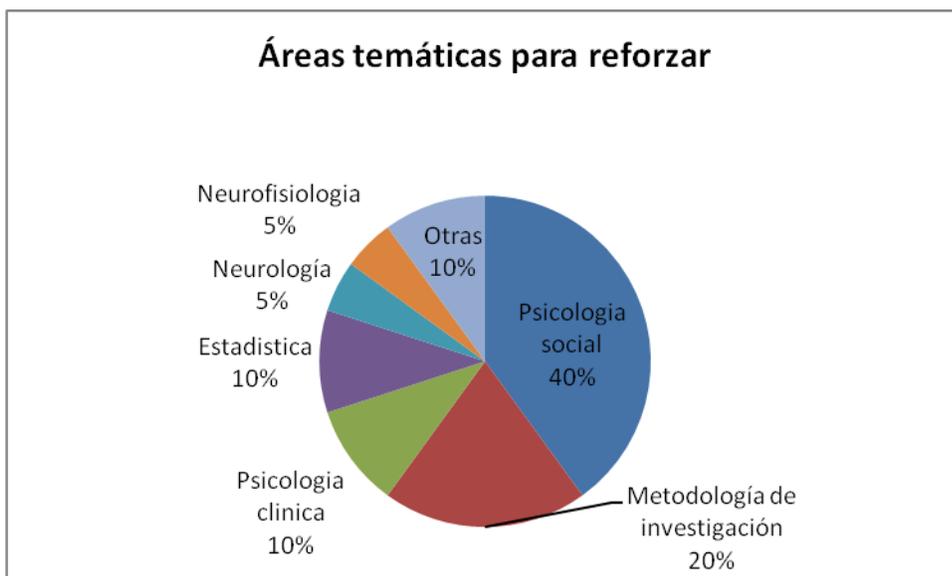
Necesidad de servicios



Cuadro # 16

Se les preguntó a los usuarios, si es conveniente que la biblioteca crease otros servicios y se conoció que, 72 (50%) usuarios desea que sea incorporado el servicio de referencia, 57 (40%) de estos mismos usuarios, el servicio audiovisual, y 7 (5%) otros servicios como fotocopiado, y otros, 7 (5%) usuarios desean otros servicios como: consultas a expertos, bases de datos y equipos de alta tecnología. Como se puede ver los usuarios consideran el servicio de referencia, una herramienta importante para el investigador a la hora de hacer consultas por internet, se demanda este servicio para que esté presente en la biblioteca. Por otro lado también piden que exista en la misma el servicio de fotocopiado lo que le agilizaría el tiempo de consulta, fotocopiando la información que requieren.

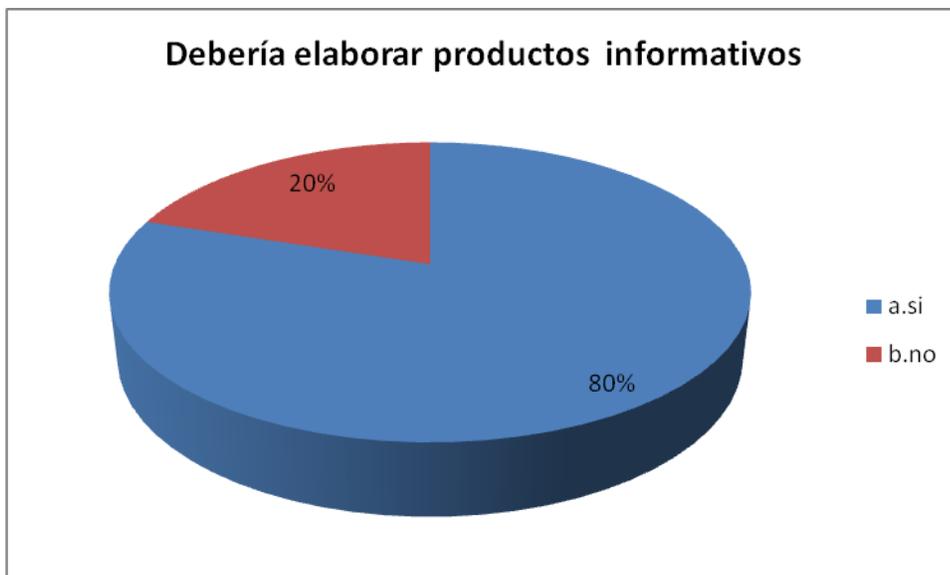
Áreas temáticas



Cuadro # 17

En relación con las áreas temáticas que necesitan ser reforzadas se consultaron los usuarios de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología, 57 (40%) de estos usuarios indicaron psicología social como materia o tema de interés, otros 29 (20%) usuarios consideraron a metodología de investigación, otros 14 (10%) usuarios respondieron el área de psicología clínica, los restantes, 14 (10%) usuarios contestaron la estadística, otros, 7 (5%) usuarios contestaron neurología y neurofisiología, los restantes, 14 (10%) usuarios materias o temas relacionados con la investigación. De esto se concluye que de las temáticas y materiales de interés que más consultó el usuario fue el área de psicología social, esta tendencia se ha desarrollado en los últimos tiempos, estando íntimamente relacionada con la nueva sociedad del conocimiento. Sin embargo, esto contrasta con los profesores que más usan la biblioteca que son los de Psicología Clínica.

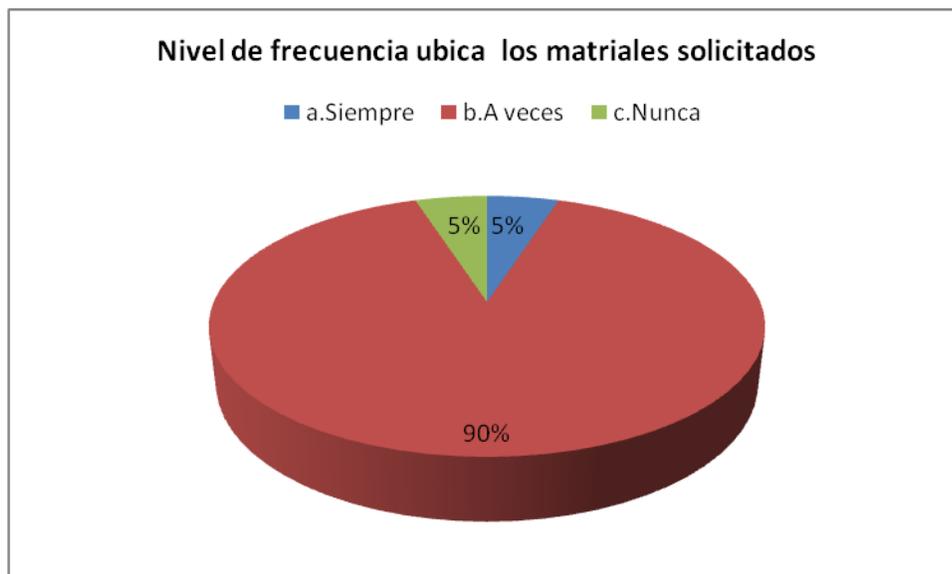
Opinión sobre la Biblioteca “Belarmino Lares”



Cuadro # 18

Conforme con los resultados obtenidos de los usuarios consultados acerca de la opinión, de si la Biblioteca “Belarmino Lares” debería elaborar productos informativos, 114 (80%) usuarios respondieron afirmativamente que si, otros, 29 (20%) usuarios contestaron que no. Se puede apreciar que a una buena proporción de usuarios les parecieron buenos los productos informativos de la biblioteca a pesar de que la colección no está actualizada, lo que les va a permitir cubrir las necesidades de información.

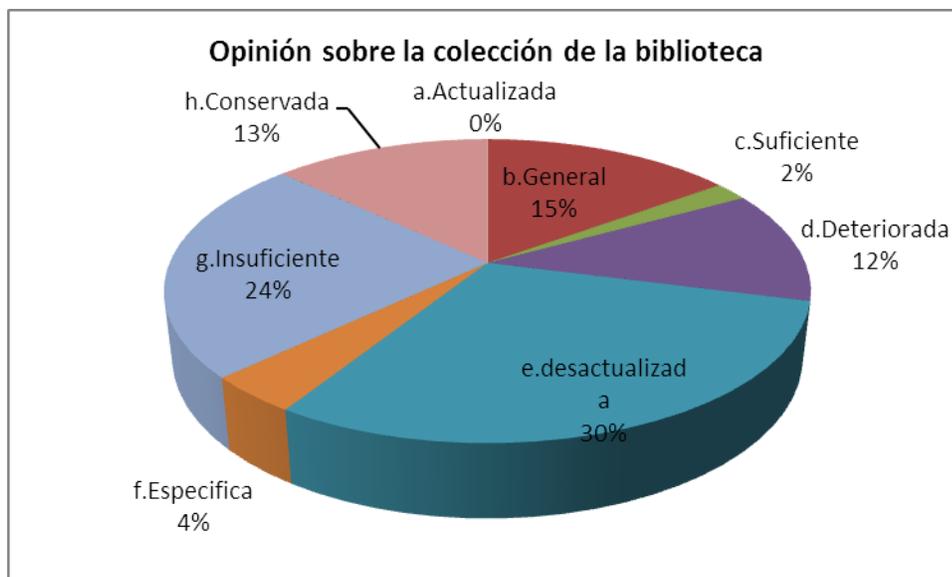
Frecuencia con que ubica los materiales solicitados



Cuadro # 19

Respecto a la consulta sobre el grado de satisfacción de necesidades de los servicios que les presta la Biblioteca “Belarmino Lares” a los usuarios y la frecuencia con qué ubica los materiales solicitados, 129 (90%) respondieron que a veces, otros 7 (5%) respondieron que siempre otros 7 (5%) contestaron que nunca. De los resultados obtenidos, más de la mitad de usuarios ucevistas respondieron que a veces consiguen el material y por lo tanto son regulares los servicios que le presta la biblioteca, a pesar de las fallas e inconvenientes, se establecen criterios de eficiencia y eficacia con el fin de lograr un servicio de calidad.

La colección



Cuadro # 20

La encuesta arrojó como resultado que, 43 (30%) de los usuarios considera que la colección no es pertinente a los programas de docencia, investigación y extensión, porque esta desactualizada conozcamos quienes opinan esto, 23 estudiantes, 20 profesores. 34 (24%) usuarios afirma que la colección es insuficiente, estos son 24 estudiantes, 10 profesores, 21 (15%) usuarios respondieron que es una colección muy general, 19 (13%) usuarios respondió que está conservada, 17 (12%) usuarios está completamente deteriorada, los demás usuarios estuvieron entre 3 (2%) suficiente y, 6 (4%) usuarios dice que es específica. Se puede observar que más de la mitad de los usuarios considera que la colección no es adecuada a programas tan importantes para una institución educativa, como lo son docencia, investigación y extensión por presentarse totalmente desactualizada.

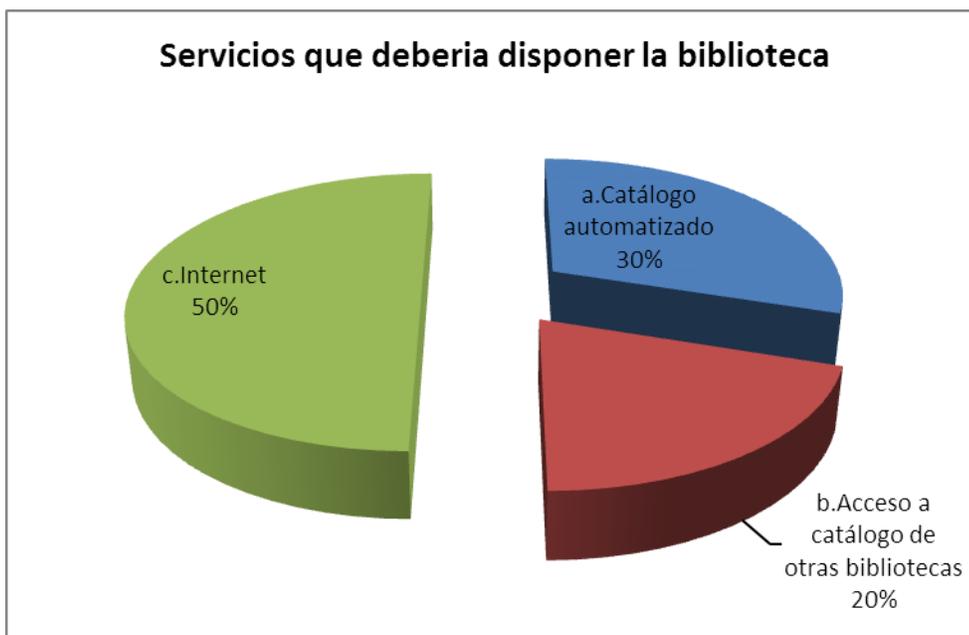
Nivel de satisfacción de necesidades del usuario



Cuadro # 21

En cuanto al trato y atención del personal de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela, 57 (40%) usuarios considera que es adecuada la atención calificándola de buena, 43 (30%) usuarios dice que es regular, mientras que 29 (20%) usuarios respondieron que era deficiente, y finalmente, 14 (10%) usuarios afirmaron que es totalmente excelente. Considerando los resultados obtenidos se concluyó que la mayoría de los usuarios de la Biblioteca consideran que su atención es buena, aunque deberían mejorar su calidad en el trato con el usuario para potenciarla a un nivel de excelencia.

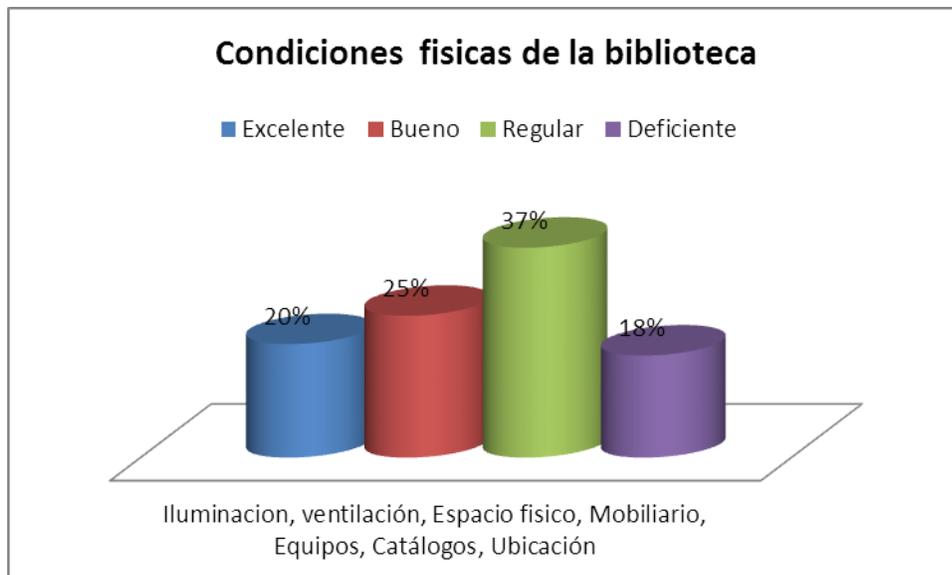
Servicios con más demanda



Cuadro # 22

Se les preguntó a los usuarios, si es conveniente que la biblioteca prestara otros servicios y se conoció que 72 (50%) usuarios desea que sea incorporado el servicio de consulta por internet, 43 (30%) de estos mismos usuarios desea que sea incorporado, el servicio de catálogo automatizado, y 29 (20%) usuarios desea otros servicios como acceso a catálogo de otras bibliotecas. Como se puede ver los usuarios consideran que una herramienta tan importante en la actualidad como lo es el internet, debería ser un servicio que se les preste en la biblioteca para realizar búsquedas de información por este medio.

Opinión sobre aspectos de la biblioteca



Cuadro # 23

En cuanto a los resultados obtenidos, se observó que de los usuarios consultados acerca de sus opiniones y comentarios de las condiciones físicas de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología, 53 (37%) usuarios opinaron acerca de iluminación, ventilación, espacio físico, mobiliario, equipos, catálogos, y ubicación las condiciones eran regulares. El 36 (25%) de ellos dieron opiniones de las condiciones físicas de la biblioteca eran buenas; mientras que los otros, 29 (20%) usuarios hicieron comentarios positivos de excelente estaban las condiciones físicas de la misma. Otros, 26 (18%) usuarios recalzó que habían muchas deficiencias señalando por ejemplo: habilitar el aire acondicionado y el área de recepción de bolsos y carteras nuevamente. Se concluye que la mayoría de los usuarios 53 (37%) opinaron que las condiciones físicas de la biblioteca son regulares.

Sugerencias de los usuarios para la Biblioteca “Belarmino Lares”

- ✓ Más equipos para trabajar
- ✓ Cambiar las sillas por unas más cómodas
- ✓ Adquirir computadoras nuevas de última generación.
- ✓ Actualización de catálogos, son pocos amigables y son insuficientes.
- ✓ Actualizar los programas por unos nuevos.
- ✓ Adquirir tesis y libros digitalizados
- ✓ Ventilación sin control.
- ✓ Sistema de aire acondicionado
- ✓ Sistema de iluminación
- ✓ Sustituir el mobiliario y renovarlo
- ✓ Distribución del espacio físico

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

De acuerdo a los resultados del estudio de usuarios realizado y en correspondencia con el análisis efectuado de los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario, y en el marco de los objetivos planteados en la investigación, es posible establecer las siguientes conclusiones y recomendaciones.

En cuanto a los estudiantes por semestre cursado, el estudio muestra que la mayor proporción de usuarios que asisten a la Biblioteca son los que estudian los primeros niveles de instrucción superior (1ero al 3ero semestre) por ser el nivel académico básico en la mayoría de las disciplinas y áreas del conocimiento, muchos de estos usuarios son regulares, generalmente asisten a la biblioteca “Belarmino Lares”, de la Escuela de Psicología para llevar a cabo cualquier proceso de investigación requerida y cumplir con las diversas actividades asignadas en cualquier área o materia del pénsum de estudio previsto.

En cuanto al perfil de los usuarios, se encontró que:

- ✓ Son miembros activos de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela en entre ellos [profesores] y [estudiantes].
- ✓ Los mismos asisten a la biblioteca en el momento que tengan disponibilidad para hacerlo.
- ✓ Y no aceptan el horario de atención al público establecido por la misma.

La correcta identificación de usuarios es la clave para la consecución de ambos objetivos, ya que el éxito de una biblioteca o centro de documentación dependerá de la correcta definición de las necesidades de sus usuarios y de las categorías de personas a las que los servicios no se dirigen.

Aún cuando la mayoría de los usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con los servicios de la biblioteca, surgieron inconformidades relacionadas con el horario de atención y las restricciones de acceso.

Respecto con los materiales consultados con mayor frecuencia por los usuarios se tiene que fueron libros, tesis y publicaciones oficiales, aspecto que pone en segundo plano otras fuentes de información de gran importancia, considerando que la biblioteca carece de libros actualizados y revistas especializadas complejas.

Por otra parte, la atención del personal que labora en la biblioteca fue considerada buena por los usuarios, siendo bastante satisfactoria la visita; a pesar de que la biblioteca cuenta con un personal reducido.

Conforme con las conclusiones dadas anteriormente, es preocupante la situación que se está presentando en la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la U.C.V., porque no está cubriendo con las expectativas de la mayoría, satisfaciendo de esta manera sólo a una determinada cantidad de usuarios.

Respecto con la frecuencia de los docentes consultados 32 (60%) pertenecen al Departamento de Psicología Clínica, otros 11 (20%) pertenecen al Departamento Metodológico, otros 5 (10%) pertenecen al Departamento de Psicología Social, y 5 (10%) pertenecen al Departamento de Psicología Educativa. Considerando los resultados obtenidos se concluyó que la mayoría de la muestra representativa, fueron los docentes consultados que pertenecen al Departamento de Psicología Clínica, Dado que en los diversos niveles de la educación, la población docente del Departamento de Psicología Clínica supera ampliamente a los profesores de los otros departamentos consultados, esta tendencia se ha visto reflejada también en la frecuencia con que los profesores asisten a la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela. Sin embargo, conociendo la poca asistencia en

general de los profesores de la U.C.V. a las bibliotecas consideramos que en la “Belarmino Lares” la asistencia de profesores es bastante alta.

En relación con las áreas temáticas que necesitan ser reforzadas se consultaron los usuarios de la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología, 57 (40%) de estos usuarios indicaron psicología social como materia o tema de interés, otros 29 (20%) usuarios consideraron a metodología de investigación, otros 14 (10%) usuarios respondieron el área de psicología clínica, los restantes, 14 (10%) usuarios contestaron la estadística, otros, 7 (5%) usuarios contestaron neurología y neurofisiología, los restantes, 14 (10%) usuarios materias o temas relacionados con la investigación. De esto se concluye que de las temáticas y materiales de interés que más consultó el usuario fue el área de psicología social, esta tendencia se ha desarrollado en los últimos tiempos, estando íntimamente relacionada con la nueva sociedad del conocimiento. Sin embargo, esto contrasta con los profesores que más usan la biblioteca que son los de Psicología Clínica.

Con base en los resultados obtenidos de los usuarios consultados, 38 (70%) profesores no elaboran el programa académico en función de la colección de la biblioteca, mientras que los demás, 16 (30%) de ellos fueron regularmente quienes, respondieron que si afirmativamente. Esta característica evidencia un mayor porcentaje en los usuarios que no utilizaron la colección de la biblioteca para su elaboración del programa, posiblemente por las limitaciones que se le presentan con la colección y desactualización de la misma para cumplir con actividades académica.

Recomendaciones:

Es necesario que la Biblioteca “Belarmino Lares” de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela formule las políticas para:

- ✓ La prestación de los servicios bibliotecarios en la institución. La dotación de un presupuesto para la compra de libros y otros materiales en diversos soportes para actualizar la colección, principalmente en aquellas áreas en donde la dinámica de la ciencia hace que los documentos pierdan vigencia, y debería estar ajustado a las necesidades de docencia, investigación y extensión, tanto en el corto como a largo plazo.
- ✓ La contratación de un bibliotecario y un asistente de biblioteca para mejorar el procesamiento técnico y la atención de usuarios.
- ✓ Acometer la creación del catálogo automatizado de la Biblioteca.
- ✓ Creación de servicios búsqueda de información en línea, lo cual redundará en el mejoramiento de la calidad educativa de la institución.
- ✓ La biblioteca tiene que elaborar productos informativos como carteleras, trípticos, o folletos, donde se muestre a los usuarios el reglamento interno, los servicios que ofrece, las nuevas adquisiciones realizadas, así como desarrollar programas de Alfabetización informacional, capacitarlos e integrarlos en esta sociedad.
- ✓ La actualización de la normativa para la prestación de los servicios de préstamo.
- ✓ La actualización del Reglamento interno de la biblioteca, con la finalidad de subsanar detalles que van en perjuicio de los usuarios, ya que son los que hacen uso de ella.
- ✓ Desarrollar programas de promoción de la lectura y manejo de nuevas herramientas tecnológicas para la búsqueda de información, para incentivar a los usuarios en el perfeccionamiento de los hábitos de estudio y, fomentar el interés por la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

1. Acevedo, C. (2009) Estudio y formación de usuarios de la Biblioteca “Simón Bolívar de la Universidad Bolivariana de Venezuela”. Trabajo de grado. Universidad Central de Venezuela. Facultad de Humanidades y Educación. Escuela de Bibliotecología y Archivología. Caracas.
2. Aguilar, H. (2006) Estudio de usuarios de la Biblioteca “Alonso Gamero” de la Facultad de ciencias de la Universidad Central de Venezuela. Trabajo de grado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
3. Álvarez, J.L. y Jurgenson, G. (2003) Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y Metodología. Editorial Paidós Educador. México- D. F.
4. Arvelo Perera, J. E. (1995) Evaluación de las necesidades de información de los usuarios en las bibliotecas de cuatro hospitales de Caracas. Trabajo de grado. Universidad Central de Venezuela. Facultad de Humanidades y Educación. Escuela de Bibliotecología y Archivología. Caracas.
5. Burchinall, L.G. (1976). Citado por Bawden, David. “Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital” En: Anales de documentación 5,2002 p.376.
6. Bustamante Paco, Sikorina. (2006) “Estudio de usuarios sección especializada de la Biblioteca Costa Roja del Banco Central de Bolivia”.(Costa Roja).disponible en URL: <http://64.233.161.104/search?q=cacheytm0rxgYJ:eprints.reclis.org>. [consulta el 04 de junio 2011].
7. Buonocore, D. (1976) Diccionario de Bibliotecología (2da ed.). Buenos Aires: Marymar.
8. Calva González, J. J. (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. COLECCIÓN. Cuadernos de Investigación 11. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
9. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.(1981). Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
10. Carrasco Sandoval, M. y Aura M. (1992) Evaluación de las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca “D.F. Maza Zavala” de la Escuela de Trabajo Social de la U.C.V.Trabajo de grado. Universidad Central

de Venezuela. Facultad de Humanidades y Educación. Escuela de Bibliotecología y Archivología, Caracas.

11. Córdoba, S. (2010, Abril 15). Estudios de Usuarios San Pedro, Montes de Oca, San José, C.R.: Revista electrónica publicada por la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica, 2060 San José, Costa Rica.
12. Escuela de Psicología, UCV-FHE (2012) disponible en URL: <http://www.ucv.ve/estructura/facultades/facultad-de-humanidades-y-educacion/escuelas/psicologia/documentacion-y-publicaciones/bibliotecas.html>. [consulta el 22 de junio 2012].
13. Fajardo, Z. y Rodríguez J. (2004) Estudio de necesidades de información y satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Mac Leod Dixón. S.C. Trabajo de grado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
14. Fernández, M. (1995) Determinación de las necesidades y grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Centralizada de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela. Trabajo de grado. Universidad Central de Venezuela. Facultad de Humanidades y Educación. Escuela de Bibliotecología y Archivología. Caracas.
15. Gómez Hernández, J. y Orera Orera, L. (1997). “Los usuarios”. Manual de biblioteconomía. (ed).Madrid: Síntesis, 509 p.
16. Gómez Hernández, J. A. (2002). Los usuarios de la biblioteca: estudio y comunicación. En su: Gestión de bibliotecas. Murcia: DM, , p. 95-110.
17. González Teruel, Aurora (2005).Los estudios de necesidades y usos de información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: TREA.
18. Hernández, A. y Virginia S. (2010). Perfil de usuario: una mirada inclusiva. Argentina.
19. Hernández Salazar P. (2008) El Perfil del Usuario de la Información. [México]: Centro universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. UNAM. disponible en URL: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol07-15/IBI000701502.pdf>. [consulta el 04 de junio 2011].
20. Ivonne K, A. V. (2005) Evaluación de las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca “Oswaldo Enrique Isava” de la Facultad de Farmacia de la Universidad de la Universidad Central de Venezuela. Trabajo de grado UCV.Caracas.

21. Lancaster, F. W. (1998). Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios/.México: UNAM, 447 P.
22. López Yonaide Z. y Tiapa Esperanza M. (2005) Estudio de usuarios en el Servicio de referencia e información de la Biblioteca Nacional de Venezuela. Trabajo de grado. Caracas.
23. Martín Montero, C. (2007). Metodología de la investigación en estudios de usuarios. Revista General de Información y Documentación, 17(29), 129-149.
24. Nuñez Paula, I.A. (1990). Determinación y características de las categorías o grupos de usuarios para el proceso educativo informativo.- La Habana: Universidad de La Habana, 32.
25. Palacios Reina, D. (1997). Estudios de necesidades de información gerencial de los programas de seguridad y bienestar social: caso IPSFA. Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 131 p, Tesis de Grado.
26. Powell, Ronald R. (1984). "Reference effectiveness: a review of research", en Library and information science research. 1984, vol. 6 no. 1, pp.3-20.
27. Pla, Julián, A. I. (2000) Estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Zaragoza. Trabajo inédito del Curso El sistema de información aragonés del Programa de Doctorado Sistemas de Información y Documentación.
28. Rey Martin C. (2000) La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de Documentación. España. No. 3 disponible en URL: <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/AD09-2000.PDF> [Consulta: 5 de mayo de 2012].
29. Rosas, M. (1996) Planificación para emergencias en Archivos y Bibliotecas. En: I Congreso de Archivología del MERCOSUR (Entre Ríos). 15p.
30. Sanz Casado, E. (1994). Manual de Estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 279 p.
31. Sanz Casado, E. (1993). La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. En: Revista general de Información y Documentación, vol.3 (1), p154-166.
32. Sanz Casado, E. y Martín Moreno, C.(1998).Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios.

33. Tortoza, D. y Madriz V. (2007) Estudios de usuarios de la colección bibliográfica general de la Biblioteca Nacional de Venezuela. Trabajo de grado, Caracas.
34. Velis Miguelina C. (2004) Evaluación de necesidades de las bibliotecas y de sus usuarios en la Estudio de usuarios del Centro de Información y Documentación “Willy Ossott” de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Central de Venezuela. Trabajo de grado. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
35. Wilson, T. (2003). Tendencias recientes en los estudios de usuarios: investigación acción y métodos cualitativos [recent trends in users studies: accion research and qualitative methods]. Información, cultura y sociedad, (8) 9-38.
36. Wilson, T.(1996) Electronic publishing : libraries, universities, scientific societies, publishers, *Bielefeld Colloquium. Bielefeld, Alemania.*

PARTE II. Uso de los servicios.

5. ¿Cree Ud. que el horario de la biblioteca es acorde a sus necesidades?

2. Sí
3. No

6. ¿En qué horario asiste a la biblioteca?

- a. 8:00 a.m. a 10:00 a.m.
- b. 10:00 a.m. a 12:00 m
- c. 12:00 m a 2:00 p.m.
- d. 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

7. ¿Con qué frecuencia asiste a la biblioteca?

- a. Todos los días
- b. Tres veces a la semana
- c. Una o dos veces a la semana
- d. Nunca

8. Asiste a la biblioteca para:

- a. Consultar libros
- b. Estudiar
- c. Solicitar préstamos
- d. Reunirse con otros compañeros

9. ¿Qué servicios utiliza?

- a. Préstamo circulante
- b. Préstamo interno
- c. Préstamo interbibliotecario

10. ¿Le satisface el servicio de préstamo circulante?

- a. Sí
- b. No

11. Si su respuesta es no, dé algunas sugerencias:

12. ¿Qué materiales consulta?

- a. Libros
- b. Tesis
- c. Revistas
- d. Diccionarios
- e. Documentos dejados por profesores

13. ¿Considera que la biblioteca tiene materiales que cubren los programas de las materias dictadas en la Escuela?

- a. Sí
- b. No

14. ¿Usted aporta sugerencias para la adquisición de materiales bibliográficos? (Docentes)

- a. Sí
- b. No

15. Elabora su programa académico en función de la colección de la biblioteca. (Docente)

- a. Sí
- b. No

16. ¿Qué servicios cree usted deben crearse en la biblioteca?

- a. Reproducción (Fotocopia)
- b. Servicios de referencia
- c. Servicios audiovisuales
- d. Mapoteca
- e. Otros

17. Mencione que áreas temáticas deberían ser reforzadas

18. ¿Cree que la biblioteca debería elaborar productos informativos?

- a. Sí
- b. No

Si su respuesta es afirmativa indique qué producto debería generar _____

PARTE III: Satisfacción de necesidades

19. ¿Con qué frecuencia ubica los materiales solicitados?

- | | |
|------------|--------------------------|
| a. Siempre | <input type="checkbox"/> |
| b. A veces | <input type="checkbox"/> |
| c. Nunca | <input type="checkbox"/> |

20. ¿Qué opinión tiene acerca de la colección? (señale solo una en cada ítem)

- | | | | |
|----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| a. Actualizada | <input type="checkbox"/> | Desactualizada | <input type="checkbox"/> |
| b. General | <input type="checkbox"/> | Específica | <input type="checkbox"/> |
| c. Suficiente | <input type="checkbox"/> | Insuficiente | <input type="checkbox"/> |
| d. Deteriorada | <input type="checkbox"/> | Conservada | <input type="checkbox"/> |

21. La atención por parte del personal es:

- | | |
|---------------|--------------------------|
| a. Excelente | <input type="checkbox"/> |
| b. Buena | <input type="checkbox"/> |
| c. Regular | <input type="checkbox"/> |
| d. Deficiente | <input type="checkbox"/> |

22. Considera que la biblioteca debería disponer de:

- | | |
|--|--------------------------|
| a. Catálogo automatizado | <input type="checkbox"/> |
| b. Acceso a catálogos de otras bibliotecas | <input type="checkbox"/> |
| c. Internet | <input type="checkbox"/> |

PARTE IV: Condiciones físicas de la biblioteca

23. En su opinión como son los siguientes aspectos de la biblioteca

	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Iluminación				
Ventilación				
Espacio físico				
Mobiliario				
Equipos				
Catálogos				
Ubicación				

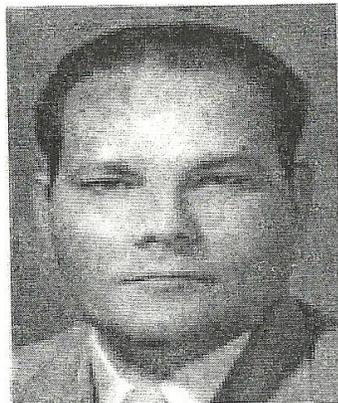
24. Si algunos aspectos mencionados en la pregunta anterior le parece regular o deficiente de alguna sugerencia para su mejora.

	Sugerencias
Iluminación	
Ventilación	
Espacio físico	
Mobiliario	
Equipos	
Catálogos	
Ubicación	

5.2.-Homenaje al Prof. Belarmino Lares

AL PROFESOR BELARMINO LAREZ

HOMENAJE



Cuadernos de Psicología, viene hoy a rendirle en su primer número un homenaje al Profesor Belarmino Lárez, quien falleciera recientemente.

El Profesor Lárez se encargó del Instituto de Psicología de la Universidad Central de Venezuela desde el año 1952, su muerte ocurrió cuando más se esperaba de él. En su labor como Profesor de Seminario de Psicología, no remunerado, dió muestras de su preocupación y afecto por sus alumnos. Cordializó y departió en los momentos cruciales con ellos, cuando la dictadura afianzaba sus garras dentro de la vida universitaria.

Nació el Profesor Belarmino Lárez, en la Asunción, Estado Nueva Esparta, el 23 de febrero de 1922. Graduado de maestro en la Escuela Rural El Mécara, el año 1941. Dedicó todos sus esfuerzos a la enseñanza primaria. En esta condición de misionero de la educación recorrió casi todos los caminos de la Patria enseñando al niño campesino a vivir mejor en su medio. En todos estos lugares fue siempre querido y apreciado por la comunidad.

Logró, por sus propios esfuerzos, ocupar altos cargos en el magisterio. Tuvo el honor de ser electo en el año 1945 Presidente de la Primera Convención Nacional de Maestros Rurales. Posteriormente, llevado por su vocación hacia la psicología, viajó a Río de Janeiro el año 1948 donde hizo un curso de Psicotecnia en el "Instituto Fundación Getulia Vargas", bajo la dirección del Profesor Emilio Mira y López.

De regreso a Venezuela continuó las investigaciones en el campo de la psicología y fue nombrado por el Ministerio de Educación para regentar una cátedra de esta especialidad en la Escuela Normal Miguel Antonio Caro. Al poco tiempo se le designó para desempeñar el cargo de Jefe de Laboratorio de Psicología y Psicotecnia en el mismo Instituto.

El año 52, ingresó como cursante regular de la Escuela de Derecho, y a escasos tres meses para finalizar su carrera lo sorprendió la muerte, el 29 de marzo de 1958.

Entre los libros publicados por el Profesor Belarmino Lárez hay uno de gran interés titulado "El Niño y la Escuela", donde con amenidad y en una forma ágil nos ofrece un verdadero manual de lectura para la infancia venezolana.

Asimismo publicó dos trabajos "Los Indios Guaraunos a través del Psicodiagnóstico Miokinético del Dr. Mira y López" y "Pesquisa sobre agresividad en el Miokinético del Dr. Mira y López", los cuales aparecieron en los Archivos Brasileños de Psicotecnia, cuyo redactor es el propio Dr. Mira y López.

También hizo un estudio sobre el "Análisis Vocacional en la Orientación Profesional", el cual expuso en un ciclo de conferencias en la Facultad de Medicina Veterinaria. Dejó una obra casi finalizada en la cual hace un estudio sobre "Vocación, Carácter, Personalidad e Inteligencia", que será concluida por su viuda la Profesora Ana Hirma Sánchez de Lárez. Además el Profesor Lárez asistió por invitación a dos Congresos de Psicotecnia celebrados en Río de Janeiro, y fue asiduo colaborador, con artículos de su especialidad, en revistas nacionales y extranjeras.

5.3.-Organigrama estructural: Escuela de Psicología

