



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

**ESTUDIO DE USUARIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y
DOCUMENTACIÓN NACIONAL DE ARTES PLÁSTICAS (CINAP) DE LA
GALERÍA DE ARTE NACIONAL**

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: José Benítez

Tutor: Prof.: José López

Caracas, Marzo 2015

CATALOGACIÓN EN FUENTE

BENÍTEZ, José J.

Estudio de usuarios del Centro de Información y Documentación Nacional de Artes Plásticas de la Galerías de Arte Nacional. / José Jesús Benítez; tutor : prof. José López. – Caracas : UCV, 2015.

112 h. : il. ; 28 cm. + anexos.

Tesis (Licenciatura en Bibliotecología). – Universidad Central de Venezuela, 2014.

1. Universidad Central de Venezuela. 2. – Estudio de usuarios 3. Centro de documentación información. 4. Perfil de usuarios. 5.- Galería de Arte Nacional. 6.- Fundación Museos Nacionales. 7.- Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP). I. López, José, tutor II. Título.



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



ACTA

Quienes suscriben Profesores **IRANY DURÁN**, **MARIKETI PAPATZIKOS**, **JOSÉ LÓPEZ**, (TUTOR), designados por el Consejo de Escuela, como Jurado Calificador del Trabajo de Licenciatura del Br. **JOSÉ BENITEZ**, Titulado: "ESTUDIO DE USUARIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN NACIONAL DE ARTES PLÁSTICAS (CINAP) DE LA GALERÍA DE ARTE NACIONAL" hacen constar por medio de la presente Acta, que el día 9/3/15, se reunieron en el aula 15 de la EBA para examinar, discutir y calificar el trabajo mencionado.

El jurado por unanimidad, decidió otorgarle la calificación de Aprobado Distinguido. En Caracas a los 9 días del mes de marzo de dos mil quince.

Prof. IRANY DURÁN

C.I. 11.555.382



Prof. MARIKETI PAPATZIKOS

C.I. 4288788

TUTOR

C.I. 12.288.850

CONTENIDO	Pag.
ACTA	iii
DECLARATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
RESUMEN	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	4
1.1. Planteamiento del problema.	4
1.2. Objetivos de la investigación.	5
1.2.1. Objetivo general.	5
1.2.2. Objetivos específicos.	5
1.3. Justificación.	6
1.4. Importancia del estudio de la investigación.	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	9
2.1. ANTECEDENT DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS.	9
2.1.1. Antecedentes de la investigación.	9
2.1.2. Antecedentes históricos de los estudios de usuarios de hábitos y necesidades de información.	17
2.1.3. Antecedentes de estudios de usuarios en América Latina.	18

2.2. ESTUDIO DE USUARIOS.	19
2.2.1. Concepto	19
2.2.2. Objetivos de los estudios de usuarios.	21
<i>Los objetivos específicos de los estudios de usuarios se pueden</i>	23
originar por medio de las respuestas a las siguientes condiciones:	
a) Detectar las necesidades de información.	23
b) Identificar el comportamiento del usuario durante la	23
búsqueda de información.	
c) Evaluar la satisfacción del usuario.	23
d) Determinar la actitud del usuario hacia la unidad o	24
especialista de la información.	
2.2.3. Variables o categorías para estimar la satisfacción en los	24
los estudios de usuarios:	
a) Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de	24
información:	
Relevancia, Precisión, Facilidad para hacer la búsqueda,	25
Amigable, Exactitud, Oportunidad y Usabilidad.	26
b) Recurso de información obtenido:	26
Pertinencia, Integridad, Precisión, Confiabilidad,	27
Oportunidad y Detalle.	27
c) Servicios:	27
Confiabilidad, Responsabilidad, Certidumbre o compromiso,	28
Empatía, Oportunidad (acceso), Comunicaciones y	29
Elementos tangibles y Actitud de apoyo.	
2.2.4. Importancia del estudio de usuario.	30
2.2.5. Los estudios de necesidades informativas.	31

2.3. NECESIDAD DE INFORMACIÓN.	31
2.4. USUARIOS.	33
2.5. INFORMACIÓN.	33
2.6. USUARIO DE INFORMACIÓN.	33
2.7. CATEGORÍAS Y TIPOLOGÍAS DE USUARIOS.	34
2.7.1. Usuarios potenciales.	35
2.7.2. Usuarios reales.	35
2.7.3. Usuario interno.	35
2.7.4. Usuario externo.	35
2.7.5. Usuario intermediario.	36
2.7.6. Usuario final.	36
2.7.7. Criterios sociodemográficos.	36
2.7.8. Criterios psicosociológicos.	37
2.7.9. El investigador y el docente.	37
2.7.10. La industria.	38
2.7.11. El administrador, planificador y político.	38
2.7.12. El hombre de calle.	39
2.8. COMPORTAMIENTO DEL USUARIO EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN.	39
2.9. SERVICIOS.	40
2.9.1. Calidad de servicio.	40
2.9.2. Expectativa del cliente / usuario sobre servicio.	41
a) Servicio deseado.	41
b) Servicio adecuado.	42

2.10. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE / USUARIO.	42
2.11. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.	42
2.11.1. Servicio de referencia.	43
2.11.2. Lectura en sala.	43
a) Libre acceso.	43
b) Comunicación o conservación.	43
2.11.3. Préstamo externo.	44
La gestión del préstamo puede ser de dos maneras:	44
a) Préstamo manual.	44
b) Préstamo automatizado.	44
2.11.4. Préstamo interbibliotecario.	45
2.11.5. Formación de usuario.	45
2.11.6. Servicio de indización y resumen.	45
2.11.7. Difusión selectiva de la información.	46
2.11.8. Servicio bibliotecario de internet.	46
2.11.9. Servicio de extensión bibliotecaria:	48
a) Tipos de extensión bibliotecaria.	48
b) Los programas de difusión programación.	50
2.11.10. Servicio al usuario.	50
(1) <i>El producto o servicio.</i>	52
(2) <i>Los procedimientos.</i>	52
(3) <i>Las instalaciones.</i>	52
(4) <i>La tecnología disponible.</i>	53
(5) <i>Información.</i>	53

2.12. HISTORIA DE LA GALERÍA DE ARTE NACIONAL.	54
Visión y misión de la GAN	55
2.13. Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes	55
Plásticas (CINAP).	
Colección del CINAP.	56
2.13.1. Servicio que presta el CINAP.	57
2.13.2. Reglamento del Usuario del CINAP. Fundación Museo Nacionales	58
/ GAN (2003):	
Título I. Disposiciones generales. Capítulo I. CINAP.	59
Título II. De los servicios. Capítulo I. Préstamo interno.	61
Capítulo II. Préstamo circulante.	61
Capítulo III. Préstamo interbibliotecario.	62
Capítulo IV. Duplicado de fotografías.	63
Título III. Usuarios. Capítulo I. De los deberes.	64
Capítulo II. Usuarios. De los derechos.	65
Capítulo III. De las sanciones.	66
 CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	 68
 3.1. Modalidad de la investigación.	 68
3.2. Tipo de investigación.	68
3.3. Diseño de investigación	68
3.4. Población y muestra.	68
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	71
3.6. Análisis y representación de los resultados.	71

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	73
4.1. Representación de los resultados.	73
4.1.1. Perfil de usuarios del Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas de la Galería Nacional.	90
4.1.2. Necesidades de información de los usuarios del CINAP de la Galería Arte Nacional.	91
4.1.3. Eficacia de los servicios utilizados y grado de satisfacción de los usuarios del CINAP.	91
4.2. Análisis de los resultados.	93
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
5.1. CONCLUSIONES.	95
5.2. RECOMENDACIONES.	96
BIBLIOGRAFÍAS.	100
ANEXOS	
Encuesta.	A
Tablas 1 y 2 para de terminación de la muestra por margen de error.	B-B1
Resultados de la encuesta aplicada	C
Estadísticas de las actividades del personal del CINAP de Enero hasta Noviembre del 2013.	D
Resultado de tabla de datos de la asistencia de usuarios últimos 4 años.	E

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso y a la memoria de mis abuelos que están junto a él.

A mi hijo Gabriel, es lo más grande que tengo.

A mi señora Francia, por estar al lado apoyándome y creer en mí.

A mi madre, Imelda por tu dedicación, comprensión y por enseñarme el valor de la vida.

A mi hermano Ramón y demás familiares, por darme aliento, fuerzas y energías.

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

A todos y a cada una de las personas quienes contribuyeron que ver con esta realidad.

A todos ellos...

...Mis respetos.

AGRADECIMIENTOS

Cuando se tiene la responsabilidad de realizar un proyecto como este, es bueno tener presente, que contamos con el apoyo de personas a nuestro alrededor que siempre están dispuestas a dedicar parte de su tiempo para hacer posible la culminación de mi metas. Es por esto que quiero expresarle mi más sincero agradecimiento:

En primer lugar, a mi familia, por creer en mí y demostrarme siempre su inmensa comprensión.

A mi prima Mary Omaña, por apoyarme y darme su comprensión y guía hasta alcanzar mi meta.

Al profesor Tiuna, que lo considero como un hermano le doy gracias por su paciencia y constate apoyo.

Y no olvidando a mi primo William que ha estado en las buenas y en las malas, siempre he contado con su apoyo.

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

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

Al profesor José López amigo y compañero de la Escuela.

Por siempre...

...Mil gracias.



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

**ESTUDIO DE USUARIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y
DOCUMENTACIÓN NACIONAL DE ARTES PLÁSTICAS DE LA GALERÍA
DE ARTE NACIONAL**

Autor: José Benítez

Tutor: Prof. José López

RESUMEN

El estudio realizado tuvo como objetivo general, determinar el grado de satisfacción de los usuarios en los servicios que presta el Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP) de la Galería de Arte Nacional. La investigación está orientada hacia la realización de un proyecto factible, fundamentado en un diseño de investigación no experimental tradicional, dado que se recolectaron los datos en un solo momento, sin manipulación de ninguna variable. Y es una investigación tipo descriptiva, mediante la cual, se describieron las clases de usuarios, las necesidades y el grado de satisfacción de los usuarios que acudieron al CINAP. En cuanto a la población que atiende el CINAP al año, alcanza los 4000 usuarios anuales, según los datos del informe del 2013, se considera la población bajo estudio, de la cual se seleccionó una muestra de 425 usuarios, elegidos al azar durante una semana de recolección de datos, donde se le aplicó la técnica de encuesta, mediante un cuestionario de preguntas de opciones simples.

Se dieron conclusiones y recomendaciones para permitir la mejora de la gestión de servicio y la difusión de estos servicios que presta el CINAP a los usuarios que acuden a ella.

Palabras claves: Estudio de usuarios; Centro de información y documentación; Necesidad de información; Satisfacción de información.

INTRODUCCIÓN

Los avances que se producen en las diferentes áreas del conocimiento impactan la capacidad de recopilar la información así como los medios para difundirla. Esta explosión del conocimiento hace que las Unidades de Información (también denominados Centros de Información) se planteen nuevos desafíos para difundir, de manera eficaz y oportuna, la información que se genere y tenga a bien almacenar, a fin de satisfacer las demandas informacionales de todos los usuarios.

Estos nuevos retos deben permitir las mejoras en las gestiones y/o servicios que ofrezcan cada Unidad de Información. En este sentido, una gerencia eficaz de los Centros de Información será aquella que evalúa periódicamente sus recursos y servicios, con el fin de conocer el grado en el cual satisfacen las necesidades de la comunidad a la cual sirve, y a partir de esa información aplicar los ajustes necesarios.

El Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP) es una Unidad de servicio de la Galería de Arte Nacional (GAN), ente adscrito a la Fundación Museos Nacionales. Este Centro de Documentación cuenta con una colección amplia en sus diferentes soportes, a saber: libros, catálogos, fotografías, material hemerográfico, cintas de videos, cassettes y publicaciones periódicas, y su principal objetivo es acopiar, registrar, organizar y poner a disposición de todos sus usuarios toda la información que ingresa sobre arte venezolano.

El estudio de usuario propuesto aquí, ayudará a evaluar los servicios que brindan este

Centro y los resultados obtenidos permitirá tomar decisiones acertadas, especialmente en las mejoras y/o creación de nuevos servicios que logren satisfacer con eficacia y eficiencia las demandadas informacionales de todos sus usuarios.

Dada la importancia de los estudios de usuarios que permiten evaluar y diagnosticar los servicios prestados en relación a las demandas de información que requieren éstos, facilitando así la oportunidad de diseñar nuevas políticas que faciliten la optimización de los servicios, orientando la razón de ser de la Unidad de Información .

En esta investigación, se aspira determinar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que presta el Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP) de la Galería de Arte Nacional.

El trabajo se encuentra estructurado en cinco capítulos; en el capítulo I se establece el objetivo de estudio o el llamado problema de la investigación, los objetivos a alcanzar, la justificación e importancia del estudio para el Centro de Información.

En el capítulo II se hace una brevemente reseña histórica de los antecedentes de la investigación de los estudios de usuarios, pasando a conceptualizar; los estudios de usuarios, objetivos, variables o categorías para estimar la satisfacción en los estudios de usuarios, importancias, los estudios de necesidades informativas, necesidad de información, usuarios, información, usuario de información, tipología de usuarios, comportamiento de usuario en la búsqueda de la información, servicio, satisfacción del cliente/usuario, servicio bibliotecarios. Se mencionan los aspectos referenciales de la historia de la Galería de Arte Nacional y

CINAP. Y por otra parte, se dan a conocer los servicios que presta el Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas; además se aprecian las normativas que aplica el Centro, en la cual fue elaborada por la Fundación Museos Nacionales / GAN.

En el capítulo III se desarrollan las formas metodológicas, destacando que es una investigación descriptiva, con un diseño no experimental tradicional, tomando como muestra probabilística al azar 425 usuarios de una población de 4.000 a los cuales se aplicó la encuesta (ver anexo A) y adicionalmente se realizó la observación participativa del cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Posteriormente, en el Capítulo IV se indican todos los resultados obtenidos en la investigación, así como los análisis derivados de la aplicación de los instrumentos, y además se reseña; el perfil de usuarios, las necesidades de información de los usuarios, la eficacia de los servicios más utilizados y grado de satisfacción de estos mismos en el CINAP y finalmente los análisis de los resultados.

Luego en el Capítulo V, se dan las conclusiones y las recomendaciones para optimizar los servicios y poder conseguir con un alto nivel de satisfacción de las necesidades de los usuarios internos y externos.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Los avances producidos en la ciencia, la tecnología, las humanidades, las artes, y en general, en todas las áreas del conocimiento, han producido modificaciones en el funcionamiento de cualquier Unidad de Información. Las necesidades de los usuarios evolucionan a la par con estos progresos, de manera tal, que la gerencia de los Centros de Información debe ser capaz de asumir estos cambios y aplicar los correctivos oportunos que permitan lograr los objetivos propuestos, a fin de satisfacer las necesidades a la comunidad a la cual sirve, y si es necesario, planificar aquellos cambios que deben ejecutarse. Se hace necesario llevar a cabo revisiones y evaluaciones periódicas de los servicios prestados, con el objetivo de mejorar continuamente aquellas áreas deficientes. El estudio de usuarios constituye un instrumento útil para detectar esas deficiencias y determinando, de primera fuente, el grado de satisfacción de los usuarios en las bibliotecas, la calidad del servicio que se presta, además de identificar el perfil de los usuarios así como las necesidades de información.

La Galería de Arte Nacional cuenta con un Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP), especializado en artes visuales venezolanas. Este Centro tiene una vasta colección documental, constituida por más de 150.000 ejemplares en sus diversos soportes: libros, tesis, CD-ROM, revistas, boletines, informes, fotografías, videos, cassettes y artículos de prensa, etc. A pesar de estar organizada esta Unidad de Información, tanto en la colección documental como estructuralmente, no ha realizado un estudio que permita conocer las necesidades actuales, de los usuarios reales y potenciales, de

los servicios que ofrece el Centro, a fin de tomar medidas acertadas y efectivas para mejorar e implementar servicios que logren satisfacer las necesidades informacionales de los individuos que asisten a esta Unidad de Información.

La relevancia de realizar un estudio de usuarios en el CINAP, se debe a la necesidad de disponer de información actualizada, proporcionada por los mismos usuarios, de los servicios que presta, enriqueciendo de esta manera el proceso de toma de decisiones, orientado hacia la búsqueda de la satisfacción de las necesidades informacionales de los usuarios actuales y de la implementación de los cambios pertinentes para poder adaptarse a las exigencias futuras, y así funcionar como una organización más eficaz y eficiente.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios en los servicios que presta el Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP) de la Galería de Arte Nacional.

1.2.2. Objetivos específicos

1.2.2.1. Establecer el perfil del usuario del CINAP.

1.2.2.2. Determinar cuáles son las necesidades de información de los usuarios.

1.2.2.3. Conocer la eficacia de los servicios que presta el CINAP.

1.2.2.4. Establecer recomendaciones para mejorar en los servicios que presta el CINAP.

1.3. Justificación

La información obtenida de los estudios de usuarios permite identificar las deficiencias que pueda tener el Centro. Ante la necesidad de conocer y reconocer cuáles son éstas carencias, es necesario hacerse preguntas que ayudaría a mejorar la situación indeseada, tales como: ¿Cómo se prestan los servicios?; ¿Satisface al usuario lo que ofrece y cómo lo ofrece el CINAP?; ¿Cuál es la percepción que tiene el usuario frente a la atención recibida al asistir al CINAP?; ¿Es oportuna y actualizada la información en la colección documental del CINAP?; ¿Qué tipos de usuarios hacen uso de los servicios ofrecidos por el CINAP?, ¿Están identificados los usuarios reales y potenciales del CINAP?.

Las respuestas a estas interrogantes deben ser proporcionadas por los propios usuarios, quienes son las figuras principales de los sistemas de información. De ahí la justificación de implementar un estudio fundamentado en obtener información respecto a las necesidades, comportamiento, opiniones, demanda, entre otros, que presentan los usuarios en el contexto de los productos, servicios y sistemas de información.

Por lo relevante de estos estudios, particularmente para evaluar productos, servicios o sistemas de información, su utilización es imprescindible en una gestión que se oriente hacia la calidad total.

La calidad total es un enfoque que toda organización persigue para mejorar sistemáticamente los productos y servicios, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.

La gerencia del CINAP en su afán de prestar servicios con calidad, accedió a llevar el estudio de usuario aquí planteado. Su finalidad es corregir todas las deficiencias que se puedan detectar a fin de mejorar la formulación de políticas y optimizar el sistema de información, tratando de cubrir, si no en su totalidad, la mayor escala de las necesidades informacionales de sus usuarios reales y potenciales.

1.4. Importancia del estudio de la investigación

Se puede considerar que los estudios de usuarios son un conjunto de técnicas, métodos, y metodologías que permiten analizar situaciones de manera cualitativa y / o cuantitativa relacionada con el uso, demanda y satisfacción de las necesidades informacionales de los usuarios ante los servicios que ofrece una Unidad de Información. Estos estudios permiten conocer el flujo de la información, la demanda de información, la satisfacción de los usuarios, los resultados o efectos de la información sobre el conocimiento, perfeccionamiento, usos y la distribución de recursos en una organización como el objeto de estudio.

La importancia de la aplicación de este estudio de usuarios en una Unidad de Información tan especializada como el CINAP, esta relacionada con la capacidad de conocer la calidad, la eficiencia, la eficacia y lo oportuno que pueden ser los servicios que brindan al público que asiste a la misma.

La aplicación periódica de estudios de usuarios en las Unidades de Información permite determinar, de manera actualizada, el grado de satisfacción de los usuarios, la calidad de los productos ofrecidos y además permite monitorear si los objetivos de la unidades cumplen o

no a satisfacción de los usuarios, y lo más importante es que contribuyen al fortalecimiento y la búsqueda de optimización de los servicios, proyectando una excelente imagen hacia los usuarios potenciales.

En tal sentido, el estudio de usuarios del Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP), viene a representar para la Galería de Arte Nacional un elemento de gran valor, le permite responder a uno de los grandes objetivos planteados desde la Dirección General de la GAN: difundir el arte venezolano de todos los tiempos de una manera eficaz y eficiente, tanto en las investigaciones que se llevan a cabo los que viven en el país como en el exterior.

Cabe considerar, que la mejora de la difusión de información sobre arte venezolano, basado en los resultados de un estudio de usuarios, va a garantizar la satisfacción de las personas que llegan a la Galería de Arte Nacional en la búsqueda de información pertinente, porque sirve de base o complemento del desarrollo investigativo en la cual se encuentren inmersos.

En el caso del CINAP, el conocimiento obtenido a partir de este estudio de usuarios, que es el primero en aplicarse en la institución, puede inclusive ayudar a mejorar la concepción como sistema de información, apostando al mejoramiento continuo de los productos y servicios que se ofrecen actualmente y los que puedan ofrecerse a futuro.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. ANTECEDENTES DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

2.1.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de una investigación permiten a los lectores tener una visión general de los resultados obtenidos, la metodología empleada y las teorías que han sustentado otras investigaciones orientadas a un objetivo similar al que se pretenda abordar. De esta forma, a efecto de lograr el objetivo central del presente Trabajo Especial de Grado, se hace necesario contar con un marco de antecedentes vinculados con el tema del Estudio de Usuarios, con el propósito de obtener basamentos teóricos y metodológicos que conlleven a la resolución del problema.

En Venezuela se aplican investigaciones similares a los estudio de usuarios a partir de la década de los años setenta. Se activan con mayor fuerza en los años ochenta en adelante por investigadores provenientes en su mayorías de instituciones de educación superior.

César González y Juan Granadillo (2010), presentaron el trabajo denominado **Estudio de Usuarios de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro” del Colegio Universitario de los Teques “Cecilio Acosta” (CULTCA)**, para optar al título de Licenciado en Bibliotecología en la Universidad Central de Venezuela, bajo la tutoría del Profesor José López. Este estudio tuvo como objetivo determinar el comportamiento de los usuarios de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro” del CULTCA, con el fin determinar la

respuesta a la interrogante: ¿qué tipo de información requieren los usuarios?, así como conocer las necesidades informacionales.

El tipo de metodología planteada en este trabajo de grado, fue de carácter descriptiva con un diseño de investigación no experimental donde no se manipularon las variables. Se observaron y precisaron los datos tal cual como surgieron en la realidad. Tomaron como población a 5.569 personas, conformada entre estudiantes, docentes obreros y administrativos de la institución que asistieron a la biblioteca.

Para estudiar dicha población, se seleccionó una muestra estratificada compuesta por 56 estudiantes, 23 docentes, 22 obreros y 22 administrativos. Y emplearon un cuestionario como instrumento de recolección de datos, con preguntas abiertas y cerradas. En el trabajo presentaron conclusiones y recomendaciones de acuerdo al objetivo planteado con el objeto que se evalúo para mejorar la calidad de los servicios en la biblioteca.

Hernández, J. (2009), presentó como Trabajo Especial de Grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología en la UCV, la investigación denominada **“Estudio de Usuarios No Ucevistas en la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela”** bajo la tutoría del Profesor José López. Dicha investigación tuvo como objetivo general determinar el perfil del usuario no ucevista que asiste a la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela, con el propósito de conocer la información que busca este tipo de usuario.

El estudio de Hernández fue considerado metodológicamente como una investigación de tipo descriptiva bajo un diseño no experimental de una modalidad cuantitativa, cuya población estuvo constituida por todos los usuarios no ucevistas, que requieren de los servicios de la Biblioteca Central tomando como muestra a un total de 50 usuarios que cumplieran con esta característica. Como técnica de recolección de datos fue empleada la encuesta apoyándose en un cuestionario como instrumento.

En esta investigación se concluyó que la inmensa mayoría de los usuarios no ucevistas llega algo desubicados, muchas veces por desconocer el reglamento interno de la biblioteca y del procedimiento que debe realizar previamente. La atención del personal que labora en la biblioteca fue calificada de *muy buena* por los usuarios, siendo bastante satisfactoria la visita, a pesar de que la biblioteca cuenta con un personal reducido. Además, aunque 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.

Madriz, V. y Tortoza, D. (2007), presentaron su Trabajo Especial de Grado para optar al título de Licenciadas en Bibliotecología en la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, bajo la tutoría del Profesor Andrés Linares, la cual se denominó **“Estudio de usuarios de la colección bibliográfica general de la Biblioteca Nacional de Venezuela”**. Este trabajo se basó en un estudio de usuarios aplicado en la Biblioteca Nacional, específicamente en la sala de colección general Andrés Bello, con la finalidad de conocer las necesidades de información y grado de satisfacción de estos usuarios,

evaluar la calidad de los servicios a partir del diagnóstico de la sala y un estudio de los servicios prestados para facilitar la definición de grupos que acuden al servicio, además de establecer los objetivos de los programas de formación de usuarios y para la toma de decisiones en la adquisición de materiales.

Metodológicamente, el estudio fue manejado bajo un enfoque descriptivo con apoyo en un diseño de campo, mientras que para la recolección de datos fue utilizada como técnica la encuesta. El instrumento fue un cuestionario, y la información fue analizada luego de ser tabulado los datos y graficados, llegando a la conclusión que a pesar de no cumplir totalmente con la misión de la Unidad de Información, la colección tiene un buen nivel de satisfacción, sobre todo con los servicios de referencia e información y el personal que allí labora. Además, se resalta que la sala está desactualizada en algunas áreas temáticas, que son muy solicitadas por los usuarios.

En el año 2007, Mónica Carolina Romero Escalona y Anakarina Yumar Ramos, de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la UCV presentan su tesis titulada: **Estudio de usuarios de la biblioteca parlamentaria “Luís Beltrán Prieto Figueroa”**, bajo la tutoría del profesor José López. Se estudia el grado de satisfacción de las personas que por conformar la Asamblea Nacional, son los usuarios principales de esta biblioteca.

Por su perfil y sus necesidades de información, esta biblioteca se especializa en el área legislativa, política, económica, social y cultural. Gracias a este estudio pionero, se permitirá desarrollar y planificar sus servicios de acuerdo a las necesidades de sus usuarios y su función

social como agente de cambio.

La investigación citada se orientó en una de tipo descriptiva con apoyo de un diseño de campo, en virtud de que solamente procedieron a la ejecución del estudio de usuarios, y se limitaron a la realización de conclusiones y recomendaciones referentes al caso, encontrando_ se que la biblioteca parlamentaria requiere de una selección adecuada de temáticas además de la actualización de la información que se le ofrece a los usuarios.

Para el año 2006, Humberto Aguilar de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, presentó su tesis bajo el título: **Estudio de usuarios de la biblioteca “Alonso Gamero” de la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela**, con la tutoría del profesor Santos L. Himiob. Presenta un estudio de usuarios en la biblioteca con el propósito de estudiar y lograr las necesidades de información de los usuarios que acuden a esta Unidad de Información, con el fin de plantear la optimización de los servicios, de acuerdo al perfil de los usuarios.

González, Luis A. (2004), de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, presentó su tesis titulada **“Estudio de usuarios del Departamento de Orientación, Información y Documentación de la Biblioteca Central”** de la Universidad Central de Venezuela, bajo la tutoría del profesor Antonio Benjamín Santaella Hurtado. Este estudio fue elaborado para determinar el perfil de usuarios del departamento de orientación, información y documentación (DOID) de la biblioteca, donde se evidenciaron las características propias de los usuarios, las demandas y necesidades, así como

el uso del servicio.

También en el 2004, Ermelinda Ávila M. elabora un **"Proyecto de estudio de usuarios de archivo"**, con el fin de conocer las razones de estas organizaciones, envían sus fondos documentales a empresas gestoras de información.

En el 2002, Yonaide Zuleima López y Esperanza María Tiapa, egresadas de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, presentan su tesis titulada: **"Estudio de usuarios en el servicio de referencia e información de la Biblioteca Nacional de Venezuela"**, bajo la tutoría del profesor Santos L. Himiob. Es una tesis de estudio de usuarios en el servicio de referencia e información de la biblioteca, donde se tomaron en cuenta las necesidades de información de los usuarios. Este trabajo se efectuó a través de una encuesta del tipo cuestionario para reformar los servicios dados por la institución.

En 1998 Karen Elizabeth Játiva, Rafael Alberto Quintana Moronta y Selime Elivira Kattar Ordosgoitti, presentan su **"Estudio de Usuario en la Biblioteca Central de la Universidad Católica Andrés Bello: propuesta para el desarrollo y reorganización de los servicios de la biblioteca de la UCAB"**, las causas de las fallas, sus características, medición de influencia de sus servicios, calidad y uso de la colección. En esta tesis se citan algunos trabajos de estudios de usuarios, tales como: el de Mirían D. Carrasco Sandoval y Aura Berroterán (1992), realizan su trabajo de grado de **Evaluación de las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca "Maza Zavala" de la Escuela de Trabajo**

Social de la UCV., investigadoras que se encargaron de localizar las necesidades de información de los usuarios, identificar el nivel de satisfacción en los servicios prestados, la continuidad con que era usada una biblioteca, además de comprobar el origen y los medios de acceso a la información. (p. 64)

Olga Oropeza de Ojeda (1988), en su Trabajo de Maestría, nombrada **“Evaluación de necesidades de las bibliotecas y sus usuarios en la Universidad Central de Venezuela”**, pretende reestructurar los objetivos de las bibliotecas y manifiesta la conveniencia de diseñar las Bibliotecas de la UCV para compensar las necesidades de información de los usuarios. (p. 62)

En ese mismo año, Miguel A. Fernández hace estudio denominada **“Determinación de las necesidades y grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela”**, donde se enuncian las causas que originan la problemática que se presentan en las bibliotecas universitarias y especialmente las de la UCV, afectando directamente a sus usuarios. (p. 61)

En 1986, Luis Evelio Chávez, presenta su **“Proyecto de investigación sobre los servicios que presta la Biblioteca Central de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela”**. En este trabajo de investigación se aspiraba conocer la funcionalidad, calidad y la eficacia de los servicios que presta la Biblioteca Centralizada de la UCV, para satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, concluye que se deben realizar las mejoras en cuanto a la estructura física del lugar de la Unidad

Información y aumentar el fondo documental bibliográfico, además de optimizar los catálogos, (p. 61).

Marta Beltrán en 1985, elabora un estudio sobre los usuarios de las bibliotecas públicas de Caracas, que se realizó en ocho instituciones, llamada **“Estudio sobre bibliotecas públicas del área metropolitana”**. (p. 66)

Para 1984, Álvaro Agudo Guevara, presenta un trabajo titulado **“Estudio de usuario de las bibliotecas públicas en algunos países de América Latina”**. En este estudio se observaron errores en la comprobación de la muestra y se basó en una cantidad poco confiable de datos, pero se considera un antecedente en este campo. (p. 70)

Hernando Salcedo Galvis, efectúa en 1980 una investigación, **“Evaluación de objetivos institucionales a nivel de Educación Superior”**, donde estableció varias recomendaciones para satisfacer las necesidades de la educación superior, en relación con la satisfacción de la demanda de información de sus usuarios, (p. 62).

En 1974, Julio Ramos realiza el **“Estudio preliminar de características de los usuarios de la Biblioteca Nacional”**. Este es un verdadero estudio de usuarios desde el punto de vista metodológico, el cual fue aplicado en el Instituto Autónomo de la Biblioteca Nacional (IABN), presentado con una muestra de carácter dudoso, pero que representa un alto valor histórico al ser considerado el primero de este tipo de estudios efectuados en Venezuela, (p. 65).

Finalmente dando origen al inicio de estos trabajos en 1970, se elabora una obra denominada “**Curso y muestreo de aplicaciones**” por Francisco Azorín Poch, con el objeto de determinar el perfil y las necesidades de información de los usuarios de bibliotecas de algunas facultades de la Universidad Central de Venezuela, (p. 62).

2.1.2. Antecedentes históricos de los estudios de usuarios de hábitos y necesidades de información

Los estudios de usuarios surgen en la década de los años veinte. Comenzaron en la comunidad científica cuando se quiso determinar los hábitos de los investigadores, mediante la revisión de sus trabajos teóricos. Estos estudios originaron nuevas disciplinas en el área de la documentación, creando metodologías de trabajo propias como la Bibliometría, cuyo objetivo es el estudio de la producción de información a partir del manejo de métodos matemáticos (básicamente estadísticos). Las primeras investigaciones aparecieron en los Estados Unidos y eran muy arcaicas. Luego, continuaron evolucionando hasta finales de la década de los cincuenta, cuando aparecen unos verdaderos estudios de usuarios.

Los estudios de usuarios se han utilizado para determinar los hábitos y necesidades de información en los científicos experimentales y sociales, en los humanistas y en la industria. Inicialmente, los estudios de usuarios se aplicaron a la información proveniente de las ciencias puras, experimentales y tecnológicas, siendo éstos el primer colectivo sobre los que se realizaban este tipo de investigación. La causa de la proliferación de estas investigaciones fue el elevado número de documentos con información tecnológica sobre avances científicos, que se generó durante la Segunda Guerra Mundial.

Según Menzel y Siatry, las principales técnicas e instrumentos utilizados fueron los cuestionarios, el análisis documental cuantitativo y la documentación. A finales de los años de los 60 y durante de los años 70, los estudios de usuarios se centraron en describir los hábitos en la búsqueda de información y entender los medios de comunicación usados por los científicos de las ciencias sociales.

Estos estudios, permitieron la mejora de los sistemas y servicios de información existentes, o diseñar otros nuevos que, de acuerdo a los nuevos conocimientos, atendieran de forma específica las necesidades de información de estos usuarios. A medida que se descubren y se analizan características únicas en el comportamiento de los investigadores humanistas, se efectúan estudios de usuarios, como por ejemplo: la tendencia aferrada de trabajar solos y de no delegar la búsqueda de información en los Centros o Unidades de Información o a los asistentes o especialistas de bibliotecas. El sector productivo fue tomado en cuenta por expertos en estudios de usuarios, con el fin de indagar sobre los hábitos y la información que conservaban y que requerían las Unidades de Información.

2.1.3. Antecedentes de estudios de usuarios en América Latina

En América Latina, algunos países empezaron el desarrollo de estudios de usuarios hacia la década de 1960, y lograron el mayor impulso en el período de 1970. Países como Argentina, Brasil, Cuba y Colombia incursionaron en estudios de usuarios o formación de usuarios de la información, aunque unos pocos ya lo venían haciendo desde 1950, como México y Argentina. Estas experiencias son citadas para ilustrar la importancia y progreso del tema en la región. Entre 1990 y 2004, América Latina tuvo un periodo caracterizado por la

presencia de literatura cubriendo aspectos teóricos, históricos y metodológicos de la formación de usuarios, la cual es dada a conocer en eventos académicos: seminarios, congresos y reuniones, generalmente producto de las investigaciones desarrolladas por los Bibliotecólogos y Científicos de la Información en América Latina, desde los Centros Universitarios de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) de la Universidad Nacional Autónoma de México, el Centro de Investigaciones en Ciencias de Información (CICINF) de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia en Colombia, Escuela de Bibliotecología y Ciencia de la Información en la Universidad de Costa Rica, Centro de Investigaciones Bibliotecológicas de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires (Argentina).

Los estudios de usuarios desde la época de los años sesenta, han permitido a los Centros de los países pioneros revelar los niveles de satisfacción de usuarios, el comportamiento y las necesidades de información en la búsqueda documental. Los estudios se realizaron para planear y proyectar servicios que dieran respuesta a la demanda de datos informativos en las Unidades o Centros de Información.

2.2. ESTUDIO DE USUARIOS

2.2.1. Concepto

En 1981, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) refiere a los estudios de usuarios como un subgrupo de la investigación de las Ciencias Sociales dedicados al “*estudio de los individuos y sus actividades, opiniones, valores e interacciones.*” (p.12)

Para Valencia (1982), los estudios de usuarios son como un método sistemático de recoger información referente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Se emplean para dar un enfoque más que una técnica detallada y pueden ser inducidos por la necesidad de aumentar y suministrar información o compensar una curiosidad. (p. 2)

De acuerdo a Currás (1988), los estudios de usuarios son de gran interés para los trabajadores en información, porque son básicos para conocer la cantidad de usuarios que utilizan los servicios de la biblioteca, y así poder expresar, por ejemplo, qué tipo de profesionales objetan más las bases de datos o para determinar si la biblioteca satisface o no las demandas de información. (p. 287)

Por su parte, Apilar Moya, S. (1993), define un estudio de usuarios como: un conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de información. El aplicar dicha técnica de investigación nos lleva a enfrentar los problemas que usualmente tenemos los bibliotecarios en relación con los servicios de información. (p. 89)

Sanz Casado (1994) considera que tratar de conceptualizar los estudios de usuarios de forma simple, es un error, ya que este es un sistema tan dinámico y complejo porque participan un gran número de variables, y por lo tanto, lo define “como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativamente y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos

matemáticos, principalmente estadísticos a su consumo de información.” (p. 31)

Según Meredith Berther (citado por Lucía Chacón, 2006), en su artículo *Planning a user study-the process defined*, consideran que los estudios de usuarios son semejantes a las investigaciones de mercadeo en los negocios. Pretende revelar pautas de uso y niveles conscientes de los usuarios hacia servicios como los que presta una biblioteca, con la finalidad de comprobar su éxito (o el fracaso) y determinar que ajustes necesitan las estrategias aplicadas en algún servicio.

A la luz de las anteriores definiciones, se puede considerar, que los estudios de usuarios son investigaciones que metódicamente identifican los hábitos informativos de las personas de manera cualitativa y cuantitativa, en los entendidos de sus ámbitos sociales como pertenecientes a un grupo con características comunes. Con estos estudios, se conocen quiénes son y qué consultan los usuarios de la Unidad de Información investigada. Están dirigidos a objetivos diferentes, en obediencia de lo que se desea evaluar sobre el usuario, desde la utilización que se realiza en la biblioteca, los servicios y las colecciones, hasta su preferencias por un tipo de servicio en especial u otros aspectos.

2.2.2. Objetivos de los estudios de usuarios

Según Arias (2005), citado por Gonzáles, C. y Granadillo, J., en su trabajo de grado **“Estudio de Usuario de la Biblioteca Central “Ángel Gómez Castro” del Colegio Universitario de los Teques “Cecilio Acosta” (CULTCA)”** realizado en 2010, (p.6), los objetivos de los estudios de usuarios son:

- a) Entender el comportamiento de los usuarios ante el uso de la información.
- b) Conocer las necesidades de información de los usuarios.
- c) Evaluar los recursos y servicios de las Unidades de Información.
- d) Permitir la programación de los cursos de formación de usuarios.
- e) Contribuir a la formulación de políticas de desarrollo de colecciones.
- f) Adecuar el espacio de las Unidades de Información.

Según Hernández (2006), estos objetivos están presentes en la fase del conocimiento desde el primer instante que el usuario identifica una carencia en su formación cultural y quiere abordarla, hasta que la cubre y crea o recrea nuevo conocimiento. Durante este lapso el usuario se *formula ciertas preguntas*, las cuales deben ser contestadas por los especialistas de la información a partir de un estudio de usuarios.

Estas preguntas son:

Usuario	Estudios
¿Qué necesito?	Necesidades de información
¿Cómo obtengo lo que necesito?	Comportamiento durante la búsqueda de información
¿Qué recursos debo usar?	Necesidades de información
¿Cómo debo usar los recursos?	Comportamiento en la búsqueda de información
¿Obtuve la información que necesitaba?	Satisfacción del usuario
¿Cómo me siento ante los bibliotecarios y las Unidades de Información?	Actitud

Los objetivos específicos de los estudios de usuarios se pueden originar por medio de las respuestas a las siguientes condiciones:

a) Detectar las necesidades de información

La necesidad de información es una condición de carencia en la cual la persona desea cierta información para cubrir esa “laguna” y lograr un propósito de uso justificado o verídico.

b) Identificar el comportamiento del usuario durante la búsqueda de información

El comportamiento en la búsqueda es la tarea o conjunto de actividades que ejecuta el usuario para conseguir la fuente que satisfaga su necesidad de información. Esta clase de investigación se deduce de las necesidades de información, las cuales dan los datos para hacer proyectos de formación de usuarios, los datos que se detectan están relacionados con el uso de las fuentes secundarias y terciarias, es decir, herramientas de recuperación de información.

c) Evaluar la satisfacción del usuario

Para medir la satisfacción es preciso haber hecho previamente estudios necesidades de información y de comportamiento durante la investigación, de tal modo que si se hace una comparación entre los servicios que ofrece el Centro y las colecciones que posee, y lo que solicita y realiza el usuario, saldrá una primera evaluación de su satisfacción. Se obtiene información sobre el fondo documental, los servicios, las instalaciones; el equipo, y el mobiliario.

d) Determinar la actitud del usuario hacia la unidad o especialista de la información

Las colecciones, el servicio y el estilo de atención que ha dado la Unidad de Información a la colectividad de usuarios, crean una manera de responder a un comportamiento y a un sentir. Definir lo que piensan de los Centros de Información y de los servicios que presta estos Centros, los Bibliotecólogos o los expertos de la información son los encargados que nos ayudará a entender mejor. Los estudios de actitud está íntimamente relacionada con los estudios de satisfacción, y un usuario satisfecho tendrá una actitud positiva.

2.2.3. Variables o categorías para estimar la satisfacción en los estudios de usuarios

Las variables son las que conducen, una vez a la operacionalización, a la construcción de los instrumentos a utilizar para el logro de los datos, a través del proceso metodológico del diseño investigativo. *Las categorías* son aquellas nociones abstractas y generales a partir de las cuales las entidades son reconocidas, diferenciadas y clasificadas. Para medir las variables o categorías de la satisfacción de los usuarios, según Hernández (2011), se hace en relación al funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información, el recurso de información obtenido y los servicios.

a) Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información

Es la actividad y dirección de los sistemas que dan acceso al fondo del documental bibliográfico y no bibliográfico que tiene la Unidad de Información a través del: catálogo manual, bases de datos, índices y resúmenes, etc. Es básico que la apreciación del usuario sea imprescindible para que evalúe la calidad del sistema, después de haber realizado la búsqueda, por los medios disponibles que le es permitido para obtener la solicitud de su

demanda de información. Según las categorías de estudio pueden ser:

Relevancia:

Que el número total de registros recuperados cumplan con la estrategia de investigación trazada.

Precisión:

Indica cuando se realice y sea fijada un método de búsqueda que el recobro del proceso del sistema sea siempre la misma.

Facilidad para hacer búsquedas:

Es la particularidad del plan de almacenamiento y recuperación de los datos informativos.

Amigable:

Que el medio o los recursos (base de datos, Internet y etc.), que conforman el sistema sean herramientas de fácil acceso y manejables para el usuario en la búsqueda de la información que requiere y se logre sin intermediario o asesoría al usuario por parte del referencista o bibliotecólogo.

Exactitud:

Indica el nivel de búsqueda más cercana y precisa de los resultados de las demandas o necesidades verdaderas.

Oportunidad:

Valora el momento de la ocasión para conseguir la información deseada, desde el inicio de la indagación de la información hasta que los datos informativos sean recuperados por el usuario.

Usabilidad:

Es la forma en que está hecho el sistema para enseñar al sujeto y pueda ser utilizada y manipulada sin dificultad el sistema de información y lograr sus demandas específicas, en otras palabras, que sea un proceso de uso rápido y de fácil acceso y manejo. Confiere atributos de ahorro, tiempo y costo al buscar y localizar el recurso de información que requiere el usuario.

b) Recurso de información obtenido

Es el alcance del cuerpo del material y de los recursos de información. Entre las variables a estimar son:

Pertinencia:

Es la calidad y capacidad del recurso de acuerdo a las demandas exigidas y las estrategias ya trazadas, y sea adecuado, verídico y lógico, además este ubicado en un soporte idóneo, y el grado de compresión sea correcto para el usuario, es decir que el usuario pueda usarlo sin ninguna restricción o acceso a su entendimiento.

Integridad:

Persistencia entre lo que se desea de las necesidades y los resultados, califica la valor del sistema para lograr las metas del usuario.

Precisión:

Es el grado de puntualidad y rigor que pasa la de la información hacia el usuario y la recuperación de la misma información.

Confiabilidad:

Nos revela que los resultados de la búsqueda son seguros y coherentes.

Oportunidad:

Estima el momento que necesita para conseguir el recurso deseado en forma física, desde el mismo instante que el usuario lo requiere, hasta que el especialista se lo presta o él alcanza obtenerlo. Se deben evaluar condiciones como: si ha sido tomado; que se halle en el estante; posee acceso al recurso sin obstáculos; y que esté utilizable.

Detalle:

Cuantía y valor del conocimiento que incluye el recurso.

c) Servicios

Es la que está profundamente conectada con el personal de la Unidad de Información, entre los principales atributos están:

Confiabilidad:

Es proporcionar el servicio propuesto, con certeza y compromiso de responsabilidad, por ejemplo: contestar debidamente a las preguntas de consulta, recobrar información importante, afianzar que los plazos de vencimiento estén disponibles y sean correctos.

Responsabilidad:

Es ocasión del compromiso de proporcionar información requerida, entregar información actualizada; incluir los recursos usados prontamente.

Certidumbre o compromiso:

Es valorar el conocimiento y la cultura de los profesionales bibliotecarios, así como la experiencia que tiene para emitir confianza y seguridad: aspecto, que aprecien y den el mismo valor a todas las personas.

Empatía:

Estima la conducta y la condición del personal del Centro hacia el usuario.

Oportunidad (acceso):

Es cuando se da la eventualidad de obtener el cierto servicio en el tiempo oportuno, atención que requiere en el horario deseado, desde el instante en el que el usuario lo solicita hasta que lo adquiere, hora, lapso de espera en el sala de referencia para préstamo; tiempo de permanencia para el servicio de reproducción de fotocopiado.

Comunicaciones:

Se refiere a la destreza del especialista de la información de atraer, ayudar y mantener a los usuarios enterados en el lenguaje que comprendan, y así de tener la disposición de oírlos.

Elementos tangibles:

Que el Centro tenga la dignidad de tener los recursos para poder ejecutar sus operaciones de trabajos como: instrumentos de comunicación apropiados y utilizables, infraestructura, equipo y personal conveniente para atender a los usuario de manera óptima; espacio cómodo, equipo actualizados y funcionales con mobiliario adaptados a la necesidad del usuario.

Actitud de apoyo:

Actitud de ir y orientar con didáctica al usuario con la finalidad que halle la información solicitada: adiestramiento de equipo, elaboración de tácticas de búsqueda.

De acuerdo a las anteriores categorías y atributos se puede estimar que la satisfacción puede ser alterada por 4 elementos: a) el resultado de la exploración; b) el que el usuario vea al Centro de Información como un todo; c) el servicio personal logrado sea de acuerdo en las estrategias de servicio; y d) la relación del usuario con el personal del Centro. La determinación precisa de esta variables o categorías meditará si la Unidad de Información está cubriendo o no las necesidades de las colectividades de usuarios.

Estas categorías o variables son básicas cuando se establecen las técnicas de recolección de datos, y si las preguntas se formulan concretamente y con lucidez, serán más acertadas y

adecuadas las respuestas; dando como información apta e íntegra con el propósito de hacer los cambios ineludibles, y así para poder llegar a la eficacia, eficiencia de calidad total como Unidad Información, ó sea, si se consigue satisfacer las necesidades informacionales de todos los usuarios que consulta al CINAP.

2.2.4. Importancia del estudio de usuario

De acuerdo con la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia (2003), los estudios de usuarios son considerados 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. Estos 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, usos de la distribución de recursos del sistema de información.

Según Tortoza y Madriz, (2007) ...“la importancia de los estudios de usuarios radica en que estos estudios permiten a las unidades de información evaluar y diagnosticar los servicios prestados en relación con las necesidades de información de los usuarios, dando así la oportunidad de diseñar nuevas políticas que faciliten el mejoramiento de tales servicios, orientando su razón de ser, servicios, sistemas, espacios, colecciones a favor de los usuarios, para así brindarles un óptimo servicio que satisfagan sus necesidades de información”... (p. 14-15).

Estos estudios darán la base para permitir los cambios necesarios en el sistema de información. En este caso en el CINAP, Centro de Información único en su especialidad en Venezuela (sobre arte venezolano), por lo que es importante obtener la opinión de todos sus usuarios a fin de identificar las fallas o carencias que no permiten cumplir con los objetivos de satisfacer plenamente las demandas informacionales de todos los usuarios reales y potenciales.

2.2.5. Los estudios de necesidades informativas.

Según Núñez, Paula (citado por Rodríguez S. y Clara E. 2010), son los que forman una clase de estudio de usuarios, orientado concretamente a la investigación de las exigencias de formación e información de las sociedades o comunidades y de los grupos de personas que realizan su(s) actividad(es) en el entorno de su cultura, sus metas y aspiraciones. Y su finalidad consiste en indagar información más idónea para que el usuario solucione los problemas que nacen en su entorno laboral, social, económico, político, etc. (G. Teruel, 2005).

2.3. NECESIDAD DE INFORMACIÓN

Edilma Naranjo Vélez y Didier Álvarez Zapata (2003), definen que la necesidad de información se asume como el posible reconocimiento de una carencia o la aceptación de un estado anómalo del conocimiento por parte del usuario, bien sea por sí mismo o porque alguien le ayudó a reconocerla, aunque en muchas ocasiones aquel no sepa expresar esa carencia. Las necesidades de información reflejan carencias de tipo: emotivo, fisiológico, social, económico y cultural.

Allen (Citado por González Teruel, 2005) considera que las necesidades de información de los usuarios suceden en diferentes escenarios y asevera, que los usuarios son personas e integrantes de un grupo, en la cuales existen tendencias personales y circunstancias que fijan el hábito de búsqueda de información.

Según la tipología de usuario las necesidades de información varían. No es lo mismo la investigación de un crítico de arte, en el caso del CINAP, que un estudiante de la Escuela Armando Revirón, la conducta y la actitud ante la demanda de información al encargado del Centro es diferente. El investigador sabe que busca, mientras que el estudiante algunas veces no sabe justamente lo que busca. El especialista, debe ser hábil de descubrir y conocer las necesidades de información que tiene cada uno de los usuarios en su tipo de investigación, con el propósito que los usuario salga de la Unidad de la Informa satisfecho con la información dada. Es preciso señalar si el nivel de investigación, aunque no sea igual, pero con el uso de los recursos se puede nivelar al crítico de arte con el estudiante.

La satisfacción de las necesidades de dato informacionales de cualquier usuario emprende con una pregunta en relación a un tema, y el experto determina lo que está investigando para dar una respuesta efectiva, eficiente a través de todos los medios con que cuenta la Centro de Información. El servicio finaliza cuando el usuario satisface su necesidad información con el material documental entregado por el personal del Centro encargado para tal fin.

Las necesidades de información, según Lancaster (1983). Citado por Sanz Casado (1994, p. 24), 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 el 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.

2.4. USUARIOS

Según la definición aplicada en el Proyecto de Formación de usuarios de la Dirección General de Cultura y Educación de la Secretaría de Educación Superior de la Provincia de Buenos Aires (2005), *los usuarios* son aquellas personas naturales o jurídicas que acuden a las Unidades de Información o bibliotecas en búsqueda de reseñas o datos informativos. Son personas dinámicas, participativas y determinantes en el sistema de información, porque usan la información, la ofrecen y además la producen. Se considera *usuario real* aquel que se acerca a la biblioteca y como *usuario potencial* aquel que aún no la ha descubierto.

2.5. INFORMACIÓN

Según la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia (2003), la información se define “como el conjunto de datos en cualquier soporte, el conocimiento se encuentra registrado o representado, puesto que posee a su vez una naturaleza física y objetiva, que puede generar y permitir la comunicación”.

2.6. USUARIO DE INFORMACIÓN

La Dirección General de Cultura y Educación de la Secretaría de Educación Superior

de la Provincia de Buenos Aires (2005) en su ya mencionado Proyecto de Formación de usuarios, también define al *usuario de la información*, como el sujeto que presenta un vacío de conocimiento, que pretende superar y para ello utiliza información que posiblemente le permitirá producir nueva información y conocimiento.

2.7. CATEGORÍAS Y TIPOLOGÍAS DE USUARIOS

El usuario de la información posee una característica multidimensional, pues es un ser humano social, político, histórico, cultural y económico. Características que llevan a que sus necesidades de información varíen permanentemente. Además, está inmerso en una sociedad y es una persona con unos comportamientos propios de su cultura y de su entorno familiar y laboral. Cuando se trata de prestar servicios de información en una Unidad de Información, a menudo los empleados se preguntan ¿la información para quién?, pregunta de gran validez, pero no por ello debe limitarse el interrogante a este aspecto, habría que agregar ¿la información para quién? Pues esto permite conocer el uso que le dará el usuario a la información, dependiendo de la situación que esté viviendo.

Según Sanz Casado (1994), las Unidades de Información tienen la necesidad de categorizarlos distintos usuarios para establecer la tipología de éstos en función de diferentes criterios, que le vayan dando los distintos perfiles de cada uno de ellos, de manera que las bibliotecas van orientado los servicios a esos perfiles.

Algunos autores como Aguilar, H. (2006) creen que la clasificación de los usuarios se debe reducir a dos grandes grupos:

2.7.1. Usuarios potenciales

Son aquellas “personas naturales o jurídicas, que reúnen las características para cuales fue diseñado el sistema, pero que por diferentes razones no hacen uso de sus recursos”. Estos usuarios representan a una gran parte de la sociedad, y además estos no son conscientes de la información que usan a diario. (idem, p. 17).

2.7.2. Usuarios reales

"Son personas naturales o jurídicas" que emplean de manera efectiva los recursos o servicios de una Unidad de Información y son usuarios: frecuentes, irregulares o esporádicos. (ibidem p. 16).

Según Núñez, Paula (citado por Rodríguez S. y Clara E. 2010) menciona que el usuario se puede clasificar en cuatro tipos: interno, externo, intermediario y final. A continuación se puede establecer las diferencias entre cada uno de ellos:

2.7.3. Usuario interno

Es cualquiera persona, colectivo o institución, que es está sujeta administrativamente o metodológicamente a la misma gerencia de la entidad de información y que no tiene una forma intermedia de servicio.

2.7.4. Usuario externo

Es toda persona, colectividad o corporación, que es no está bajo la administración de la misma gerencia de la entidad de información, o estando sujeta a dirección, tiene una entidad

arbitra de servicio. Ósea de que si un usuario externo de una organización de información se haya relacionado, de manera directa o indirectamente, a la gestión de servicio y de los objetivos estratégicos del organismo a la cual pertenece dicha entidad de información, se considera usuario externo potencial.

Por otra parte si el usuario, además de ser externo, efectúa una tarea no relacionada con la misión y objetivos estratégicos de la institución, se estimará como un usuario externo no potencial.

2.7.5. Usuario intermediario

Es cualquiera persona, colectividad o institución que usa “*oficialmente la información y los servicios de una entidad de información*”, con el intento de efectuar una misión acorde con respecto a otros usuarios.

2.7.6. Usuario final

Es la persona que toma los servicios pero no con el fin oficial o consciente de ofrecer a otros usuarios.

Por su parte Izquierdo (1999) establece los siguientes criterios:

2.7.7. Criterios sociodemográficos

1. Actividades a la que se dedica el usuario
2. Sector en que enmarca la actividad del usuario.
3. Nivel de formación y cargo del usuario.

4. Tipos de actividades para la cual se busca la información, relación que tiene con los sistemas de información.

2.7.8. Criterios psicosociológicos

1. Actitudes y valores del usuario ante las unidades de información y su relación con la información.
2. Factores que generan y determinan la necesidad.
3. Comportamiento asumido por el usuario con las unidades de información (producto y servicios).
4. Habilidades informativas del usuario.
5. Experiencia vivida con el uso de la información y los servicios de las unidades de información.
6. Condiciones sociales y culturales.
7. Preferencias por ciertos medios y soportes de información.
8. Uso que le da a la información suministrada.

Sin embargo, Elías Sanz Casado (1994), clasifica a los usuarios en cuatro categorías: el investigador y el docente; la industria; el administrador, el planificador y el político y además el hombre de calle. A continuación la definición de cada uno:

2.7.9. El investigador y el docente

Es un colectivo exigente y disciplinado que maneja y consume una gran variedad de datos y a la vez van produciendo nueva información. Éstos han sido ya estudiados por expertos en

estudios de usuarios para conformar previamente colecciones idóneas o en lo posible los más adecuados en los centros de información para satisfacer sus necesidades. Este es un gran grupo con características similares en la demanda de información, y entre los materiales que más usan son: publicaciones periódicas, actas de congresos, monografías, tesis, diccionarios, manuales, atlas etc., y son usuarios comunes de las bibliotecas universitarias y especializadas.

2.7.10. La industria

Son usuarios muy heterogéneos y a la vez complejos de estudiar por su gran variedad de demanda de información, de tipo técnico y de mercado o de marketing. Se debe conocer el entorno en que se desenvuelve la pequeña, mediana y gran empresa para crear colecciones ideales a este tipo de usuario para satisfacer sus demandas. Los materiales más utilizados de acuerdo a algunos estudios de usuarios que se han elaborado son: patentes e informes técnicos, normas de seguridad, publicaciones periódicas, etc. Este es un colectivo similar al grupo anterior (el investigador y el docente), en relación que son consumidores de información y productores de nuevos trabajos de conocimientos, pero con la diferencia que la nueva producción de información es de uso interno para un beneficio específico (económico) individual y competitivo.

2.7.11. El administrador, planificador y político

Son un tipo de usuarios que tienen que ser bien conocidos para diseñar colecciones de acuerdo a su tipología de información. Ya que estos tienen una característica única, la toma de decisiones, que es muy importante para llevar el destino de un ente o de una entidad gubernamental o estatal. Estos usuarios no son muy conocidos pero de acuerdo a los pocos

estudios que se han efectuado, estos utilizan documentos muy actualizados y pasar por un proceso de resumen o en síntesis como: proyectos, informes específicos para resolver asuntos concretos, talleres, simposios, prensa, etc.

2.7.12. El hombre de calle

Es el colectivo más grande y variado y complejo de estudiar que los tres grupos mencionados anteriormente. Es un sector tan grande que dificulta determinar su tipología de información por la inmensa heterogeneidad de usuarios que representan. Y estos requieren colecciones específicas de acuerdo a su actividad o cambio en su vida cotidiana en sociedad. En su demanda de información se encuentran libros de diferentes temas, seminarios con información científica y técnica con una expresión clara para su comprensión, libros de referencias, etc.

2.8. COMPORTAMIENTO DEL USUARIO EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

De acuerdo a la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia (2003), el procedimiento de búsqueda de la información se entiende como conjunto de actividades complejas, que se combinan y ayudan mutuamente, enfocadas mediante la caracterización, localización y obtención de la información con un determinado fin.

El comportamiento del usuario dentro de un sistema de información puede ser identificado mediante varios aspectos las cuales cambian según a las necesidades, preferencias y costumbres mediante la demanda de los usuarios, y de acuerdo por la percepción que éstos

posean de los centros de información, por ejemplo: comportamiento en la sala de consulta, búsqueda en línea mediante el catálogo, uso de internet, consulta de fuentes e índices y selección de material bibliográfico, relación con el referencista de la Unidad de Información, uso de la información seleccionada que resuelve su necesidad, etc. “Estas características pueden servir para determinar un perfil de comportamiento, para la creación de nuevos servicios o mejoras de los existentes. El comportamiento del usuario puede ser modificado, dependiendo de la misión y los objetivos de la unidad de información y su relación con el usuario. Un estudio de generación de una cultura informativa en los miembros de los nuevos servicios, sino también plantear propuestas relacionadas con la formación de usuarios en busca de la comunidad que se atiende, usuarios en este aspecto, no solo permite mejorar o crear.”

2.9. SERVICIOS

Es un proceso de acciones que benefician a las instituciones u organismo, grupos y las personas adscriptas a una colectividad que atrae, por ende, un interés o una utilidad de tipo económico, social, comunitario, cultural y practico como el uso de información.

2.9.1. Calidad de servicio

El significado de calidad de servicio no tiene una definición concreta, según Cobra. M. (2000), “es el consumidor quien establece qué es la calidad”, (p. 141). Esto indica, para que exista una la calidad de servicio apropiada, es preciso enfocarla en las necesidades y aspiraciones de los clientes o usuarios en la búsqueda por alcanzar sus *expectativas*. Por otra parte Zeithaml y Bitner (2002), concluyen que la calidad en el servicio es como “una

evaluación dirigida que refleja las *percepciones* del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles”. (p. 93). Y además, estas autoras señalan que “ofrecer servicios de calidad ha dejado de ser opcional” (p. 9) ya que el aumento de la competencia y el progreso científico y tecnológico han ubicado en descubierto las políticas implantadas por las instituciones y no solamente pueden estar apoyadas en los productos de servicios tangible, sino en el servicio que éstas brindan, lo que les dará el perfil distintivo. Se puede decir que la calidad de servicio, tiene como objetivo fundamental de establecer una conciencia en los individuos que conforman la organización (gerencia, impulso de ventas, personal) les incumbe en conocer, estar en acercamiento y tener en cuenta a los consumidores y donde el usuario sea el eje principal del oficio.

2.9.2. Expectativas del cliente / usuario sobre el servicio

De acuerdo Zeithaml y Bitner (2002) expresan que las expectativas “son los estándares o puntos de referencia del desempeño contra los cuales se comparan las experiencias del servicio, y a menudo se formulan en términos de lo que el cliente cree que debería suceder o que va a suceder”. (p. 34). En relación a esta conceptualización, las autoras afirman que el *servicio esperado* está formado por dos grados de expectativas:

a) Servicio deseado:

Es lo que el usuario espera recibir, ósea “es una combinación de lo que el cliente considera que puede ser con lo que considera que debe ser”. (Zeithaml y Bitner, 2002, p. 63).

b) Servicio adecuado:

Zeithaml y Bitner (2002), “es el nivel de servicio que el cliente puede aceptar”... (p. 64), Esto revela que aunque los usuario esperan obtener un servicio justo a sus aspiraciones, admiten que hay algunos elementos que no permiten el alcanzar el objetivo y lo reconocen hasta un cierto nivel de servicio.

2.10. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE / USUARIO

De acuerdo a Kotler y Keller (2006) expresan que la satisfacción de usuario es “Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las *expectativas* de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado” (p.144).

2.11. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

De acuerdo al Instituto de Información Científica y Tecnológica (IICT), es la demanda de información y recuperación en contexto de forma organizada y con documentos formados o estructurados, y en la medida que no halla este servicio no se puede hablar de Unidad de Información. A partir de esta naturaleza se puede crear servicios, como el catálogo de consulta, y otros servicios conforme a las necesidades específicas de los usuarios, el cual establecen en función de estos mismos los objetivos de las diferentes Unidades de Información especializadas y no especializadas, como los siguientes servicios:

2.11.1. Servicio de referencia

Es el encargado de la atención al usuario de la biblioteca, facilita información sobre servicio o actividades, presta el control de acceso al recinto y orienta a los usuarios que quieran hacer uso de los servicios sobre las gestiones que deben realizar, y se trata de un servicio directo y personalizado.

2.11.2. Lectura en sala

Es la que permite la consulta “in situ” de su misma colección durante un periodo limitado, que coincide con el horario de apertura del Centro. Este servicio produce en el fondo documental una movilidad de la colección de la Unidad de Información causado por dos motivos: a) *el libre acceso*, cuando el lector tiene la posibilidad de ir directamente al libro, sin la mediación de un asiento bibliográfico, y de poder asumir su consulta o préstamo sea más acertado. b) *comunicación o conservación*, son las que se consideran complementarias, ya que todo sistema de difusión y comunicación debe de unir sistemas de conservación con el propósito de proteger la identidad e integridad de las colecciones, de forma física original y del contenido intelectual de la información registrada para su difusión a lo largo del tiempo. Lo habitual de todas la unidades de información o centros de información excepto la que están dedicadas a la conservación, tienen un sistema de circulación de todo el material documental a través del servicio de préstamo en sala, domicilio y interbibliotecario, con la antelación de un mecanismo (asiento bibliográfico) que permite el préstamo y comunicación directa al referencista.

2.11.3. Préstamo externo

Es la entrega de libros, y otros materiales a personas, instituciones, empresas u organismos en la cual realiza la biblioteca por un cierto tiempo ya fijado o extenso del mismo material prestado. De modo que este servicio reclama el decreto de un previo reglamento:

1. Identificación de los usuarios que se solicitan el préstamo por medio del carnet del Centro de Información o biblioteca, a la pertenencia del usuario a la institución.
2. Material forma de préstamo.
3. Detención del tiempo del préstamo.
4. Número de ejemplares que han de salir en préstamo.
5. Lapso o duración del préstamo.
6. Probabilidad de reservar y renovación. Este punto se refiere al opción del usuario de manifestar con anterioridad la solicitud de un libro que sale en préstamo, antes de que sea de nuevo puesta en circulación.

La gestión del préstamo puede ser efectuado de dos maneras:

- a) Préstamo manual: Se ejecuta a través del sistema de fichas o tarjetas de control, que logra identificar al prestatario, documento o libro prestado y la fecha de salida y devolución.
- b) Préstamo automatizado: Se realiza cuando el usuario solicita al referencista el préstamo de una obra por título, autor, materia, etc., y el sistema debe determinar, si hay ejemplares, si es así el bibliotecario entrega el ejemplar y registra el préstamo: usuario, fecha, ejemplar, tiempo de devolución etc. Este es un servicio de control de préstamo, de devolución, administración de libroy usuarios de la de la

Unidad de Información.

2.11.4. Préstamo interbibliotecario

Se ejecuta entre centros de información y documentación o bibliotecas, se emplea cuando un usuario solicita un documento que el Centro de Información no tiene, y esta ejerce como intermediario para obtener la información en un Centro bibliotecarios diferentes, esto ocasiona gastos económicos asequibles. Este préstamo nace de la necesidad de que ninguna es biblioteca autosuficiente.

2.11.5. Formación de usuario

Es una serie de actividades para orientar y educar al lector por medio de: conferencias, charlas, visitas guiadas o una formación particular dependiendo del tipo de usuario. Este en si, es un *servicio de las unidades de información o bibliotecas sobre sí misma y sus recursos*, cuyo objetivo es conseguir la máxima utilización por parte de los usuarios, enseñándoles las técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales para que encuentren y recuperen la información pertinente para ellos.

2.11.6. Servicio de indización y resumen

Los centros de información y documentación se inclinan en la fluidez de la información mediante de las técnicas de indización y resúmenes; en artículos de revista, libros, literatura gris, prensa y legislación. Los usuarios logran acceder a esa información a través de cada uno de los términos de indización, o por la combinación Álgebra de Boole, operadores lógicos (AND, OR NOT) o por los métodos estadísticos de ponderación y notabilidad. Obteniendo

así búsqueda información muy precisas en razón a lo que demanda el usuario. Y estas se escoltan de una breve síntesis de un tema particular llamado resumen que precisa el contenido del documento, de modo que el usuario al que se le suministra la referencia se puede formar una idea pronta del contenido del documento, y evaluar si es adecuado para sus necesidades. Servicio como este ameritan una buena disponibilidad recursos humanos.

2.11.7. Difusión selectiva de la información

Es un procedimiento mediante el cual se suministra periódicamente a cada o grupo de usuarios las referencias de los documentos que corresponden a sus intereses cognoscitivos. Este servicio puede proporcionarse a un usuario especialmente basándose en un perfil de recuperación de información individual, o bien, aun conjunto de personas que tienen intereses comunes, refiriéndose para tal caso la difusión de un perfil colectivo, por lo que la eficiencia de este servicio depende, sobre todo, de una adecuada difusión del perfil del usuario mediante la selección de un conjunto de palabras claves que reflejan la temática en cuestión.

2.11.8. Servicio bibliotecario de internet

La automatización en un Centro de Información se fundamenta básicamente a que el usuario demanda mayores prestaciones, por las exigencias de la sociedad en la que se mueve la Unidad de Información a satisfacerlas y la automación ofrece herramientas para hacerlo.

La automatización, así, se convierte en pieza clave para que la biblioteca como sistema (cada vez más complejo en sus servicios y funcionamiento) consiga estos objetivos. Se tiende a aplicar hoy al sistema total de la biblioteca, para abarcar todas las tareas bibliotecarias, de

forma integrada en un único sistema automatizado.

Con el advenimiento de Internet, se desarrollan grandes redes cooperativas, permitiendo compartir recursos y ofrecer servicios en línea. Se extienden las funciones de estos sistemas en este sentido, y comienzan a perfilarse hoy día.

Actualmente Internet es un sistema importante medio de información y comunicación, reemplazando en muchos casos la consulta a la Unidad de Información. No obstante, debido a la brecha digital y a las carencias de este medio, hay un espacio de actuación para el bibliotecario relacionado con el desarrollo de servicios de información basados en Internet tales como página web institucional, consulta electrónica, alertas y disseminación selectiva de información web, asistencia en las búsquedas en línea, acceso a recursos de información pagos, etc.

Internet traerá nuevos y más usuarios a los centros de información y documentación y a las bibliotecas públicas, se trata del usuario distante y de su necesidad de tener una Unidad de Información virtual a las 24 horas, a los 365 días del año.

El correo electrónico tiene probabilidad de enviar y recibir mensajes en lapso de segundos y excluyendo el alto costo en esfuerzo humano y económico en consultar los boletines, sumarios de revistas que difundían las unidades de información, en la cual se hace llegar la información a más usuarios a menor costo.

Existen otros servicios de internet (TELENET, FTP Y WORD WIDE WEB), que permiten consultar una amplia gama de información de las unidades de información sin necesidad de ir a los Centros de Información a examinar y a preguntar si está el documento o la obra. Siempre ira a la Unidad de Información después de haber consultado por vía internet que esta el documento.

2.11.9. Servicio de extensión bibliotecaria

Son servicios que acercan la biblioteca a aquellos que no pueden acceder a ella. En este sentido engloba unas actividades y medidas para aliviar las barreras físicas, geográficas, sociales, etc., que impiden o dificultan el acceso a la cultura y la información de grupos de población.

Por otro lado, abarcan servicios de promoción de la lectura, y de difusión y promoción de los servicios bibliotecarios entre los usuarios potenciales.

a) Tipos de extensión bibliotecaria:

Un grupo de servicios que intentan llegar a todo tipo de usuarios, pero que no llegan a formar una biblioteca con carácter autónomo, como:

1. Las unidades de información o bibliotecas sucursales, creadas para usuarios residentes en zonas alejadas de la Biblioteca Central.
2. Las bibliotecas móviles, que normalmente la forma el Bibliobús, y estos a elaboran pautas de actuación.
3. El préstamo colectivo, que consiste en prestar a una comunidad lotes de libros, como

el envío a residencias y centros hospitalarios sin biblioteca, exposiciones, etc.

4. El Préstamo por correo, especialmente a ancianos con dificultad de movimiento y a poblaciones rurales sin servicios de este tipo.

Un segundo grupo de servicios usuario con necesidades especiales forman verdaderas unidades de información, son:

1. La biblioteca rural, aplicada a poblaciones pequeñas.
2. Las bibliotecas de hospitales, se centran en ofrecer sus servicios a pacientes y familiares, especialmente a los primeros para ayudarles en su recuperación, lo que se conoce como “*biblioterapia*”.
3. Bibliotecas de las cárceles, establecidas en función de la Ley Orgánica General Penitenciaria, han de disponer de una colección adecuada las necesidades culturales y profesionales de los internos. Su fin es ayudar a la reinserción del preso, y servirle como elemento de conexión con la realidad exterior.
4. Bibliotecas de cuarteles, en destacamentos y acuartelamientos aislados. Están adscritas al M. de Defensa, y nacieron con una función eminentemente educativa. Se han infrautilizado, en parte debido a que no cuentan con personal especializado.

No se puede olvidar los aspectos de extensión cultural y de difusión y promoción de los servicios bibliotecarios, conjunto de actividades encaminadas a insertar el documento en el ámbito total de la cultura. En este sentido, se pueden establecer otras actuaciones de la extensión bibliotecaria que son: las actividades de animación cultural y promoción de la lectura como: exposiciones, mesas redondas, conferencias y debates, representaciones

teatrales, películas, presentaciones de obras, talleres de creación, audiciones, cuenta cuentos, iniciativas de carácter editorial, y de sensibilización ante cuestiones de interés social.

b) Los programas de difusión y promoción:

La Unidad de Información debe abocarse en dar beneficios que puedan admitir la utilización de técnicas publicitarias y de marketing para su promoción, lo que entra en conexión directa con la gestión de la biblioteca de forma integral. Estas actividades pueden ser:

1. Ubicación estratégica de novedades o libros de interés del momento.
2. Campaña informativa sobre la biblioteca y sus servicios.
3. Campañas publicitarias, que ayuden a promocionar la biblioteca en su entorno y hacer la más visible en la comunidad.

2.11.10. Servicio al usuario

El servicio, es lo que orienta a la organización (biblioteca) hacia el cliente (usuario), naciendo así su objetivo primordial dirigido a satisfacer al mismo y permanecer en el tiempo. Para Brown citado por González (2007), “...El servicio al cliente debe estar enraizado en la cultura y en el credo de la empresa. No es posible insertarla en un negocio como algo en lo que se ha pensado con posterioridad. Tiene que ser fundamental” (p, 73) que todos los miembros de la organización y todos los tipos de organizaciones están involucrados en el servicio al cliente; porque éste se refiere a todas las actividades que ligan a la empresa con sus clientes, tales como: actividades para gestionar la oportuna y eficiente entrega del servicio; de

excelencia las relaciones interpersonales entre cliente-proveedor; servicios de mantenimiento y actualización post venta; servicio de atención de reclamos y sugerencias del cliente; y recepción y canalización de solicitudes y requerimientos de clientes.

En este mismo orden y dirección, se tiene lo expresado por Rokes (2008), quien indica que el servicio al cliente y/o usuario “consiste en asegurarse de que los clientes queden satisfechos y sigan comprando los productos o servicios de una empresa” (p.38). Primero se da la atención y luego el servicio al cliente, la idea es que el servicio al cliente desarrolle las actividades que se requieren de acuerdo a los requerimientos de los clientes, para prestarles el servicio acorde a sus necesidades.

Es evidente entonces, que las organizaciones deben enfocarse en prestar un buen servicio al cliente, pero eso no significa, atacar a los clientes con publicidad, sino más bien aplicar actividades que satisfagan al cliente y marquen diferencia en el mercado; es decir, la verdadera competencia está en la oferta de mejores servicios y no en promociones y publicidad; al cliente se le debe dar lo que desea, por tanto se debe convencer a los trabajadores de proporcionar mejores servicios a los clientes.

Cabe agregar, que la excelencia en servicio es percibida por los clientes de distintas maneras, y es por ello, que se afianza la importancia de conocer al cliente de manera tal que se anticipen y se cubran sus expectativas; es de esta forma, que el servicio al cliente debe abocar sus esfuerzos en cinco elementos, relacionados directamente a la satisfacción:

(1) *El producto o servicio.* Es la gama de productos o servicios que ofrecen las empresas a sus clientes y éstos a su vez emiten su juicio sobre la calidad, oportunidad y valor agregado percibido. Por tanto, una mala calificación del producto o servicio, afecta su fidelidad con la institución, incluso si se le cambia o repone tal como él desee y en condiciones mayores, la confianza no va a ser la misma y tenderá a buscar competidores.

(2) *Los procedimientos.* Son los mecanismos para estructurar y determinar las solicitudes de servicio o pedido de productos y las gestiones para la entrega oportuna y recepción de pago de lo solicitado. De igual modo, se toman en consideración todos aquellos procedimientos para la comunicación con el cliente y solución de problemas e inquietudes, este último punto es el considerado en el caso del Centro de Información y Documentación.

(3) *Las instalaciones.* Se refiere a la estructura y área acondicionada para la prestación del servicio, por lo que se consideran aspectos referidos a la comodidad e impacto al usuario. El cliente debe tener todas las comodidades que permitan que su visita sea más de una vez, desde el hecho de la ubicación accesible para llegar a las instalaciones, la facilidad para estacionar su vehículo, evitarle tiempo de espera para ser atendido, la imagen y presencia corporativa del personal, entre otros.

En este sentido, deben cuidarse lo mínimo de detalles, ya que una mala calificación en este punto hará que la percepción del servicio decaiga en disminución no solamente del producto, sino, también de la marca aunque se le atienda su requerimiento oportuna y eficazmente.

(4) *La tecnología disponible.* Cuando se habla de tecnología de punta no siempre se hace referencia a la última tecnología o a un software complicado, lo importante es contar con sistemas de información aceptables y entendibles por los clientes. Esto puede tomarse en cuenta al momento de la segmentación, ya que se pueden dividir grupos de clientes por la forma idónea para comunicarse con ellos, desde el cliente que realiza sus solicitudes vía online hasta los que la hacen personalmente. Independientemente, la institución debe tener herramientas tecnológicas que permitan agilizar los procesos de comunicación y relación con sus clientes.

(5) *Información.* La organización debe tener los canales de comunicación más efectivos y adecuados a sus necesidades y a las de sus clientes. Obviamente cuando se habla de efectividad, se habla también de calidad en la información que envía y recibe, por lo que se deben considerar hasta los mínimos detalles; para garantizar las ventas se debe proporcionar una información clara, completa y veraz.

Como puede observarse en referencia a la clasificación anterior, en el caso particular del CINAP, los resultados de esta investigación, permiten desarrollar dentro, de su estructura, medidas que faciliten el mejoramiento y creación de nuevos servicios o cambio de actitudes informacionales.

2.12. HISTORIA DE LA GALERÍA DE ARTE NACIONAL

La Galería de Arte Nacional (GAN), fue creada en 1974 a través de la Resolución N° 155 emitida por el desaparecido Instituto Nacional de Cultura y Bellas Artes (INCIBA), con el objeto de fungir como la Institución museística del Estado venezolano, al más alto nivel y jerarquía, dedicada a investigar, coleccionar, preservar, promover y difundir las artes visuales venezolanas de todos los tiempos.

La GAN abrió sus puertas al público en 1976 y durante sus primeros catorce años de funcionamiento operó como una dependencia del Consejo Nacional de la Cultura (CONAC). Su misión es difundir las artes visuales venezolanas de todos los tiempos, integrándolas. Por decreto N° 649 de la Presidencia de la República, del 7 de diciembre de 1989, publicado en Gaceta Oficial N° 34.366 del 12 de diciembre del mismo año, la Institución se convierte en una Fundación de Estado, tutelada por CONAC. Bajo esta nueva figura jurídica la GAN ha funcionado desde el 10 de julio de 1990. Para el año 2005 deja de ser una Fundación, quedando adscrita a la Fundación Nacional Museos de Venezuela, **según Gaceta Oficial N° 38.163, decreto N°. 3569 de fecha 11 de abril del 2005.**

De acuerdo a lo expresado en el Informe Enero-Noviembre 2011 de la Fundación Museos Nacionales/ Galería Arte Nacional (p. 4), *la visión* de la GAN es ser la institución líder de la museología venezolana, reconocida nacional e internacionalmente, por la calidad de sus servicios, la innovación de sus proyectos y la capacidad para generar fuentes de financiamiento, a fin de asesorar a los museos de arte y contribuir al desarrollo social y cultural del país.

Según la visión y misión de la GAN, sus funciones son:

- a) Difundir a escala nacional, todo el proceso evolutivo de las artes plásticas en nuestro país, así como, elaborar proyectos y desarrollar programas para la adquisición y conservación del patrimonio artístico de la nación.
- b) Participar en las actividades artísticas internacionales con el objeto de divulgar el trabajo de nuestros creadores.
- c) Difundir, adquirir, preservar, investigar y fomentar las artes plásticas venezolanas de todos los tiempos e igualmente aquellas realizadas por artistas extranjeros relacionados con la realidad nacional.
- d) Cooperar estrechamente con la Fundación “Museo de Bellas Artes” y otras instituciones del país, en la promoción del arte venezolano en el exterior.

2.13. El Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP)

No hay referencias claras de cuando se crea el CINAP. *La Bibliotecóloga Jefe de esta Unidad de Información, Dúlfa M Omaña B.*, manifestó que cuando se crea la GAN, se pensó en conformar archivos documentales para apoyar las investigaciones del arte en Venezuela, además de hacer el registro audiovisual de la nueva historia, bajo esta idea nace el CINAP. Para el año 1980 la gran demanda y el crecimiento de las colecciones, propició la centralización del gran volumen de la información generada y procurada por la GAN.

Con el tiempo el CINAP, logra tener el más importante banco de datos, a escala nacional, sobre las artes plásticas de Venezuela, lo cual lo convierte en la mejor referencia nacional e

internacional en el área.

En el informe Enero-Noviembre 2011 de la Fundación Museos Nacionales/ GAN (p. 8) se expresa la misión del CINAP, la cual consiste en satisfacer las demandas de información de los usuarios reales y potenciales de manera eficiente, eficaz y oportuna. Su objetivo principal es centralizar, seleccionar, adquirir, procesar, organizar y difundir información, vinculada a las artes visuales venezolana que se genere a escala nacional e internacional en sus diversos soportes.

El acervo de este Centro está dedicado a las artes plásticas y visuales venezolanas y se compone de una vasta colección documental que abarca desde el Siglo XIX, hasta nuestro días, conformada por materiales bibliográficos y no bibliográficos como: libros, catálogos, folletos; publicaciones periódicas (índices, revistas); hemerográfico, iconográfico (fotografías de diferentes formatos y soportes: transparencias y papel); video cassettes y CD-ROM (seminarios, simposio, congresos).

El CINAP se compone de:

- a) Colección bibliográfica: constituida por 15.000 títulos y más de 30.000 ejemplares en los soportes: libros, catálogos, folletos, material documental de seminarios, simposio, congresos, tesis de grado y CD-ROM sobre el área de artes visuales de Venezuela.
- b) Publicaciones periódicas: con más de 160 títulos con 4500 números en boletines y revistas.
- c) Colección iconográfica, tanto de las obras de la colección como de los diferentes

artistas: con más de 100.000 fotografías entre los formatos blanco y negro, a color, transparencias, negativos (4x5; 6x6; 35mm) y papel.

- d) Colección de videos y grabaciones: con 500 cassettes y 800 videos contentivos de charlas y conferencias, entrevistas y documentales.
- e) Colección hemerográfica: que cuenta con más de 200.000 mil artículos de prensa sobre artistas plásticos venezolanos, críticos de artes, instituciones culturales, eventos culturales (bienales, coloquios, simposio, subastas, etc), y temas referidos con las artes visuales de Venezuela, este último organizado por materia.

2.13.1. Servicio que presta el CINAP

El CINAP presta sus servicios en el horario comprendido entre 9:00 a.m. a 12:15 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:45 p.m. de lunes a viernes, lapsos que aparecen indicados en el Informe Enero-Noviembre 2011 de la Fundación Museos Nacionales/ GAN (p. 10).

El CINAP facilitara los siguientes servicios:

- a. Referencia: El CINAP ofrece orientación al usuario para encontrar la información o datos muy específicos, tanto en la colección de referencia como en las otras colecciones.
- b. Diseminación Selectiva de la Información: El CINAP ofrece este servicio al usuario interno, haciéndole llegar la información de acuerdo al área de interés y de investigación de cada uno de sus usuarios internos.
- c. Difusión de la Información: El CINAP ofrece este servicio a todos sus usuarios a través del Boletín de Adquisiciones Recientes y de la Cartelera Informativa, con la

finalidad de dar a conocer la información que llega al Centro por la vía de canje, donación, compra y otras.

- d. Consulta base de datos documental: Conformada por información referencial del material documental: libros, obras de referencia, monografías y catálogos editados por la GAN, fotografías y artículos de revistas indizados.
- e. Préstamo del material bibliográfico: Este puede ser en sala o circulante. El primero se refiere al préstamo que se le hace al usuario externo para consultar el material dentro CINAP. El segundo, es el préstamo que goza el usuario interno (empleados de la GAN), para consultar el material fuera de la institución.
- f. Reprografía: todo usuario puede obtener las copias del material documental necesarias para satisfacer necesidades informacionales.
- g. Productos de información: tales como; bibliografía general, especializada, índices, información en disquete, entre otros.
- h. Proyección y copias de videos cintas: Por medio de este servicio el usuario puede ver en sala el video de su interés. Así como solicitar reproducciones de cualquier título perteneciente a la colección GAN.

Duplicado de fotografías de la colección GAN: Se ofrece el duplicado de fotografías de las obras de artes de la colección GAN. La solicitud deberá estar aprobada por el Presidente de la Institución.

2.13.2. Reglamento del Usuario del CINAP. Fundación Museo Nacionales / GAN (2003)

De acuerdo con el Reglamento del Usuario del CINAP (p.1-6), publicado por la Fundación

Museo Nacionales/GAN en el 2003, los deberes y derechos de los usuarios, y la ejecución normativa que se utiliza para los servicios en el Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas de la GAN señalan:

Título I

Disposiciones generales

Capítulo I

CINAP

Artículo 1. El presente Reglamento regula el uso de los servicios que ofrece el CINAP a los usuarios internos y externos.

Artículo 2. El Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP) tiene como objetivo general centralizar, seleccionar, adquirir, procesar, organizar y difundir información, vinculada a las artes visuales venezolana que se genere a escala nacional e internacional en sus diversos soportes.

Artículo 3. Los objetivos específicos CINAP son:

- a) Mantener información actualizada del material documental, a través de las vías: compra, canje y donación.
- b) Preparar técnicamente y mantener actualizado el material documental de acuerdo a las normas internacionales de catalogación.
- c) Asegurar a los investigadores y estudiosos de las artes visuales de y sobre Venezuela el acceso a la información soportada en diferentes formatos: papel, disquete, videos, cassettes, acceso a bases de datos

remotas por medio de la red de redes “Internet”.

- d) Intercambiar información y documentación con otros Centros afines; nacionales e internacionales.
- e) Atender y orientar a los usuarios en sus necesidades de información.
- f) Difundir la información, interna y externamente, por medio de boletines, carteleros u otros medios que sean pertinentes para tal fin.

Artículo 4. Se considera usuario interno del CINAP al personal de la Fundación Galería de Arte Nacional.

Artículo 5. Se consideran usuarios externos del CINAP:

- a) Todos los investigadores interesados en el área de Artes Visuales de Venezuela.
- b) Estudiantes de la educación básica, media y diversificada, a los estudiantes de pre y post grado de las diferentes universidades nacionales e internacionales, a los artistas e investigadores del área y al público interesado en el tema de las artes visuales.
- c) Otras Instituciones a través de su Centro de Documentación y/o biblioteca.

Artículo 6. El CINAP prestará sus servicios en el horario comprendido entre 9:00 a.m. a 12:15 pm. y de 1:30 pm. a 4:45 pm. de lunes a viernes.

Título II

De los servicios

Capítulo I

Préstamo interno

Artículo 7. El préstamo interno es el servicio que se ofrece al usuario dentro del CINAP, facilitando la consulta de todos los materiales que conforman las diferentes colecciones.

Artículo 8. Para utilizar este servicio el usuario deberá manifestar sus necesidades al personal respectivo, y ajustarse a las necesidades internas del CINAP.

Artículo 9. El usuario consultará en la sala un máximo de tres (3) libros a la vez.

Capítulo II

Préstamo circulante

Artículo 10. El servicio del préstamo circulante es el que permite al usuario interno la consulta del material documental fuera del CINAP.

Artículo 11. Quedan excluidos del préstamo circulante el material de referencia, tales como: diccionarios, enciclopedias, anuarios, entre otro; carpetas con recortes de prensas (expedientes), catálogos con un sólo ejemplar, libros con un solo ejemplar, libros raros, tesis de pre y postgrado, fotografías en sus diversos soportes, publicaciones periódicas con un sólo ejemplar u otro material que el personal del CINAP considere.

Artículo 12. El usuario interno podrá solicitar en préstamo circulante un máximo de tres (3) obras simultáneamente.

Artículo 13. De conformidad con las previsiones legales respectivas u otros que expresamente así lo señalen, queda terminantemente prohibida la reproducción parcial o total de las tesis de pre y postgrado.

Artículo 14. El plazo de vencimiento para el préstamo circulante es de siete (7) días hábiles.

Artículo 15. Toda obra en préstamo circulante podrá ser renovada por un período consecutivo de 21 días hábiles, siempre y cuando no exista otra solicitud de préstamo por parte de otro usuario.

Artículo 16. Para renovar el préstamo de un título es imprescindible la presentación del mismo al personal del servicio. Los usuarios deben abstenerse de transferir el material a terceras personas.

Capítulo III

Préstamo interbibliotecario

Artículo 17. El préstamo interbibliotecario es un servicio que permite mediante un acuerdo o convenio reglamentado entre las bibliotecas, intercambiar el material que conforman las colecciones.

Artículo 18. El préstamo interbibliotecario deberá efectuarse mediante una carta firmada por el Jefe del Centro solicitante.

Artículo 19. El préstamo interbibliotecario será responsabilidad del

Jefe del CINAP.

Artículo 20. El préstamo interbibliotecario no podrá concederse por un lapso mayor de cinco (5) días hábiles.

Capítulo IV

Duplicado de fotografías

Artículo 21. Todo usuario que desee obtener una copia de cualquier fotografía, independientemente de su soporte, deberá solicitar a través de una comunicación dirigida a la Presidencia de la Institución el permiso para duplicar el material.

Artículo 22. En caso de que la fotografía sea colección privada el usuario deberá solicitar el permiso ante el coleccionista de la obra y remitirla conjuntamente con la carta a la Presidencia.

Artículo 23. Una vez aprobada la solicitud de duplicado del material fotográfico por la Presidencia de la GAN, el CINAP deberá decirle al usuario los costos acarreados por el servicio de duplicado que deberán ser asumidos por el usuario. Los costos son: soporte de la fotografía, IVA y el derecho de uso, este último es solamente por lo que esta solicitado en la carta.

Artículo 24. El usuario deberá esperar el tiempo dado por el laboratorio externo para obtener el duplicado del material.

Título III

Usuarios

Capítulo I

De los deberes

Artículo 25. El usuario dejará en calidad de depósito sus pertenencias: carteras, maletines, abrigos, libros y guías en la oportunidad de hacer uso de los servicios. A cambio de ello se le entregará un número de control el cual deberá presentar en la recepción del CINAP para retirar las pertenencias dejadas.

Artículo 26. El usuario deberá llenar por cada título que consulte o se lleve una solicitud de préstamo y cumplir con los requisitos exigidos por el CINAP.

Artículo 27. El usuario deberá conservar el fondo documental y debe abstenerse de utilizar materiales o procedimientos que perjudiquen el buen estado de la colección, respetando las siguientes disposiciones: Abstenerse de:

- a) Fumar e introducir alimentos y bebidas al CINAP.
- b) Recortar y mutilar el material documental.
- c) Hacer anotaciones y/o rallar los materiales.
- d) Doblar las hojas.
- e) Dejar señas dentro del material consultado.
- f) Colocar volúmenes u otros materiales sobre otro material.
- g) Manipular los negativos de las fotografías sin guantes.

Artículo 28. El usuario deberá manipular con guantes de algodón el material iconográfico.

Artículo 29. El usuario deberá guardar silencio y mantener una actitud responsable y de respeto dentro del CINAP.

Artículo 30. El usuario deberá atender y respetar las indicaciones del personal que labora en el CINAP.

Artículo 31. El usuario deberá conocer, acatar y cumplir el presente reglamento.

Capítulo II

Usuarios

De los derechos

Artículo 32. Todo usuario tiene derecho a ser informado y recibir orientación sobre el uso de los servicios del CINAP.

Artículo 33. Todo usuario tiene el derecho a utilizar los servicios que presta el CINAP y el material contenido en su colección documental.

Artículo 34. Todo usuario tiene derecho a exponer y/o plantear razonadamente y por escrito, las situaciones que considere necesarias para mejorar los servicios del CINAP.

Capítulo III

De las sanciones

Artículo 35. Por el incumplimiento de estas normas se establecen las siguientes sanciones:

- a) Por cada día de atraso en la devolución de los títulos se contemplen cinco (5) días hábiles de suspensión del servicio al usuario.
- b) Por la pérdida de un título el usuario deberá responder al CINAP con la reposición del mismo o en su defecto consignar su valor actual, dentro de un lapso de 15 días hábiles. La no observancia de esta norma le acarreará al usuario la exclusión definitiva de todos los servicios que ofrece el CINAP.
- c) Por el deterioro o mutilación de cualquier material bibliográfico se exigirá al responsable la reposición del mismo título, de acuerdo a lo estipulado en el literal anterior.
- d) Cuando no se pueda identificar al responsable de la mutilación, todos los ejemplares de la obra serán trasladados a la colección de referencia.
- e) La adulteración de fecha de vencimiento del préstamo acarreará al usuario la suspensión del servicio por un período de tres (3) meses.
- f) La salida de algún título no autorizada ocasionará al usuario la suspensión de todos los servicios del CINAP por un lapso de seis (6) meses.

- g) La conducta irrespetuosa hacia el personal del CINAP y cualquier acción que de alguna manera perturbe el desenvolvimiento de las actividades, será sancionada con la exclusión de todos los servicios bibliotecarios por lapso que varía de una semana a un año a juicio de las autoridades del CINAP.
- h) En caso de reincidencia se aplicará una nueva sanción equivalente al doble de la primera. La reincidencia por tercera vez, será motivo de exclusión definitiva de los servicios bibliotecarios.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Modalidad de la investigación

Esta investigación se realizó mediante la aplicación de un enfoque cuantitativo, estableciendo el instrumento que permitió determinar la dimensión del problema y procesar los datos resultantes a través un análisis de pilotos estadísticos.

3.2. Tipo de investigación

Esta investigación será de tipo descriptiva, mediante la cual, se describirán las tipologías de usuarios, las necesidades y el grado de satisfacción de los usuarios del CINAP, para así proponer medidas que permitan aprovechar, organizar técnicamente y difundir las cualidades de los servicios de esta Unidad de Información especializada.

3.3. Diseño de investigación

La investigación corresponde a un diseño de tipo no experimental tradicional, esto por las características que la investigación muestra; cabe resaltar, que una investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, porque lo que se hace en un investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después proceder a analizarlos.

3.4. Población y muestra

Una parte fundamental para realizar un estudio de investigación de cualquier tipo es obtener unos resultados confiables y que puedan ser aplicables. Sin embargo, resulta casi

imposible o poco práctico, llevar a cabo algunos análisis sobre toda la *población bajo estudio*, por lo que la solución hacer un estudio basándose en un subconjunto de ésta denominada *muestra*.

Sin embargo, para que los estudios tengan la validez y confiabilidad buscada es necesario que tal subconjunto de datos, o muestra, posea algunas características específicas que permitan, al final, generalizar los resultados hacia la población en total. Esas características tienen que ver principalmente con el tamaño de la muestra y con la manera de obtenerla.

De acuerdo con Calero Vinelo (1978), para determinar el tamaño de la muestra cuando los datos son cualitativos, es decir, para el análisis de fenómenos sociales o cuando se utilizan escalas nominales para verificar la ausencia o presencia del fenómeno a estudiar, se recomienda la utilización de la siguiente formula:

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

En dicha fórmula, se cumple que $n' = \frac{s^2}{\sigma^2}$, en la cual el término s^2 es la varianza de la muestra, la cual se puede determinar en términos de probabilidad como $s^2 = p(1 - p)$.

El otro término σ^2 es la varianza de la población respecto a determinadas variables.

Una forma de conocer la varianza de la población es a partir del *se* o error estándar, que está dado por la diferencia entre la media poblacional y la media muestral. $(\mu - \bar{x})$. Cuando se eleva al cuadrado a la magnitud del error estándar, se obtiene $[\text{se}]^2$ que nos permite cal_

cular a σ^2 , dado que es igual a la varianza poblacional ($\sigma^2 = [\text{se}]^2$).

En el estudio de usuarios que nos ocupa, de los 4000 usuarios anuales que, según el reciente informe del 2013, es la población que atiende el CINAP, se desea tomar una muestra que indique el número de usuarios a ser entrevistados para obtener una información adecuada, donde estamos dispuestos a admitir un error estándar menor de 0,01 y un nivel de confianza o confiabilidad del 95 %.

Por lo tanto, sabemos que:

N = población de estudio = 4000

n = muestra

n' = aproximación de la muestra

s^2 = varianza de la muestra = $p(1 - p)$, como $p = 0,95$, entonces $s^2 = 0,95(1 - 0,95)$

se = error estándar de la distribución muestral = 0.01

σ^2 = varianza de la población = error estándar al cuadrado $[\text{se}]^2 = (0.01)^2$

Sustituimos los términos por sus valores en la fórmula:

$$n' = \frac{s^2}{\sigma^2} = \frac{0,95(1 - 0,95)}{(0.01)^2} = \frac{0,0475}{0,0001} = 475$$

El tamaño de la muestra será:

$$n = \frac{n'}{1 + n' / N} = \frac{475}{1 + 475 / 4000} = \frac{475}{1 + 0,11875} = 424,58$$

Como no pueden existir 424,58 usuarios, se aproxima por exceso y la muestra que debe ser considerada de la población para aplicarle las encuestas es de 425 personas.

La investigación está orientada hacia la realización de un proyecto factible, fundamentado en un diseño de investigación no experimental tradicional o transversal dado que se recolectaron los datos en un solo momento, sin manipulación de ninguna variable. Es una investigación tipo descriptiva, mediante la cual, se describieron las clases de usuarios, las necesidades y el grado de satisfacción de los usuarios que acudieron al CINAP. En cuanto a la población, de 4000 usuarios anuales y la muestra es de 425 usuarios.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicó, es la encuesta y como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario (ver anexo A) que permita identificar el tipo de usuarios, además de determinar las dificultades en la búsqueda documental y conocer la eficacia de los servicios del CINAP. Se considera necesario encuestar al menos 85 usuarios elegidos al azar cada día, para obtener los datos en una semana.

3.6. Análisis y representación de los resultados

Para el análisis de los datos se emplearán métodos estadísticos que permitan tratar sistemáticamente la información y obtener resultados de tipo descriptivo. Se empleará la distribución de frecuencias, para captar un mejor análisis, además de las técnicas porcentuales de la interpretación y la representación gráfica.

Los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos serán expresados de forma cualitativa, realizando la interpretación de los resultados a partir de la perspectiva a través de gráficos.

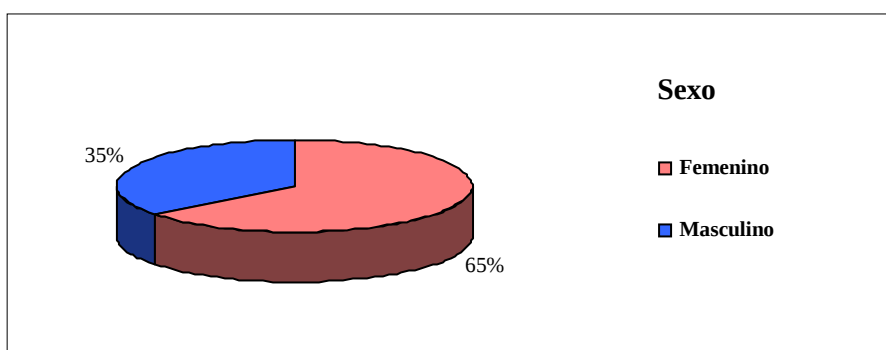
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Representación de los resultados

A partir del análisis de los ítems de la encuesta realizada, se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales se agrupan en Tablas de Datos (ver anexo C) y Gráficos, para hacer más manejable la información.

Gráfico N° 1

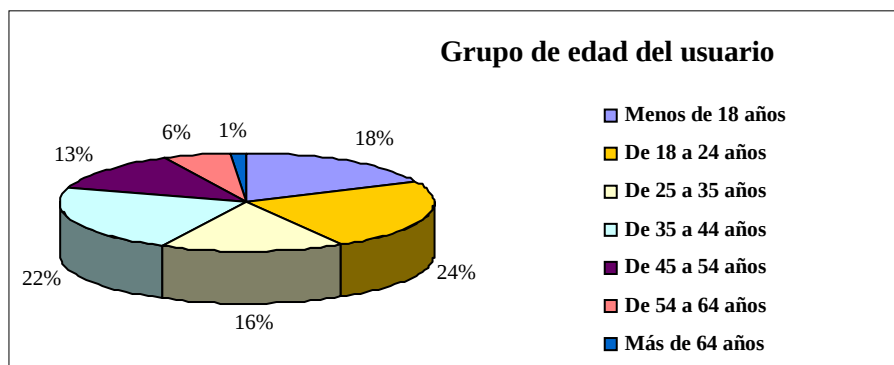
Porcentaje de usuarios de acuerdo a su sexo



Al dividir el número de usuarias entre el número de usuarios del sexo opuesto, se obtiene la relación de asistencia. Las usuarias asisten 1,82 más veces al CINAP que los del sexo masculino.

Gráfico N° 2

Porcentaje de usuarios de acuerdo a su grupo de edad



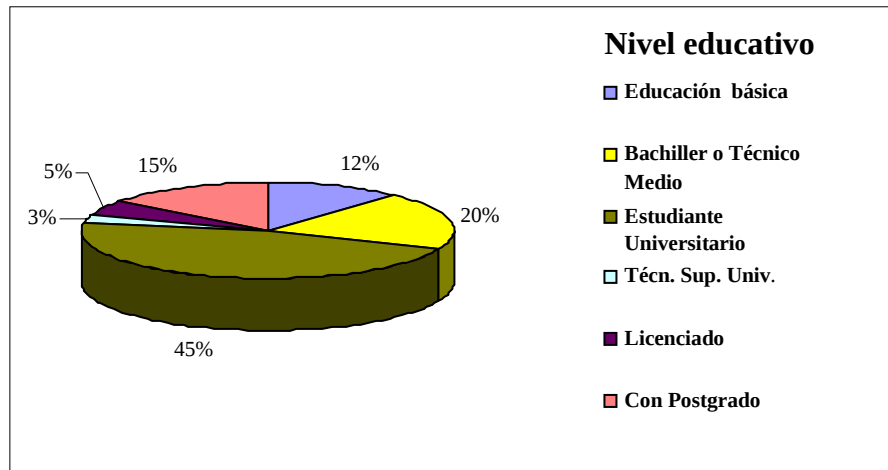
Los usuarios con edades comprendidas entre 18 a 24 años representan el mayor grupo de los que acuden al CINAP, con un porcentaje de 24 %, seguidos por aquellos usuarios con edades de 35 a 44 años, que representan un porcentaje de 22 %. Juntos, representan casi la mitad del total de usuarios (46 %).

Además, se puede ver que los usuarios menores de 18 años figuran en el tercer lugar con un 18 % por ciento. Y los usuarios con edades de 25 a 35 años alcanzan un 16 % por ciento ocupa el cuarto lugar.

El restante 20 % la población de usuarios que acude al CINAP, están conformadas por tres grupos: aquellas personas con edades comprendidas entre los 45 a 54 años, que alcanzan el 13 %; los que tienen entre 54 a 64 años, que representan el 6 % por ciento; y por último, los de 64 años y más, que abarcan el 1 % de los usuarios.

Gráfico N° 3

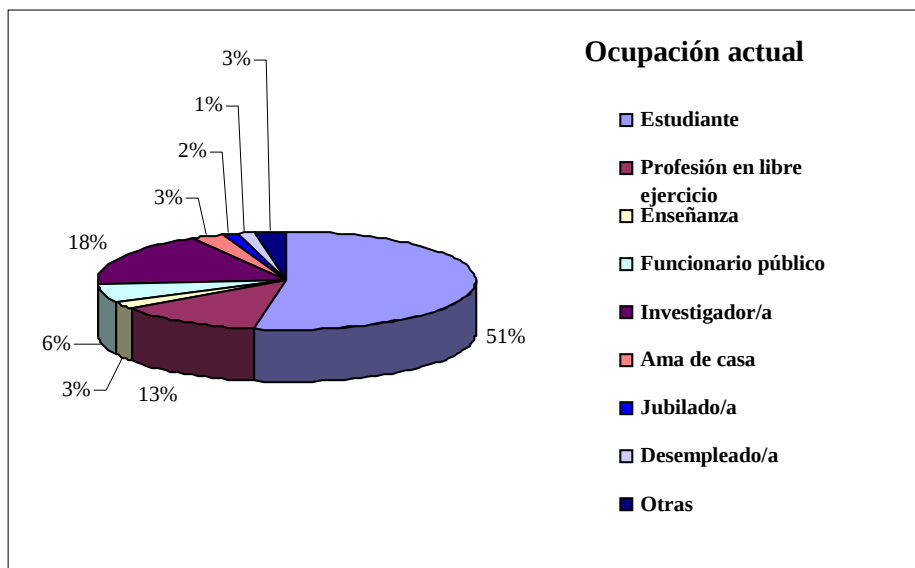
Porcentaje de usuarios de acuerdo a su nivel educativo



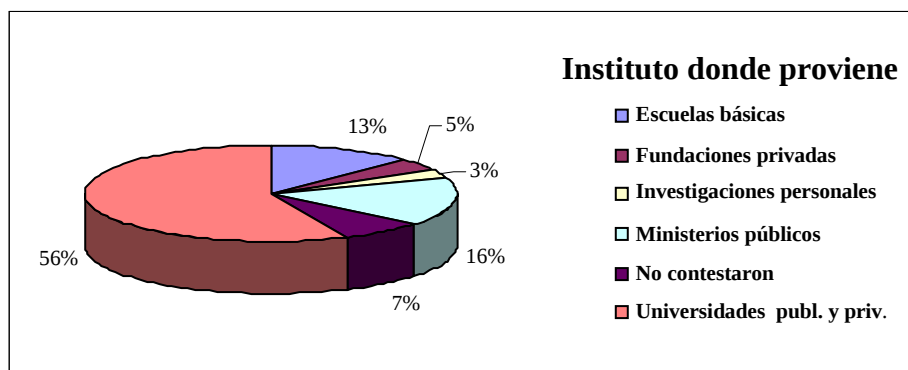
El nivel educativo de los usuarios es variada, donde el porcentaje mayor de las diferentes categorías son los estudiantes universitarios(as), provenientes del sector Público o Privado, con el 45 % por ciento. Se observa también que los Bachilleres o Técnico Medios representan un menor porcentaje del 20 % por ciento, en relación con los usuarios mencionados anteriormente. Y además se puede ver que el 35 % por ciento, restante, esta divididas en un menor porcentaje en concordancia de las 2 categorías ya declaradas antes. Los cursantes de un Postgrado, totalizan el 15 % por ciento, los de Educación Básica el 12 %, las y los Licenciados representan el 5 % por ciento y los Técnicos Superiores Universitarios son el 3 % por ciento.

Gráfico N° 4

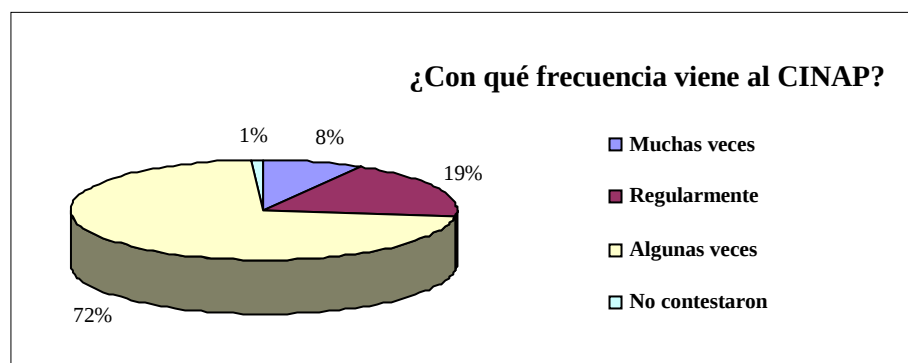
Porcentaje de usuarios de acuerdo al nivel de ocupación actual



La ocupación actual de los usuarios, en mayoría son estudiantes y representa el 51% por ciento sobre los demás usuarios que ejercen ocupaciones diferentes, en las cuales suman juntas un porcentaje del 49 %, y están distribuidos en: Investigadores con un porcentaje del 18 % ; profesionales libres en ejercicio con 13%, funcionarios públicos con 6 %, los de enseñanza con 3%, amas de casas el 3 % , los(as) jubilados(as) con 2%, desempleados con 1 %, y otras con el 3%.

Gráfico N° 5**Porcentaje de usuarios de acuerdo a la institución donde proviene**

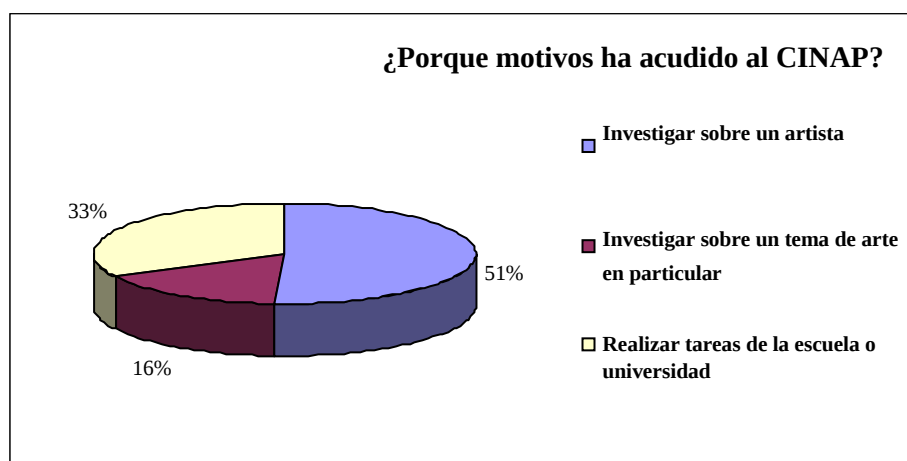
La mayoría de los usuarios provienen de instituciones universitarias tanto públicas como privadas, las mismas representan el 56 %, mientras que los demás usuarios son de diferentes instituciones y encarnan el 44 %, como: de los Ministerios del Poder Popular con el 16 %, Liceos Bolivarianos o Escuelas Básicas con el 13 %, Fundaciones privadas con el 5 %, de tipo personal con el 3 %. Los usuarios que no contestaron suman el 7 %.

Gráfico N° 6**Porcentaje de usuarios según el nivel de frecuencia de visita al****CINAP**

Se determina que hay que una mayor cantidad de usuarios que asisten con frecuencia al CINAP, son las que dieron respuestas de algunas veces; mostrándose en el gráfico con el 72%. Luego siguen los usuarios que manifestaron acceder al CINAP con una frecuencia regular de un 19%. Los que visitan muchas veces son representa el 8%. El restante del 1 % son los usuarios que no contestaron.

Gráfico N° 7

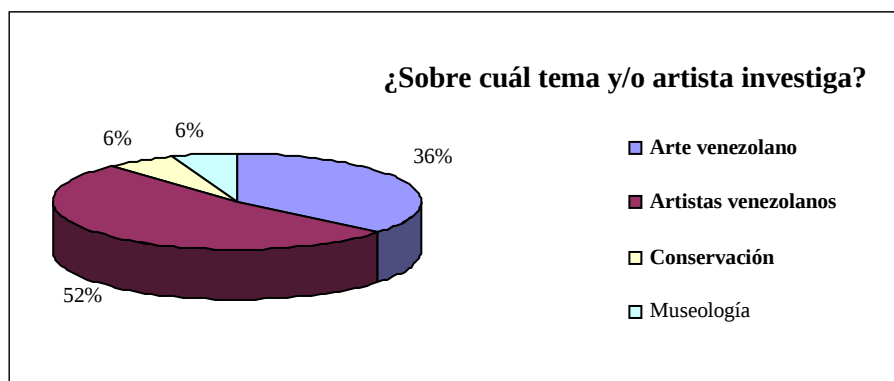
Porcentaje de usuarios de acuerdo al motivo de consulta al CINAP



La motivación que orientó o justificó a gran parte de los usuarios fue la de investigar sobre un artista, representando el 51% mientras que los otros usuarios fueron motivados con diferentes causas y presentaron un porcentaje menor aquellos que asistían a realizar tareas de la escuela o de la universidad con un 33%, y quienes sólo investigaron sobre un tema artístico particular, representaron el 16%.

Gráfico N° 8

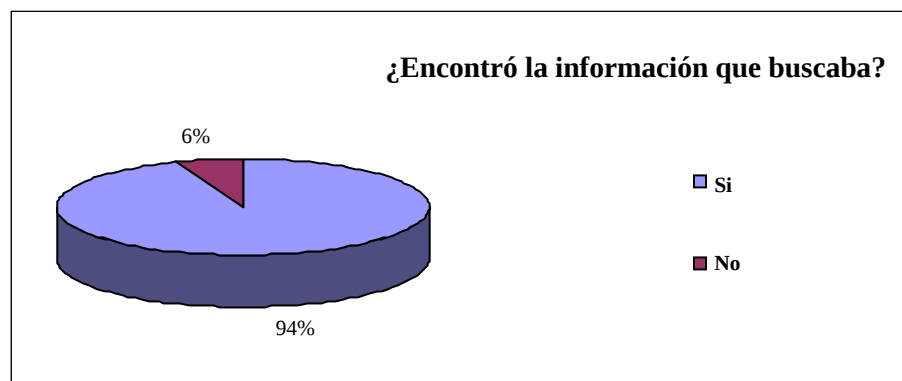
Porcentaje de usuarios según el tema investigado en el CINAP



El 52 % por ciento de los usuarios investigaron sobre Artistas Venezolanos, siendo éste el tema más investigado, por encima de otros como el Arte Venezolano, que alcanzó un porcentaje del 36 %, seguido por el menor porcentaje representado por los interesados en los temas de Conservación y Museología, ambos con idéntico porcentaje del 6 %.

Gráfico N° 9

Porcentaje de usuarios que manifestó haber encontrado la información

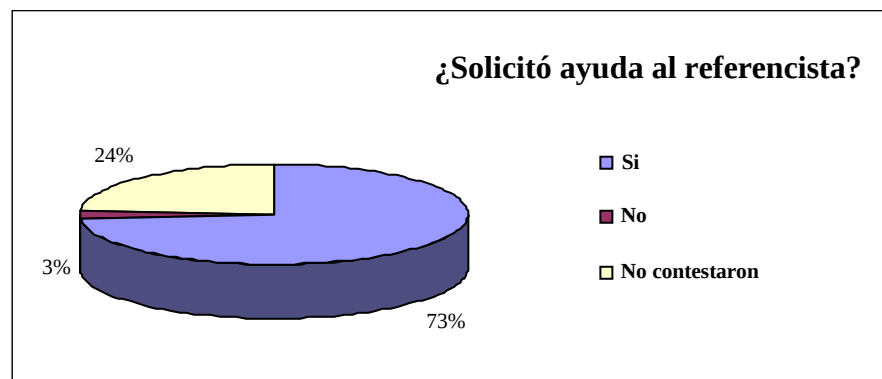


La gran mayoría de los usuarios consiguieron la información que les interesaba, con un

porcentaje del 94 %. El restante del 6 % de las personas, manifestó que no encontró la información que buscaba.

Gráfico N° 10. A.

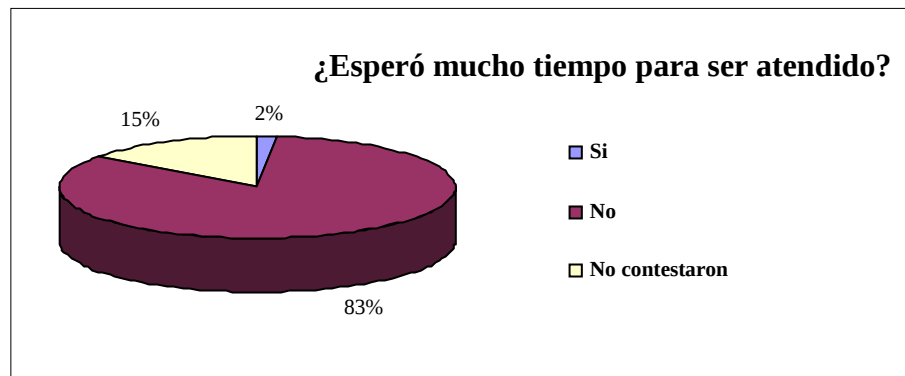
Porcentaje de usuarios que solicitó ayuda al referencista



El 73 % por ciento de los usuarios, afirmaron que necesitaron apoyo del referencista para obtener información. Sólo un 3 % manifestó que no necesitaron ayuda del mismo en la búsqueda para alcanzar la información y un 24% no contestaron.

Gráfico N° 10. B.

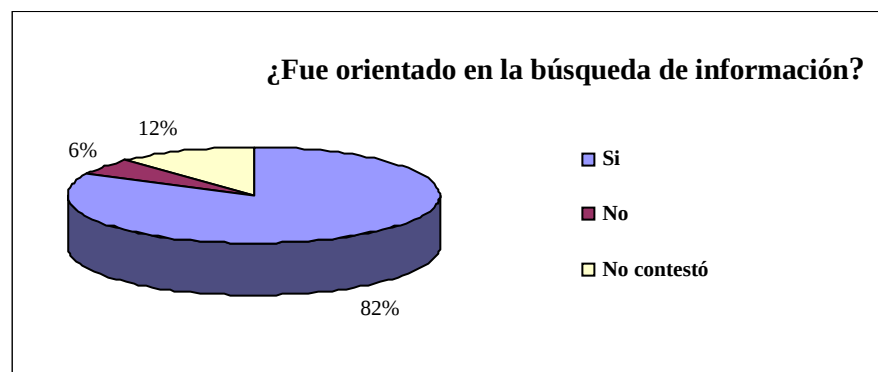
Porcentaje de usuarios que expresaron haber esperado mucho tiempo para ser atendido



La mayoría de los usuarios expresaron que no esperaron mucho tiempo para ser atendidos, conformando un 83%, mientras que los usuarios que dieron respuestas afirmativas representan en menor porcentaje un 2%, y un 15% que no contestaron.

Gráfico N° 10. C.

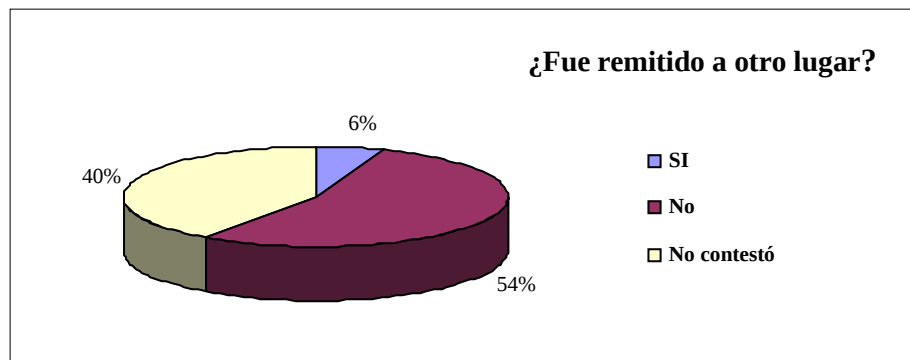
Porcentaje de usuarios que fueron orientados en la búsqueda de información en la Base de Datos



Una gran parte de los usuarios respondieron que si fueron orientados en la búsqueda de la información en la base de datos, dando un valor mayor del 82 %, mientras que el resto del 18 %, están compartidas entre los que dieron una respuesta negativa en un 6 %, y los que no contestaron presentan un porcentaje del 12 %.

Gráfico N° 10.d

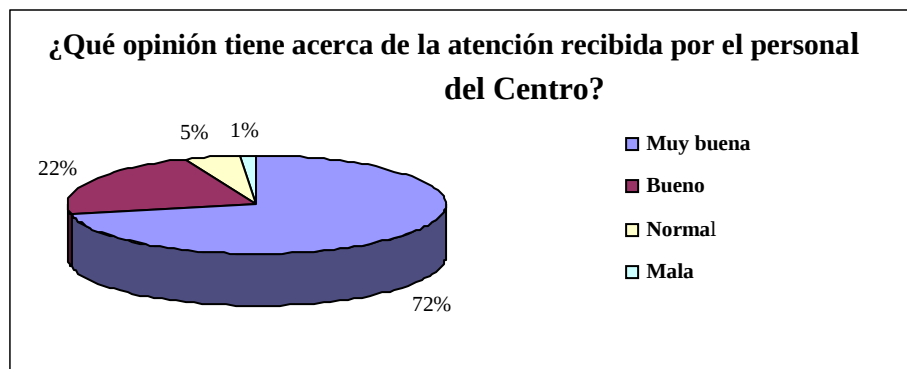
Porcentaje de usuarios que manifestó haber sido remitido a otro lugar



Existe un alto porcentaje de usuarios que revelaron que no fueron remitidos por el CINAP a otro centro de documentación, representa el 54 %, y en el segundo lugar están los usuarios que no contestaron la pregunta con el 40 % y resto del 6 % de los usuarios son los afirmaron que si fueron remitidos a otro Centros de Información.

Gráfico N° 11

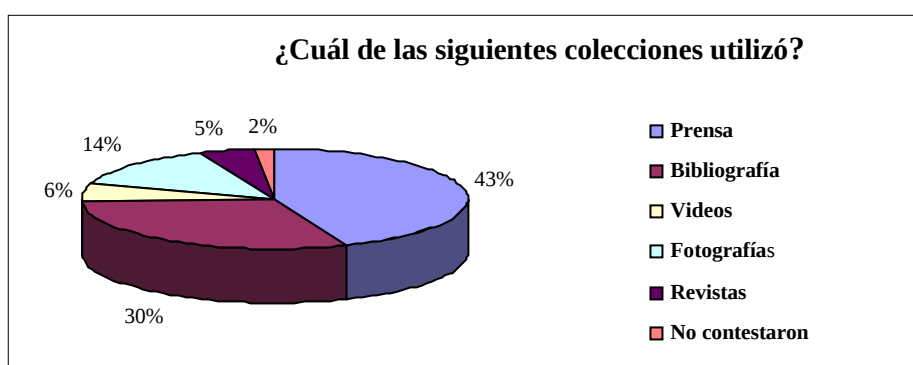
Porcentaje de usuarios de acuerdo a la atención recibida por el personal del Centro



El 72 % de los usuarios opinaron que la atención recibida por el personal del Centro es muy buena. El resto de los usuarios tienen una diversidad de opiniones variadas y totalizan un porcentaje del 28 %, discriminado de la siguiente manera: Buena 22 %, Normal 5 % y Mala 1 %.

Gráfico N° 12

Porcentaje de usuarios de acuerdo al tipo de material consultado

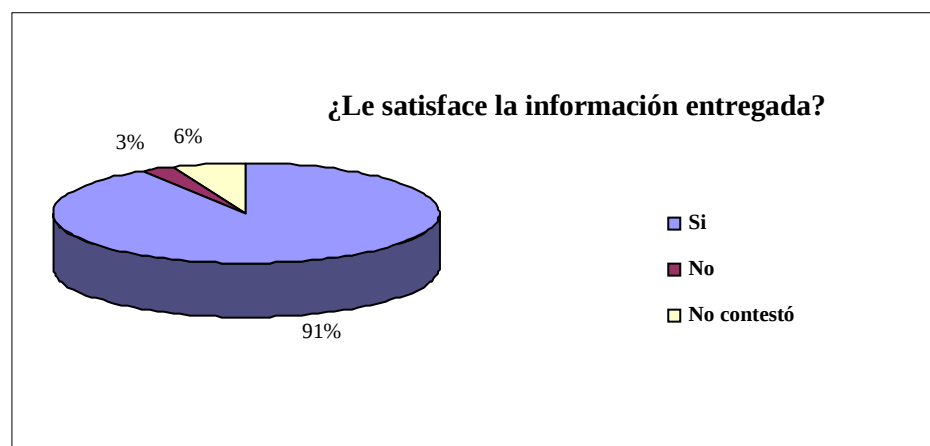


Es mayor la consulta de los usuarios en artículos de prensa con un 43 %, mientras que las

demás consultas efectuadas por los usuarios en otros tipos de materiales, representa un porcentaje menor, tales como: en bibliografías con 30 %, fotografías 14 %, videos el 6 %, y en revistas especializadas un 5 % . Los que no quisieron responder alcanzaron el 2 %.

Gráfico N° 13

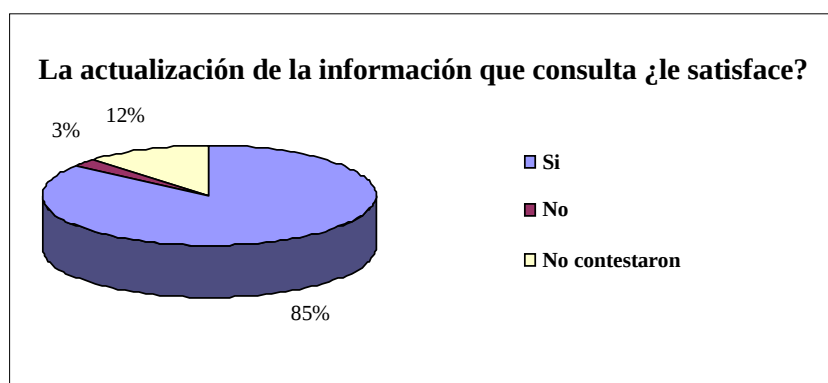
Porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la información entregada?



El 91 % por ciento de la población de los usuarios afirmaron que le satisface la información dada por el CINAP, mientras que el 3 % de usuarios manifestaron su insatisfacción por la información suministrada, por el Centro Información. Sólo el 6 % por ciento no contestaron.

Gráfico N° 14

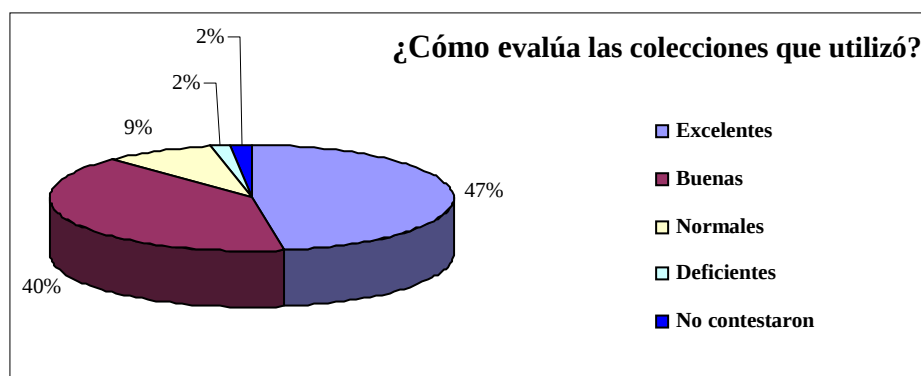
Porcentaje de usuarios que expresaron satisfacción por el grado de actualización de la información.



Existe un porcentaje muy alto y positivo del 85 % de los usuarios referida a la satisfacción por el grado de la actualización de información que posee y ofrece el Centro, mientras que unos pocos usuarios declararon que la data de actualización informativa que sirve el CINAP no le satisface y representa el 3 %. Un 12 % de usuarios se abstuvieron de opinar.

Gráfico N° 15

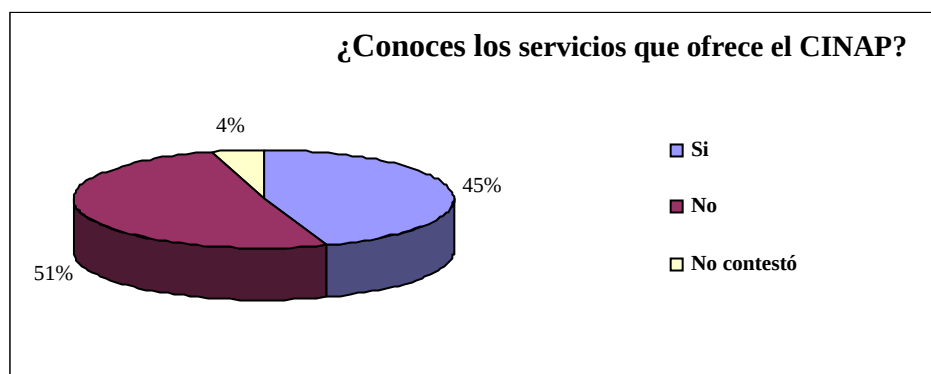
Porcentaje de usuarios de acuerdo con su evaluación de las colecciones utilizadas



Son mayoría los usuarios que evaluaron a las colecciones utilizadas como excelentes (47%), mientras que los demás usuarios, poseen un sentir muy diferente y tienen cada uno un porcentaje menor. Un 40 % son los que consideraron que las colecciones que utilizaron son buenas. Un 9 % son los que juzgaron que los fondos documentales eran normales y un 2 % manifestó que el fondo era deficiente. El porcentaje de usuarios que se abstuvo de responder, alcanzó el 2 %.

Gráfico N° 16

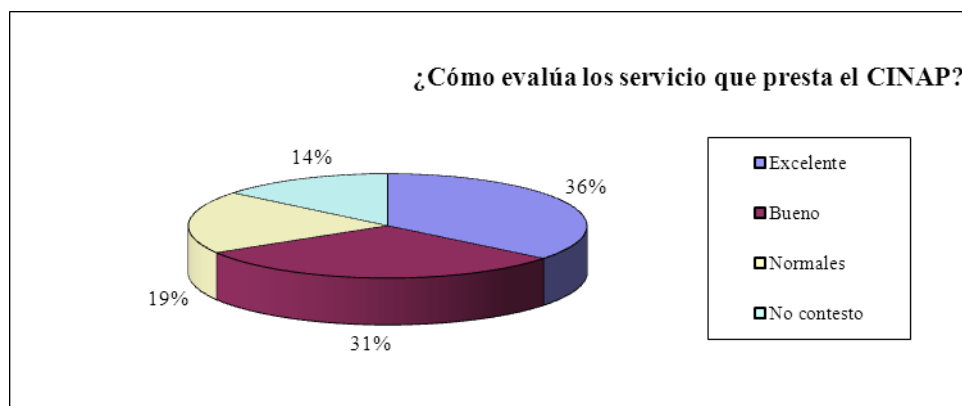
Porcentaje de usuarios que manifestaron conocer los servicios ofertados por el CINAP



Es mayor la población de usuarios que no conocen los servicios que ofrece el Centro de Información, caracterizada en un 51%. Los usuarios que indicaron que si conocían los servicios que brinda el Centro y siendo estos menores en relación a los primeros con un porcentaje del 45 %. Existe un pequeño grupo de usuarios que no contestaron y alcanzaron el 4 %.

Gráfico N° 17

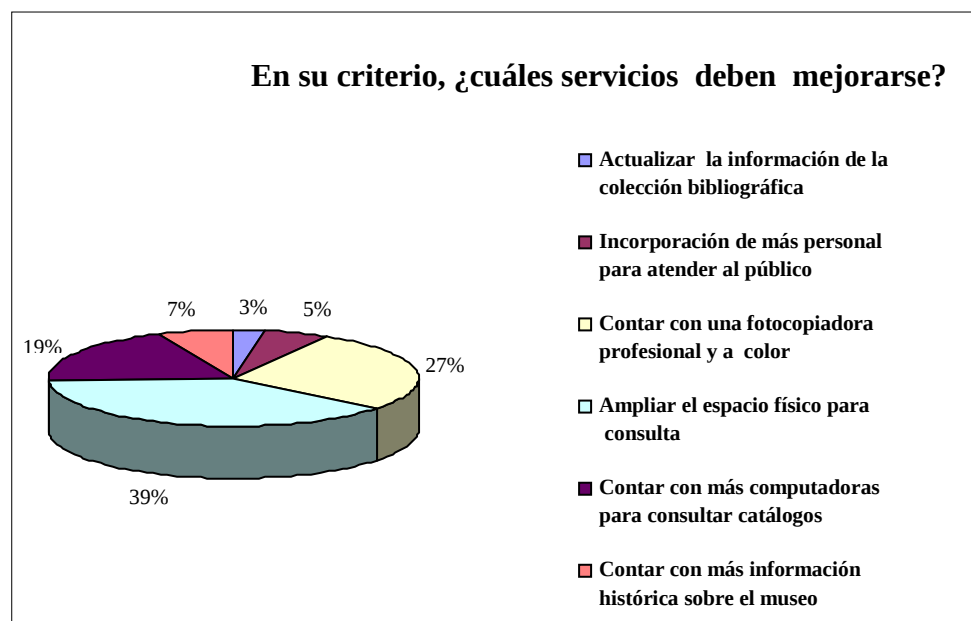
Porcentaje de usuarios de acuerdo a su evaluación de los servicios que presta el CINAP



La atención de un grupo de usuarios tienen una apreciación del 36 % sobre el servicio que ofrece el CINAP en el rango de la excelencia, mientras que los demás usuarios, evaluaron de manera diferente, el 31 % opinó que el servicio que presta el Centro es bueno. Otros usuarios manifestaron que eran normales, con un porcentaje menor del 19%. Los que no contestaron representan el 14 %.

Gráfico N° 18

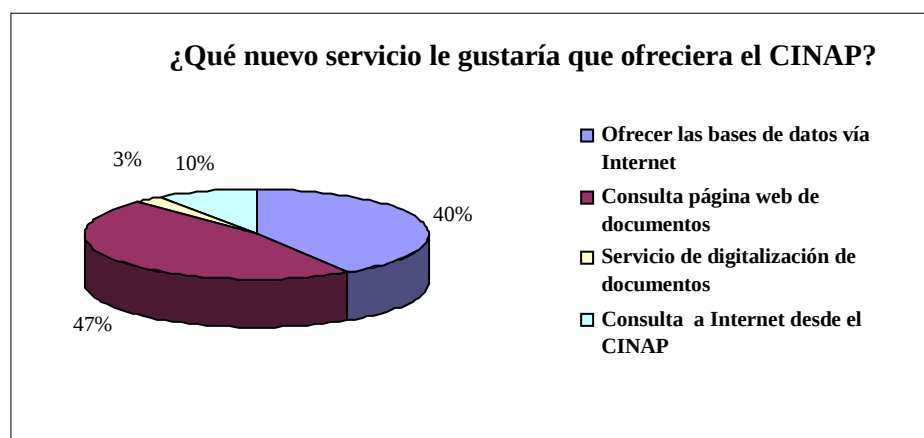
Porcentaje de usuarios de acuerdo a las sugerencias propuestas para mejorar el servicio



El 39 % por ciento de los usuarios es la que representa la mayoría, sugirieron que deberían ampliar el espacio físico de consulta del CINAP, mientras que los otros usuarios dieron varias recomendaciones y cada una representa un menor porcentaje acerca de la primera, tales como: contar con una fotocopidora profesional a color con el 27%, disponer de más computadoras y posee el 19%, tener más datos históricos sobre museos y representar el 7% e incorporar más personal para atender al público con el 5% por ciento y por último actualizar la información bibliográfica con el 3%.

Gráfico N° 19

Porcentaje de usuarios de acuerdo a sus preferencias sobre los nuevos servicios que deben incorporarse al CINAP



Se observa que el 47% de usuarios proponen que debería haber un nuevo servicio de consulta de página Web de documentos. Por otra parte el 40 %, manifestó que es necesario que el Centro ofrezca una base de datos para consultarla vía Internet, el 10% de la usuarios sugirió que el Centro de Información y Documentación debe dar servicio de consulta de Internet en las instalaciones del CINAP, y el resto de los usuarios, que representa el 3%, apuntaron que deberían proveer servicios de digitalización de documentos.

4.1.1. Perfil de usuarios del Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas de la Galería Nacional

A través de la encuesta aplicada a los usuarios, se pudo establecer el perfil de los usuarios CINAP de la Galería Arte Nacional:

1. Los usuarios que visitan al CINAP tienen diferente nivel ocupacional: estudiantes (51 %), investigadores(ras) (18 %), dedicados a la enseñanza (3 %), funcionarios públicos (6%), profesionales en libre ejercicio de su profesión (13%), amas de casas (3%), jubilados(as) (2 %), desempleados(as) (1 %) y otros (3 %).
2. Los usuarios que generalmente acuden al CINAP son los estudiantes, de los cuales aquellos que poseen un nivel educativo universitario que alcanzan el 45%. Luego siguen en el orden porcentual los Bachilleres o Técnicos Medios, que no cursan estudios universitarios con un 20 %. Aquellos usuarios que han cursado estudios del cuarto nivel (Postgrados), ocupan el tercer lugar con un 15 %. Un 12 % lo representan estudiantes del nivel de Educación Básica, que aún no han obtenido el título de Bachilleres o Técnicos Medios.
3. Se comprobó que son los usuarios con edades comprendidas entre 18 a 24 años representan el mayor grupo etario de los que acuden al CINAP, con un porcentaje de 24 %, seguido por aquellos usuarios con edades de 35 a 44 años , quienes representan un 22 %.
4. Se evidenció que el género de usuario que acudió más al Centro es el femenino, por ser las mujeres el porcentaje más grande de la matrícula inscrita en los centros de estudios en el

área de investigación de las artes plásticas y en actividades personales o aficionadas en el área. Las usuarias asisten 1,82 más veces que el género masculino.

5. Se determinó que son usuarios que asisten al CINAP, algunas veces con el 72%. Luego siguen los usuarios que manifestaron acceder al CINAP con una frecuencia regular de un 19%.

4.1.2. Necesidades de información de los usuarios del CINAP de la Galería de Arte Nacional

1. Son usuarios que van a satisfacer sus necesidades de informacionales en la colección hemerografica y de catálogos. Un 52 % contestó requerir de información sobre artistas plásticos, prensa 43 % y seguido del área de arte venezolano con un 36 %.

2. El 51% por ciento desconocen el servicio que presta el CINAP, el 45% afirmó conocer el servicio de información que presta el Centro. Por lo tanto una gran parte de los usuarios no sabe que ofrece el CINAP.

4.1.3. Eficacia de los servicios utilizados y grado de satisfacción de los usuarios del CINAP

A partir de los resultados de la recolección de datos, se puede inferir que:

1. El 94 % de los usuarios encontró la información solicitada.
2. Aunque el 83 % expresó que no esperó mucho tiempo para ser atendido. Sólo el 2 % consideró que sí hubo un retardo en la atención. El 15 % no contestó.

3. Un 82 % por ciento de los usuarios consideran que fueron bien orientados por el referencista en la búsqueda de la información dentro del Centro.
4. Los usuarios que no son remitidos a otra institución o Unidad de Información para buscar la información que no logró encontrar en el CINAP, representan un 54 %.
5. Un 72 % de usuarios considera que la atención recibida por el personal del Centro es muy buena, mientras el resto lo considera: buena (22 %), normal (5%) y mala (1 %).
6. Como fuente de información los materiales que más consultan son: los expedientes artísticos (prensa 43 % y la bibliografías el 30 %) y la colección fotográfica con el 14%.
7. El 91 % la población de los usuarios afirmaron que le satisface la información dada por el CINAP.
8. El 47 % de usuarios consideraron excelente la colección del Centro, tanto en el área temática como la actualización.
9. Un 39 % de usuarios considera que debe mejorarse el espacio físico y la plataforma tecnológica. El 27 % solicitan contar con una fotocopidora profesional a color y un 19 % manifiesta que se debe disponer de más computadoras para consulta de catálogo público.
10. El 3% de los usuarios sugirieron mejorar la actualización de la colección bibliográfica, ya que lo que se encuentra al día es la información de prensa.
11. Un 47 % de los usuarios consideran que debe ser prioritario que el CINAP posea una página Web, donde se consulte la información acopiada y se encuentre el catalogo público en línea.

4.2. Análisis de los resultados

- a) El estudio de usuario aquí planteado expuso las debilidades y fortalezas que tiene el CINAP, como Centro de Documentación especializado en artes plásticas venezolanas.
- b) Se identificó el perfil del usuario que consulta las colecciones del CINAP.
- c) Se identificó la colección documental más consultadas.
- d) Se detectó falla de publicidad y promoción de los servicios que presta el CINAP.
- e) El usuario consigue la información que busca para satisfacer sus necesidades informacionales.
- f) Se determinó que si funciona el sistema de búsqueda y recuperación de la información, sin embargo, son insuficientes los equipos tecnológicos para las diferentes consultas y la cantidad de usuario que visita al CINAP.
- g) Se determinó que la atención prestada por parte del personal del CINAP es buena y oportuna.
- h) Se identificó que falla el personal de referencia al no orientar o remitir a los usuarios a otras bibliotecas a fin de satisfacer sus necesidades informacionales.
- i) Se detectó que los recursos de información obtenidos (el material bibliográfico y no bibliográfico y general, especializadas, entre otros) son pertinentes y entregados a los usuarios de acuerdo a las necesidades.
- j) La actualización de la colección hemerográfica, que es la que más se consulta, satisface al usuario que investiga en el CINAP.
- k) La información que contienen las colecciones del CINAP son pertinente, de acuerdo a la evaluación hecha por los usuarios.
- l) Gran parte de los usuarios desconocen todos los servicios que presta el CINAP.

- m) Los usuarios que conocen los servicios del CINAP, los consideran que son buenos.
- ll) Los servicios que deben mejorarse con prioridad, según lo respondido por los mismos usuarios son: espacio físico; contar con una fotocopidora profesional y a color y disponer de más computadoras.
- n) Los nuevos servicios que debe crear el CINAP según los usuarios encuestados son: consulta de información a través de una página web, consulta de bases de datos por la Internet así como la digitalización de documentos.
- o) Se determinó que el espacio físico es insuficiente para prestar un buen servicio.
- ñ) Dar recomendaciones para mejorar los servicios que presta del el CINAP.
- p) Se evidenció que a pesar de las limitaciones económicas y espaciales que tiene el CINAP, el equipo que labora en esta área trabaja con profesionalismo dando lo mejor de sí para responder a las demandas y las necesidades informacionales de cada usuario que lo visita.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

El enfoque hacia la calidad se expresa en la gestión de ideas, que busca la relevancia y difusión selectiva del conocimiento, para hacer frente a la sobrecarga de información. El mundo de las bibliotecas y centros de documentación es muy sensible hacia el conocimiento de sus usuarios y autores, lo que considera estudiar las necesidades de los clientes mediante encuestas o mediante el análisis de los patrones de búsqueda de los usuarios, como puede ser el análisis de los web-blogs de los catálogos.

1. Mediante este estudio es posible conocer los requerimientos informacionales de los usuarios que acuden en el CINAP, identificar el tipo de usuario y contrastar su funcionamiento como Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas perteneciente a la GAN. Además de aportar información oportuna y acertada para el proceso de toma de decisiones tanto para la Gerencia del CINAP y como para las líneas directiva de la Galería de Arte Nacional.

2. Los resultados plasmados en esta investigación permiten tomar decisiones por la gerencia del Centro, ya que se detecta los aciertos y limitaciones dentro del servicio bibliotecario. Dentro de los aciertos se encuentran la compra de material documental, su tema, su actualización, los equipos y mobiliarios necesarios para ofrecer un mejor servicio a fin de que el usuario se vaya satisfecho tanto por la atención como por la consulta del fondo documental.

3. Una vez finalizada la investigación a la gestión de estudio de usuarios en el CINAP de la GAN, se comprueba que los estudios de usuarios tienen gran importancia en las instituciones que ofrecen servicios a la población, principalmente cuando el objetivo es difundir información de valor nacional, como el caso de los relacionados sobre arte venezolano, que se ofrecen en el Centro investigado.

4. Se determinó que el CINAP funciona de forma eficiente, porque cumple con el objetivo de satisfacer a la gran mayoría de los usuarios. Se puede apreciar en esta investigación, que el 94% de los usuarios encontraron la información buscada. Un 83% no esperaron mucho tiempo para obtenerla. El 91% se mostró complacida con la información obtenida. Sin embargo, a pesar de sus evidentes fortalezas, el CINAP debe mejorar sus limitaciones, entre los cuales se encuentran la falta de un presupuesto idóneo que permita fortificar los servicios que ofrece a la comunidad y a la institución de la cual forma parte.

5.2. RECOMENDACIONES

Finalizado el proceso investigativo y estudio de usuarios en el Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas de la Galería de Arte Nacional, se generan una serie de recomendaciones que deben ser consideradas, entre éstas están:

El CINAP debe contar con un *espacio físico más grande* donde se puedan crear las siguientes áreas:

- a. Referencia: lo que incluye el espacio para guardar los bolsos de los usuarios externos.
- b. Lectura: espacio para el mobiliario adecuado y el usuario.

- c. Audiovisual: por un lado el almacenaje de esta colección y la consulta (videos y cassettes).
- d. Colección documental: sitio para el material bibliográfico, publicaciones periódicas (revistas y artículos de periódicos); audiovisual (videos y cassettes);
- e. Área de reprografía: espacio para reproducción de copias.
- f. Oficinas administrativas: crear (Jefatura, secretaria, procesos técnicos: bibliográfico y no bibliográfico, asistentes y documentalistas).
- g. Infocentro. Espacio para mobiliario y equipos.
- h. Laboratorio fotográfico (cuarto oscuro, estudio fotográfico: tomas de las obras de la colección y área administrativa de los fotógrafos).
- i. Baños públicos y para el personal.

Es necesario crear el medio ambiente adecuado, donde se acopia la memoria documental, tal y como se establece a escala internacional, para preservar y conservar cada una de las colecciones.

Hay que realizar acciones que generen las mejorar del servicio del CINAP y un espacio confortable tanto a los usuarios como a los empleados, entre las cuales tenemos:

1. Es necesario ampliar y actualizar una colección de calidad en función de satisfacer aún más las exigencias de préstamo en la sala, y así poder cumplir con las demandas del fondo documental, de material bibliográfico y no bibliográfico a medida del volumen de usuarios solicita.
2. Es necesario incorporar personal básicamente enterado en actividades técnico adminis_

trativo de apoyo al servicio.

3. Es preciso el adiestramiento e instrucción permanente el personal que labora en el Centro sobre todo en materia de atención al usuario en el área de nuevas herramienta tecnológica.
4. Contar con una página Web a fin de poder consultar tanto el catalogo público como libros y artículos de prensa full texto.
5. Efectuar la promoción de los servicios del CINAP, a través de los canales de divulgación propios de los instrumentos tecnológicos, tales como la página web sobre el CINAP.
6. También promover estrategias de los servicios a través de trabajos informativos como carteleras, dípticos, trípticos y boletines, donde se enseñe a los usuarios las normas internas de Centro, los servicios que brinda y las nuevas adquisiciones efectuadas.
7. Ampliar la información de prensa (regional), ya que es la colección más consultada.
8. Contar con computadoras para consultar el catálogo público.
9. Hacer un folleto con información histórica de la Galería de Arte Nacional.
10. Cumplir con las normas internacionales para el funcionamiento de una biblioteca.
11. En relación al Soporte Técnico, prever el espacio para el área administrativa y el equipo servidor donde almacena toda la data de las diferentes colecciones de la GAN.

12. Prever el sistema de conexión para la red local e intranet (interconexión de las computadoras).
13. Contar con una fotocopidora que permita obtener copias a full color.
14. Es recomendable delimitar el espacio administrativo con respecto al de los usuarios.
Hay que recordar que el personal deberá ser proporcional al número de usuarios y al tipo de servicios al público que se prestarán.
15. Ampliar las medidas de seguridad, como la aplicación de la señalización de seguridad, así como las indican los servicios al público, las cuales deben elaborarse de manera clara y precisa para no causar confusiones. Las letras empleadas deberán ser uniformes y transmitir a los usuarios aquellas indicaciones estrictamente necesarias.
16. Contar con detectores y extintores de incendio en todo el local. Los extintores de espuma son los más recomendables ya que no dañan los materiales. Así como las cámaras de seguridad y el sistema de seguridad que controla la salida de los libros, a fin de evitar apropiaciones indebidas de la colección documental.

BIBLIOGRAFÍAS

AGUILAR, H. (2006). Estudio de usuarios de la Biblioteca “ Alonso Gamero ” de la Facultad de ciencias de la Universidad Central de Venezuela. / Humberto Aguilar. Caracas : UCV, Tesis de grado no publicada. 16, 17 p.

ALPILAR MOYA, Sandra; CÁCERES RAMOS, Hugo ; FLORES M., Lourdes. (1993). El usuario y los servicios de información / Sandra Alpilar Moya, Hugo Cáceres Ramos, Lourdes Flores M. : [s. l.]. ILANUD, 23 - 25 p.

ARIAS, F. (2012). El Proyecto de investigación: Guía para su elaboración. / F. Arias. Caracas : Editorial Episteme.

ARIAS V., Ivonne K. (2005). Evaluación de las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca “Oswaldo Enríquez Isava” de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela. / Ivonne K. ARIAS V. Caracas : Universidad Central de Venezuela, 105 p. Tesis de grado no publicada.

ÁVILA MARRERO, Ermelinda. (2004). Necesidades de usuarios que utilizan los servicios de empresas gestoras de información en el Área de Archivo / Ermelinda Ávila Marrero, Rosa Mosquero González. Caracas : UCV, 100 p. Tesis de grado no publicada.

Best, W. (2008). La Atención al Cliente. / W. Best. México : Mc Graw Hill.

CALERO VINELO, Arístides. (1978). Técnicas de Muestreo. / Arístides Calero Vinelo. La Habana : Editorial Pueblo y Educación, 51-54 p.

CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN (2006). Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano : investigación. En 2005. [s. l.]. CICINF. <<http://bibliotecologia.udea.edu.co/formausuarios/parte1/11.htm>>. [Consulta: 11 mayo 2014].

CHACÓN ALVARADO, Lucia. (2006) Estudios de usuarios : Revisión de literatura. (cita el artículo Planning a user study-the process defined del autor Meredith Verter). En 1991. [s. l.]. Lucia Chacón Alvarado. < <http://www.una.ac.cr/bibliotecologiaboletínbiблиотека/1991/no1/Estudios.doc> >. [Consulta: 31 Julio 2013].

COBRA, M. (2000). Marketing de Servicios. Estrategias para Turismo, Finanzas, Salud y Comunicación. / M. COBRA. 2^{da} Edición. McGraw-Hill Interamericana, S.A. Colombia, 141. p.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. Gaceta oficial, N° 38.163, (Decreto N°3569), Abril 11, 2005. 21p.

CURRÁS, Emilia. (1988) La información en sus nuevos aspectos. / Emilia Currás. Madrid : Paraninfo, 287 p.

DIRECCIÓN GENERAL DE CULTURA Y EDUCACIÓN. Secretaría de Educación Superior de la Provincia de Buenos Aires. Bibliotecarios referentes regionales : Formación de usuarios y documento En 2005. (La Plata). Secretaría de Educación Superior de la Provincia de Buenos Aires. Disponible: < <http://abc.gov.ar/Docentes/CapacitacionDocente/MaterialBi>

[bliografico](#)>. [Consulta: 02 Mayo 2014].

FUNDACIÓN MUSEOS NACIONALES / GAN (2011). Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas-(CINAP). Informe Enero-Noviembre 2011.

/ Galería de Arte Nacional. Caracas : GAN, 4-20 p.

FUNDACIÓN MUSEOS NACIONALES/ GAN (2003). Reglamento del usuario del CINAP

/ FMN. GAN. Caracas : [Folleto]. Galería de Arte Nacional, 6 p.

GALERIA ARTE NACIONAL (1996). Veinte año entre 1976 - 1996. / GAN. Caracas : GAN, 15 p.

GALERIA DE ARTE NACIONAL. (2004). Informe 2004. / GAN. Caracas: GAN, 6 p.

GAVIRIA, W. (2001). MANUAL PARA LA INVESTICGACIÓN Y EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE LICENCIATURA. / Winston Gaviria...[et al]. -- Caracas : Escuela de Bibliotecología y Archivología de UCV, 1,14,41. p

GLENN D., Israel. (2007). Determining Sample Size. EDIS (Electronic Data Information Source University of Florida Extensión IFAS. Disponible: < <http://edis.ifas.ufl.edu/PD006> >. [Consulta: Mayo 22 de 2013].

GONZÁLES, Luis A. (2004). Estudio de usuarios del departamento de orientación información y documentación de la Universidad Central de Venezuela, / Luis A. Gonzáles. Caracas : UCV, 115 p. Tesis de grado no publicada.

GONZÁLES, Cesar ; GRANADILLO, Juan. (2010). Estudio de usuarios de las biblioteca Central "Ángel Gómez Castro" del colegio universitario de los Teques "Cecilio Acosta" (CULTCA) / Cesar Gonzáles, Juan Granadillo. Caracas : UCV, .4-17 P.

GONZÁLES, T. (2007). Atención al cliente: empresas de servicios. México: Mc Graw Hill.
73 p.

GONZÁLEZ T., Aurora. (2005). Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. / Aurora Gonzáles T. Gijón: Trea.

HERNÁNDEZ, J. (2009). Estudios de usuarios no ucevista en la Biblioteca Central en la Universidad Central de Venezuela. / José Hernández. Caracas : UCV, 8 - 34. p.
Trabajo de grado no publicado.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto ; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. (1998). Metodología de la investigación. / Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio. ed. 2. Ciudad de México : Mcgraw - hill interamericana editores, S. A. de C. V, 203 – 452. p.

HERNÁNDEZ SALAZAR, PATRICIA. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. En : Documentación de las Ciencias de la Información.2011 / P. Hernández Salazar. México: V. l. 4, 349-368. p.

HERNÁNDEZ SALAZAR, P. (2006). "El usuario de la información" en H. A. Figueroa Alcántara y C.A. Ramírez Velázquez (Coord.) Servicios bibliotecarios. / P. Hernández

Salazar. México: Facultad de Filosofía y Letras, Dirección General del Personal Académico, 4 – 20 p.

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. (2008). Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información. / Patricia Hernández Salazar. México : Universidad nacional autónoma de México, 3-4. p.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICO (IICT). (2014).

Servicios bibliotecarios. En 2013 Cuba. Red de cuba. Disponible: < <http://www.ecured.cu/index.php/serviciosbibliotecarios> > [Consulta: 02 Mayo 2014].

IZQUIERDO, Alonso Mónica. (1999). Una aproximación Interdisciplinar al estudio del usuario de información : bases conceptuales y metodológica. En : Investigación Bibliotecológica : archivología, bibliotecología e información. / Alonso Mónica Izquierdo. [S.ed] : México, Vol. 13, No. 26 (Ene.-Jun.); 119-120. p.

JÁTIVA MEZZA, Karen Elizabeth. (1998). Estudio de usuarios en la Biblioteca Cetral de la Universidad Católica Andrés Bello : Propuesta para el desarrollo y reorganización de sus servicios. / Karen Elizabeth Játiva Mezza, Rafael Alberto Quintana Moronta, Selime Elvira Kattar Ordosgoitti. Caracas : UCV, xv,190 p. Tesis de grado no publicada.

KOTLER, P. ; KELLER, K. (2006). Dirección de Marketing. Duodécima Edición. /

P. KOTLER, K. KELLER. México : Pearson Educación, S.A., 144 p.

LÓPEZ, Yonaide Zuleima ; TIAPA, Esperanza María. (2002). Estudio de usuarios en el servicio de referencia e información de la Biblioteca Nacional de Venezuela. / Yonaide Zuleima López, Esperanza María Tiapa. Caracas : UVC, 137 p. Trabajo degradado no publicado

MADRIZ, V. ; TORTOZA, D. (2007). Estudios de usuarios de la colección bibliográfica general de la Biblioteca Nacional de Venezuela. / V. Madriz ; D. Tortoza. Caracas : UCV, 10- 37 p. Tesis de grado No publicada

MORLES, Víctor. (1997). Planeamiento y Análisis de Investigación. / Víctor Morales. 9 ed. Caracas : Ediciones el dorado, 89 p.

NARANJO VÉLEZ, Edilma; ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. (2003). Desarrollo de Habilidades in formativas : una forma de animar a leer. / Edilma Naranjo Vélez, Didier Álvarez Zapata. Medelli : Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología, 27, 76 p.

OMAHNA B., Dúlfa María. (2013/ 07 / 30). (Entrevista). Jefe de División del Centro de Información y Documentación Nacional de las Artes Plásticas (CINAP). Caracas.

RODRÍGUEZ SIFONTES, Clara Emilia. (2010) Procedimiento para estudiar las necesidades informativas de los directivos en la ehtc “hermanos Gómez”. Aplicación deamiga. [s.l.]. Disponible: <<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/index.htm>> [Consulta: 26 mayo 2014].

ROKES, B., (2008). El Servicio al cliente: una perspectiva administrativa. Madrid : McGraw Hill, 38 p.

ROMERO E., M., RAMOS, Anacarina Y. (2007). Estudio de usuarios de la biblioteca parlamentaria Luis Beltrán Pietro Figueroa. / Mónica Romero Escalona ; Yumar Anakarina Ramos. Caracas : UCV, 10 – 60 p.

ROSALES GONZÁLEZ, Manuel. (1998). Norma ISO 11620 : 98 Información y documentación indicadores de desempeño para bibliotecas. Sep. 2002. (Ciudad de México, Instituto Politécnico Nacional. Coordinador General de Bibliotecas y Servicios de Información). Disponible: < http://www.ro20.com/or/enlaces/ir.php?ir_id=129 > [Consulta: 26 abril 2004].

SABINO, C. (2008). El Proceso de la Investigación. / C. Sabino. Caracas : Panapo, 20 – 40 p.

SANZ CASADO, Elías. (1994.). Elías. Manual de estudios de usuarios. / Elías Sanz Casado. Madrid : Pirámide, 39 - 44 p.

UNESCO (1981). Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información / UNESCO. París : UNESCO, 12 p.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. Escuela Interamericana de Bibliotecología. (2003) Seminario de estudio de usuarios. Abr. 2003. (Medellín Colombia). Disponible: <<http://www.docencia.udea.edu.co/bibliotecología/seminario-estudio-usuario/unida1/comportamiento.htm>> [Consulta : 26 Febrero 2014].

VALENCIA DE VEIZAGA, Martha. (1982). Estudios de usuarios en bibliotecas universitarias. / Martha Valencia de Veizaga : O E A, 2 p.

ZEITHAML, V ; BITNER, M. (2002). Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. / V. Zeithaml, M. BITNER. 2^{da} ed. México : Mc Graw Hill. 9, 34, 63, 64, 93. p.

ANEXOS

ANEXO: A



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

PROYECTO DE TESIS DE GRADO

CUESTIONARIO

Esta investigación se realiza con el fin de conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecido por el CINAP. La información que nos proporcione será manejada para un Trabajo de Grado de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela. Por favor, marque con letra equis (“X”) el recuadro que corresponda con su respuesta.

1. Sexo del usuario:

- ☐ Masculino. ()
- ☐ Femenino ()

2. Edad del usuario:

- ☐ Menos de 18 años. ()
- ☐ De 18 a 24 años. ()
- ☐ De 25 a 35 años. ()
- ☐ De 35 a 44 años. ()
- ☐ De 45 a 54 años. ()
- ☐ De 54 a 64 años. ()
- ☐ Más de 64 años. ()

3. Nivel educativo del usuario:

- ☐ Educación Básica ()
- ☐ Bachiller o Técnico Medio. ()
- ☐ Estudiante universitario/a. ()
 - ☐ Técnico Superior
 - ☐ Licenciado
- ☐ Postgrado ()

4. Ocupación actual del usuario:

- ☐ Estudiante. ()
- ☐ Profesión en libre ejercicio ()
- ☐ Empresaria/o. ()
- ☐ Enseñanza. ()
- ☐ Funcionario público. ()
- ☐ Investigador/a. ()

- Comercio/Hostelería. ()
- Ama de casa. ()
- Desempleado/a. ()
- Jubilado/a. ()
- Otra: _____

5. Institución de dónde proviene: _____

6. ¿Con qué frecuencia viene al CINAP?

Muchas veces ()

Regularmente ()

Algunas veces ()

7. ¿Por qué motivos ha acudido al CINAP?

Investigar sobre un artista ()

Investigar sobre un tema del arte en particular ()

Realizar tareas de la escuela o universidad ()

Como un entrenamiento ()

8. ¿Sobre cuál tema y/o artista investiga? _____

9. ¿Encinró la información que buscaba?

Si () No ()

10. Si la información que buscaba no se encontraba:

a) ¿Solicitó ayuda al referencista?

Si () No ()

b) ¿Espera mucho tiempo para ser atendido?

Si () No ()

De ser afirmativo especifique ¿cuánto tiempo espero? _____

c) ¿Fue orientado en la búsqueda de información en bases de datos?

Si () No ()

d) ¿Le remitieron a otro lugar?

Si () No ()

11. ¿Qué opinión tiene acerca de la atención recibida por el personal del Centro?

Muy buena ()

Buena ()

Normal ()

Mala ()

12. Si encontró la información que buscaba, ¿cuáles de las siguientes colecciones utilizó?

Prensa () Revistas () Bibliográfica () Fotográfica () Videos ()

13. ¿Le satisface la información entregada?

Si () No ()

14. ¿La actualización de la información que consulta le satisface?

Si () No ()

15. ¿Cómo evalúa las Colecciones que utilizo?

Excelentes ()

Buenos ()

Normales ()

Deficientes ()

No contestaron ()

16. ¿Conoce los servicios que ofrece el CINAP?

Si () No ()

17. ¿Cómo evalúa los servicios que presta el CINAP?

Excelentes ()

Buenos ()

Normales ()

18. ¿En su criterio, Cuales servicios deberían mejorar?

19. ¿Qué nuevos servicios le gustaría que ofreciera el CINAP?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

CARACAS, Mayo 2013

ANEXO: B

Glenn D. Israel . **Determining Sample Size.** EDIS(Electronic Data Information Source) of University of Florida.Extensión IFAS. Disponible: <http://edis.ifas.ufl.edu/PD006> . [Consulta: Mayo 22 de 2007, 5:49 p.m.]

Tabla 1.

Table 1. Sample size for $\pm 3\%$, $\pm 5\%$, $\pm 7\%$ and $\pm 10\%$ Precision Levels Where Confidence Level is 95% and $P=.5$.				
Size of	Sample Size (n) for Precision (e) of:			
Population	$\pm 3\%$	$\pm 5\%$	$\pm 7\%$	$\pm 10\%$
500	a	222	145	83
600	a	240	152	86
700	a	255	158	88
800	a	267	163	89
900	a	277	166	90
1,000	a	286	169	91
2,000	714	333	185	95
3,000	811	353	191	97
4,000	870	364	194	98
5,000	909	370	196	98
6,000	938	375	197	98
7,000	959	378	198	99
8,000	976	381	199	99
9,000	989	383	200	99
10,000	1,000	385	200	99
15,000	1,034	390	201	99
20,000	1,053	392	204	100
25,000	1,064	394	204	100
50,000	1,087	397	204	100
100,000	1,099	398	204	100
>100,000	1,111	400	204	100
a = Assumption of normal population is poor (Yamane, 1967). The entire population should be sampled.				

1. This document is PEOD6, one of a series of the Agricultural Education and Communication Department, Florida Cooperative Extension Service, Institute of Food and Agricultural Sciences, University of Florida. Original publication date November 1992. Reviewed June 2003. Visit the EDIS Web Site at <http://edis.ifas.ufl.edu>.

ANEXO: B-1

Tabla 2.

Table 2. Sample size for $\pm 5\%$, $\pm 7\%$ and $\pm 10\%$ Precision Levels Where Confidence Level is 95% and $P=.5$.			
Size of	Sample Size (n) for Precision (e) of:		
Population	$\pm 5\%$	$\pm 7\%$	$\pm 10\%$
100	81	67	51
125	96	78	56
150	110	86	61
175	122	94	64
200	134	101	67
225	144	107	70
250	154	112	72
275	163	117	74
300	172	121	76
325	180	125	77
350	187	129	78
375	194	132	80
400	201	135	81
425	207	138	82
450	212	140	82

2. Glenn D. Israel, associate professor, Department of Agricultural Education and Communication, and extension specialist, Program Evaluation and Organizational Development, Institute of Food and Agricultural Sciences (IFAS), University of Florida, Gainesville 32611.

ANEXO: C

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA

A partir del estudio de los ítems de la encuesta realizada, se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales se agrupan en Tablas de Datos, para hacer más manejable la información.

Tabla de Datos N° 1

Distribución de usuarios de acuerdo al sexo

Número de usuarios	
Sexo Femenino	Sexo Masculino
278	147
Número de total usuarios : 425	

Fuente: Autor.

Tabla de Datos N° 2

Distribución de usuarios por grupos de edad

Grupo de edad	Número de usuarios
Menos de 18 años	75
De 18 a 24 años	100
De 25 a 35 años	70
De 35 a 44 años	92
De 45 a 54 años	56
De 54 a 64 años	26
Más de 64 años	6
Total de usuarios	425

Fuente: Autor.

Tabla de Datos N° 3

Distribución de usuarios según el nivel educativo

Nivel educativo	Número de usuarios
Educación Básica	52
Bachiller o Técnico Medio	83
Estudiante Universitario	192
Técnico Superior Universitario.	13
Licenciado	23
Con Postgrado	62
Total de usuarios	425

Fuente: Autor.

Tabla de Datos N° 4

Distribución de usuarios de acuerdo al nivel de ocupación actual

Ocupación actual	Nro. Usuarios
Estudiante	216
Profesión en libre ejercicio	55
Enseñanza	13
Funcionario público	27
Investigador/a	76
Ama de casa	13
Desempleado/a	6
Jubilado/a	6
Otra	13
Total de usuarios	425

Fuente: Autor.

Tabla de Datos N° 5

Distribución de usuarios por el instituto donde proviene

Institución de donde proviene	Nro. Usuarios
Escuelas básicas	56
Fundaciones Privadas	19
Investigaciones personales	13
Ministerios Públicos	70
No contestaron	31
Universidades	236
Total de usuarios	425

Fuente: Autor.

Tabla de Datos N° 6

Distribución de usuarios según ¿Con qué frecuencia viene al CINAP?

Con qué frecuencia viene	Nro. Usuarios
Muchas veces	33
Regularmente	82
Algunas veces	304
No contestaron	6
Total de usuarios	425

Fuente: Autor.

Tabla de Datos N° 7

Distribución de usuarios de acuerdo ¿Porqué motivo ha consulta al CINAP?

Motivo de consulta al CINAP	Nro. Usuarios
Investigar sobre un artista	219
Investigar sobre un tema de arte en particular	67
Realizar tares de la escuela o universidad	139
Total de usuarios	425

Fuente: Autor

Tabla de Datos N° 8

Distribución de usuarios según ¿Por cuál tema y/o artista investiga?

Temas investigados	Nro. Usuarios
Arte venezolano	154
Artistas venezolanos	221
Conservación	26
Museología	24
Total de usuarios	425

Fuente: Autor

Tabla de Datos N° 9

Distribución de respuesta de usuarios ¿Encontró la información que buscaba?

Respuesta	Nro. Usuario
Si	398
No	27
Total	425

Fuente: Autor

10.-Si la información que usted buscaba no se encontraba:

Tabla de Datos N° 10.A

Distribución por respuesta de usuarios ¿Solicito ayuda al referencista?

Respuesta	Nro. Usuario
Si	312
No	13
No contestaron	100
Total	425

Fuente: Autor.

Tabla de Datos N° 10.B

Distribución de respuesta de usuarios ¿Esperó mucho tiempo para ser atendido?

Respuesta	Nro. Usuario
Si	10
No	351
No contestaron	64
Total de usuarios	425

Fuente: Autor.

Tabla de Datos N° 10.C

Distribución de respuesta de usuarios si ¿Fue orientado en la búsqueda de información en base de datos?

Respuesta	Nro. Usuarios
Si	349
No	26
No contesto	50
Total de usuarios	425

Fuente: Auto

Tabla de Datos N° 10.D

Distribución de respuesta de usuarios en cuanto si ¿Fue remitido a otro lugar?

Respuesta	Nro. de Usuarios
SI	27
No	229
No contesto	169
Tota de usuarios	425

Fuente: Autor

Tabla de Datos N° 11

Distribución de respuesta de usuarios de acuerdo a ¿Qué opinión tiene acerca de la atención recibida por el personal del Centro?

Respuesta	Nro. Usuarios
Muy buena	305
Bueno	92
Normal	22
Mala	6
Total de usuarios	425

Fuente: Autor

Tabla de Datos N° 12

Distribución de respuesta de usuarios, según ¿Cuáles de las siguientes colecciones utilizó?

Tipo material	Nro. Usuarios
Prensa	181
Revistas	23
Bibliografía	127
Fotografías	60
Videos	26
No contestaron	8
Total de usuarios	425

Fuente: Autor

Tabla de Datos N° 13

Distribución de respuesta de usuarios, según ¿Le satisface la información encontrada?

Respuesta	Nur. de usuarios
Si	385
No	13
No contestó	27
Total de usuarios	425

Fuente: Autor.

Tabla de Datos N° 14

Distribución de respuesta de usuarios según ¿La actualización de la información consultada le satisface?

Respuesta	Nro. Usuario
Si	361
No	13
No contestaron	51
Total de usuarios	425

Fuente: Autor

Tabla de Datos N° 15

Distribución de respuesta de usuarios de acuerdo ¿Como evalúa las colecciones que utilizó?

Respuesta	Nro. Usuario
Excelente	200
Bueno	169
Normales	40
Deficiente	8
No contestaron	8
Total de usuarios	425

Fuente: Autor

Tabla de Datos N° 16

Distribución de respuesta de usuarios según si ¿Conoce los servicios que ofrece el CINAP ?

Respuesta	Nro. Usuario
Si	190
No	218
No contesto	17
Total de usuarios	425

Fuente: Autor

Tabla de Datos N° 17

Distribución de respuesta de usuarios de acuerdo ¿Cómo evalúa los servicios que presta el CINAP ?

Respuesta	Nro. Usuarios
Excelente	152
Bueno	130
Normales	83
No contesto	60
Total de usuarios	425

Fuente: Autor

Tabla de Datos N° 18

Distribución de usuarios de acuerdo a las sugerencias ¿Cuáles servicio deben mejorarse?

Sugerencias para mejorar el servicio	Nro. Usuarios
Actualizar la información de la colección bibliográfica	13
Ampliar el espacio físico de consulta	23
Contar con más computadoras para consultar catálogos	113
Contar con más información histórica sobre el museo	167
Contar con una fotocopidora profesional y a color	79
Incorporación de más personal para atender público	30
Total de usuarios	425

Fuente: Autor

Tabla de Datos N° 19

Distribución de usuarios según a ¿Qué nuevos servicios le gustaría que ofreciera el CINAP?

Nuevos servicios sugeridos	Nro. Usuarios
Consulta a Internet desde el CINAP	170
Consulta página web de documentos	198
Ofrecer las bases de datos vía Internet	13
Servicio de digitalización de documentos	44
Total de usuarios	425

Fuente: Autor

ANEXO: D

Estadísticas de actividades del personal del CINAP de Enero hasta noviembre del 2013

Mary Omaña.

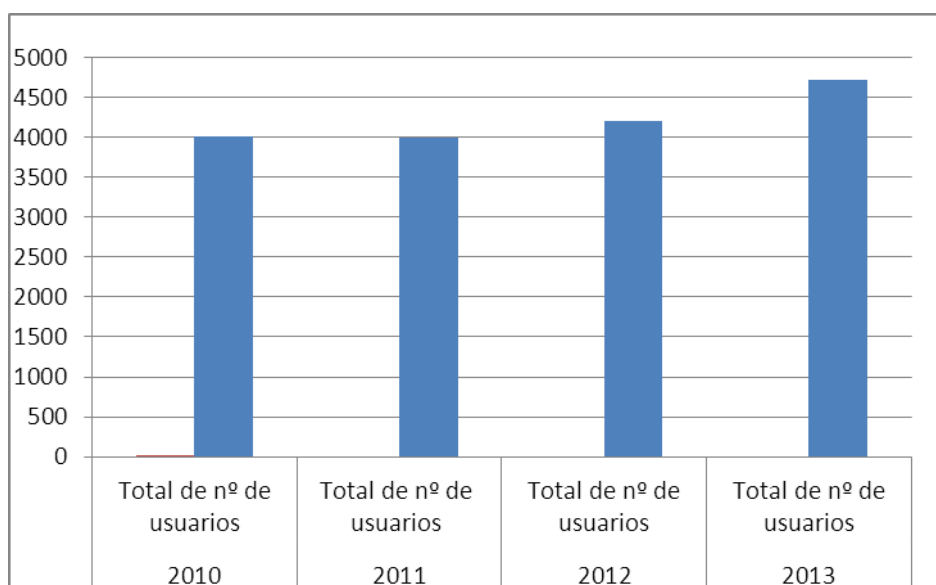
• Nros de carpetas creadas e identificada	160	observaciones
• Nros. De artículos procesados(clasificados y catalogados)	565	
• Nros. De artículos ingresados a base de datos	565	
• Nros. De artículos recortados	565	
• Nros. De artículos pegados	565	
• Revisión y normalización de la base de datos hemerográfica (registros)	60.000	
Atención al público		
Usuarios atendidos		
• Usuarios Internos	1600	
• Usuarios externos	2800	
Total	4400	
Consulta del material documental		
• Tesis	500	
• Revistas	400	
• Libros	900	
• Catálogos GAN	1000	
• Carpetas de Artistas	1800	
• Carpetas de Instituciones	50	
• Otras Indica	70	
Total material consultado	4720	

ANEXO: E

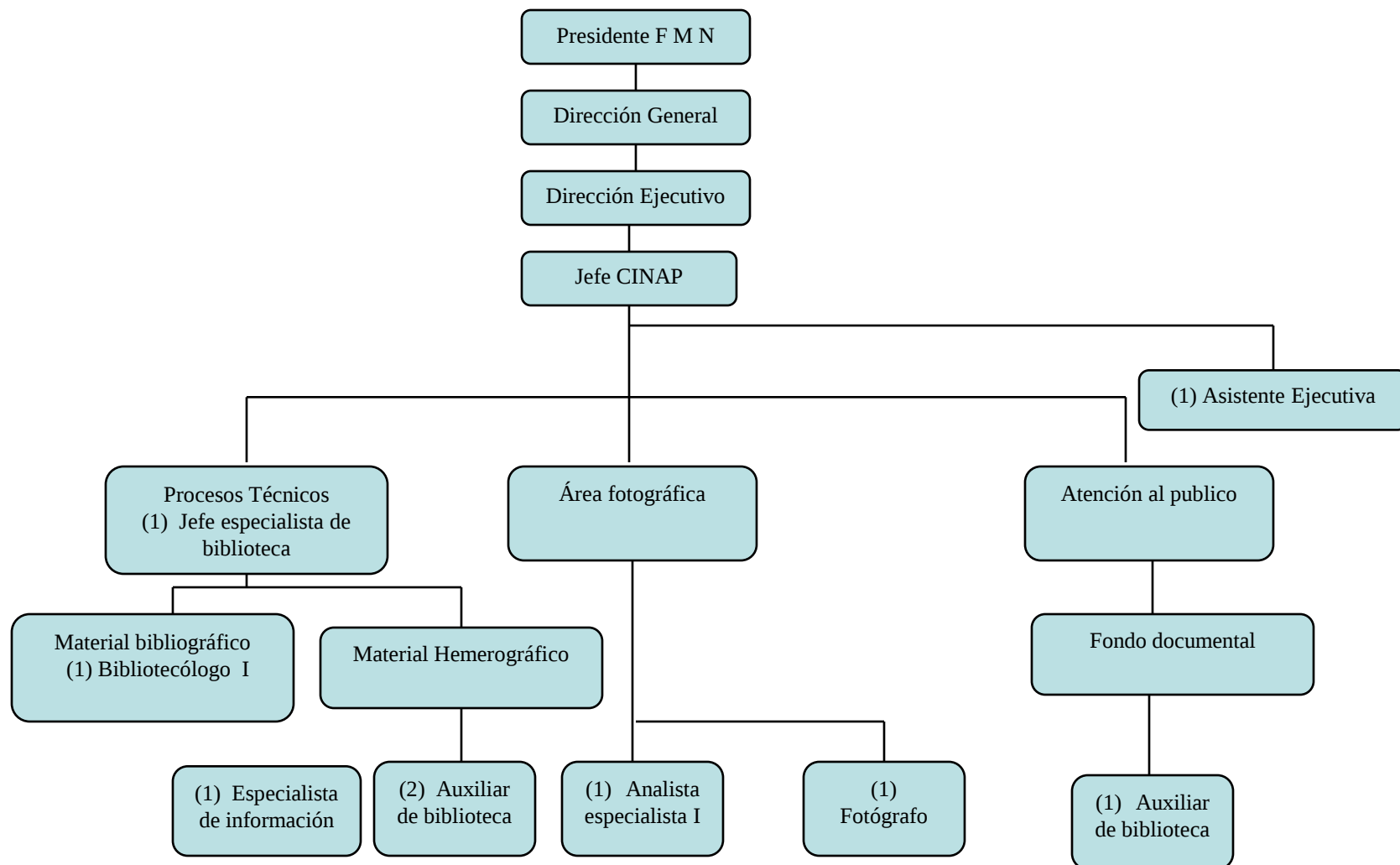
Resultado de tabla de datos de la asistencia de usuarios últimos 4 años

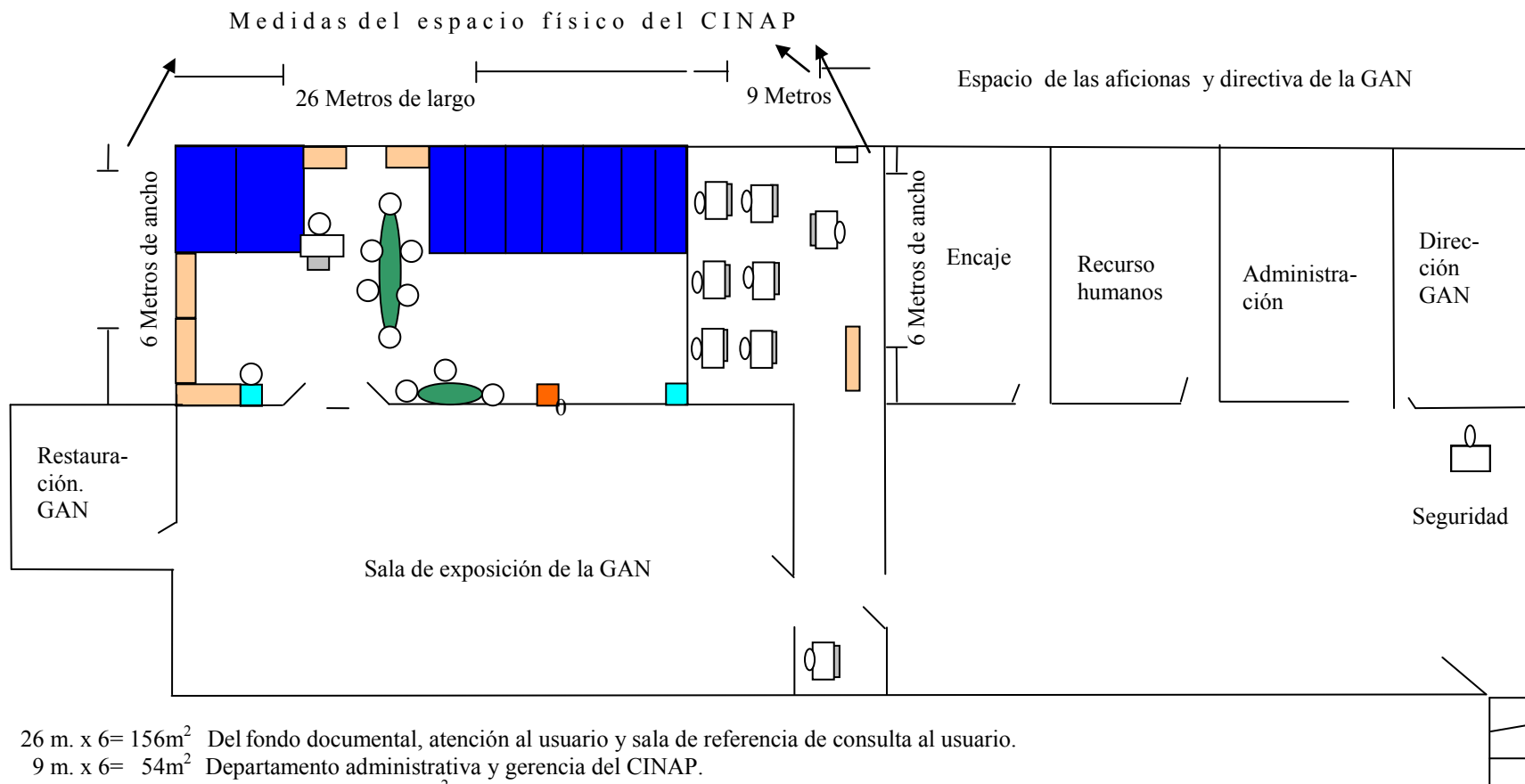
2010	2011	2012	2013
Total de nº de de usuarios	Total de nº de usuarios	Total de nº de usuarios	Total de nº de usuarios
4006	3996	4200	4720

Gráfico de asistencia de usuarios en los últimos 4 años que acudió al CINAP.



ORGANIGRAMA FUNCIONAL CINAP





26 m. x 6= 156m² Del fondo documental, atención al usuario y sala de referencia de consulta al usuario.

9 m. x 6= 54m² Departamento administrativa y gerencia del CINAP.

Total metros cuadrados del CINAP = 210 m².

8 m x 6 m= 48 m² son solo disponibles para atención al usuario y sala de referencia de consulta al usuario y 108 m² para uso de la colección. **Nota:** la colección no puede estar juntos con el servicio de consulta del usuario ya que puede afectar la salud del usuario y la seguridad para con la colección.

