

58
2e.j



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
IZTACALA

**MODIFICACION DE CONDUCTAS INADECUADAS
A USUARIOS DE BIBLIOTECA : UNA ALTERNATIVA**

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

PRESENTAN :
LETICIA HERRERA VARGAS
MA. CONCEPCION ISOBA PERALTA
PEDRO GERARDO PELAYO GONZALEZ

DIRECTOR DE TESIS :
PSICOLOGA ANTONIA RENTERIA RODRIGUEZ



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

FEBRERO 1993



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I N D I C E

	PAGINA
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I.....	5
A) MODIFICACION DE CONDUCTA.....	6
B) MODIFICACION DE CONDUCTA EN ESCENARIOS APLICADOS.....	16
C) PSICOLOGIA AMBIENTAL.....	26
CAPITULO II.....	44
A) CARACTERISTICAS DESEABLES EN UNA BIBLIOTECA.....	45
B) ANTECEDENTES GENERALES.....	50
C) ESTUDIOS EN BIBLIOTECAS Y AMBIENTES SIMILARES.....	55
CAPITULO III.....	73
A) METODO.....	74
A.1 ESCENARIO, MATERIALES Y SUJETOS.....	74
A.2 PROCEDIMIENTO.....	74
CAPITULO IV.....	79
A) RESULTADOS.....	80
CAPITULO V.....	95
A) CONCLUSIONES.....	96
REFERENCIAS.....	110
ANEXOS.....	121
GRAFICAS.....	137

I N T R O D U C C I O N

Dentro del marco teórico de la modificación conductual se considera que la mayoría de las conductas son susceptibles de ser aprendidas o alteradas mediante procedimientos de aprendizaje: condicionamiento clásico o respondiente, condicionamiento operante y aprendizaje observacional o vicario (Kazdin, 1975).

En los contextos aplicados, por lo general, las conductas problema son operantes, por lo que los programas de modificación de conducta se basan fundamentalmente en los principios del condicionamiento operante.

Como es posible constatar, los programas de modificación de conducta se llevan a cabo en diferentes escenarios y se hacen necesarios en aquellos ambientes en donde la conducta de uno o más de los individuos pueda justificar una atención determinada.

A partir de lo expuesto, se puede entrar en el tema del surgimiento de la psicología ambiental, la cual emerge por una necesidad social como un campo de investigación científica, cuyo interés principal se centra en la relación del hombre con su ambiente físico, ya que ciertas cualidades asociadas con un medio ambiente particular pueden tener un gran efecto sobre el comportamiento de un individuo. Gran parte del estudio de la psicología ambiental se formó por

trabajos hechos en Estados Unidos. En Europa se ha trabajado al respecto en lugares como Gran Bretaña, Suecia y Francia.

Los estudios referentes al tema se iniciaron, simultáneamente, en New York por Ittelson y Proshansky (1971), Francia por Sivadon (1965) y en Massachuset por Lynch (1960).¹ Sin embargo, en las décadas de los 50's y 60's eran muy escasos este tipo de estudios, pero desde hace una década aproximadamente la bibliografía se ha extendido notablemente (Levy-Leboyer, 1985).

La psicología ambiental ha cobrado capital importancia al intentar predecir y entender las consecuencias del ambiente físico para la conducta del individuo fragmentando el medio en estímulos cuantificables y discretos, cuya relación funcional específica con la experiencia y la conducta es lo que se pretende determinar.

La forma más empleada para evaluar el comportamiento de un individuo o grupo en un ambiente físico particular es el método de observación natural, apoyado por registros conductuales (Levy-Leboyer, 1980; Kast, 1979 y; Proshansky, 1983).

Así, se puede decir que la psicología medio-ambiental es

1. Citado en Levy (1985)

una psicología aplicada, pues surgió de problemas concretos, los cuales exigen soluciones igualmente concretas. De esta manera se abre la posibilidad de realizar estudios en ambientes específicos, donde se pueda llevar a la práctica estos principios, como en el caso expuesto por la *Comisión de Biblioteca de la Unidad de Documentación Científica (UDC)*, donde surge el interés por el comportamiento de los usuarios de la biblioteca de la *Escuela Nacional de Estudios Profesionales Iztacala (ENEPI)*.

La presente investigación pretendió detectar y evaluar el conocimiento que tienen los usuarios acerca del funcionamiento, distribución y reglamento de la UDC, además de identificar las conductas inadecuadas más frecuentes que presentan los usuarios, con el fin de proponer:

- a) alternativas que conduzcan a optimizar el uso de los servicios y el empleo que hagan los usuarios de los materiales; y

- b) una técnica de intervención que decremente las conductas inadecuadas de los usuarios en la UDC para mejorar su funcionamiento.

C A P I T U L O I

**MODIFICACION DE CONDUCTA
MODIFICACION DE CONDUCTA EN ESCENARIOS APLICADOS
PSICOLOGIA AMBIENTAL**

Para determinar el posible procedimiento que se empleará, en cualquier intervención psicológica, es importante especificar el marco teórico en el que se basará el desarrollo de dicha intervención.

Es por esto que a continuación se describirán los aspectos más importantes de la modificación de la conducta, ya que éste será el marco teórico que apoyará nuestra investigación.

Dicho enfoque se diferencia principalmente del concepto tradicional al rechazar los motivos, necesidades teóricas, impulsos y tendencias como motores de la conducta. Más bien, hace énfasis en los factores ambientales, situacionales y sociales que ejercen influencia sobre el comportamiento. Desde este punto de vista se considera que la mayoría de las conductas son susceptibles de ser aprendidas o alteradas mediante procesos de aprendizaje. Se intenta enseñar conductas a través de dichos procedimientos más que alterar aspectos en la persona que, de acuerdo al modelo médico, subyacen al comportamiento.

La conducta "anormal" no se considera como distinta de la "normal" en función de la forma en que se desarrolla o mantiene, más bien, se explica en términos de experiencias

del aprendizaje, y el éxito o el fracaso para recibir o sacar provecho de dichas experiencias. Los principios del aprendizaje explican la forma en que se desarrolla la conducta, independientemente de, si se le clasifica o no como "anormal".

Se considera que existen tres tipos de procedimientos idóneos para el aprendizaje: condicionamiento clásico o respondiente, condicionamiento operante y aprendizaje observacional o vicario.

El condicionamiento clásico investigado por Pavlov (1849-1936), se interesa por los estímulos que evocan respuestas automáticamente, llamados estímulos incondicionados; por ejemplo, un ruido, un choque, una luz y el sabor de la comida provocan respuestas reflejas; llamadas también respondientes o incondicionadas.

Mediante este condicionamiento un estímulo que es neutral, o sea que no provoca un reflejo particular automáticamente, llega a provocar una respuesta refleja. Para lograr esto, el estímulo neutral se aparea con un estímulo incondicionado y eventualmente resulta que el primero solo, provoca la respuesta (designada como respuesta condicionada). En este condicionamiento, los eventos o estímulos que preceden a la conducta controlan la respuesta.

Algunas técnicas de terapia conductual se derivan de un marco de referencia del condicionamiento respondiente, como por ejemplo, el tratamiento de enuresis (orinarse en la cama) utilizado por Ross (1972), la desensibilización sistemática (Wolpe, 1958) y terapias para alterar una variedad de conductas, incluyendo el comer en exceso, beber, fumar y la conducta sexual desviada (Bandura, 1969; Kanfer y Phillips, 1970).

En base al condicionamiento operante, una gran parte de la conducta no es voluntaria ni provocada por estímulos en reacciones reflejas. Más bien, muchas conductas son emitidas espontáneamente y controladas principalmente por sus consecuencias. A las conductas susceptibles de ser controladas mediante la alteración de sus consecuencias se les llama operantes porque son respuestas que actúan (operan) en el medio ambiente (Skinner, 1953). Las conductas operantes son fortalecidas (aumentadas) o debilitadas (disminuidas) en función de los eventos que las prosiguen.

Cabe señalar que la diferencia entre condicionamiento operante y respondiente no es clara en muchas situaciones, ya que puede provocarse una respuesta por medio de condicionamiento respondiente y no obstante estar controlada por sus consecuencias (condicionamiento operante). O bien, las conductas operantes pueden controlarse por los estímulos

antecedentes, esto es, cuando las consecuencias de la conducta ocurren consistentemente ante la presencia de un conjunto particular de señales (cierta persona, lugar o situación), éstas por sí solas, aumentan la probabilidad de que se emita la conducta.

Sin embargo, debe tenerse presente la principal diferencia entre el condicionamiento respondiente y operante. En el condicionamiento respondiente, el resultado primario es un cambio en el poder del estímulo para provocar una respuesta refleja. En el operante, el resultado primario es un cambio en la frecuencia de la respuesta emitida o un cambio en algún otro aspecto de la misma como la intensidad, la velocidad, o la magnitud (Kazdin, 1982).

La mayoría de las conductas problema en contextos aplicados son operantes, por lo que los programas de modificación de conducta se basan fundamentalmente en los principios del condicionamiento operante, los cuales describen la relación entre los eventos conductuales y ambientales (antecedentes y consecuentes) que influyen en la conducta.

Resulta muy importante conocer lo que es una contingencia (relación entre una conducta y los eventos que la siguen), ya que las técnicas de modificación conductual alteran el

comportamiento por medio del cambio de las contingencias que controlan la conducta.

A continuación se describirán los principios de la conducta operante, los cuales se refieren a las diferentes clases de relaciones entre la conducta y los eventos que la siguen: *reforzamiento positivo y negativo, castigo positivo y negativo, la extinción y tiempo fuera.*

El principio de reforzamiento se refiere a un aumento en la frecuencia de una respuesta, cuando ciertas consecuencias la siguen inmediatamente. Un evento contingente que aumenta la frecuencia de la conducta se considera un reforzador.

Se llama reforzamiento positivo cuando una respuesta es seguida por cualquier evento favorable el cual provoca un aumento en su frecuencia. Hay dos tipos de reforzadores positivos: primarios o incondicionados (no dependen de un entrenamiento especial para haber adquirido su valor reforzante) y secundarios o condicionados (adquieren su valor reforzante mediante el aprendizaje).

El reforzamiento negativo es el que incrementa la frecuencia de una respuesta por medio de la eliminación de un evento aversivo posterior inmediato a la respuesta. Un evento es un reforzador negativo sólo si su eliminación incrementa la ejecución de la respuesta (Skinner, 1953).

Existen dos tipos de reforzadores negativos: primario y secundario. Los estímulos intensos tales como el choque eléctrico o un ruido fuerte, que impactan sobre los receptores sensoriales de un organismo sirven como reforzadores negativos primarios (sus propiedades aversivas no se aprenden). Mientras que los estímulos secundarios se han convertido en aversivos porque se aparearon con eventos que ya tenían características desagradables.

El castigo es la presentación de un evento aversivo, o la eliminación de un evento positivo subsiguiente a una respuesta, que disminuye la frecuencia de esa respuesta. Al primero se le llama castigo positivo y, al segundo, castigo negativo.

Con respecto a la extinción, durante ésta se deja de reforzar la respuesta que previamente fue reforzada y el no reforzamiento dá como resultado la reducción o eliminación eventual de la conducta.

Se llama tiempo fuera a la eliminación temporal de todos los reforzadores positivos. Esta eliminación de reforzamiento durante un intervalo de tiempo es un ideal que no siempre se logra debido a que el reforzador es incontrolable, algunas veces, durante dicho intervalo. Generalmente se utilizan duraciones cortas de tiempo fuera para suprimir las

conductas, ya que un periodo amplio de tiempo disminuye la probabilidad de reforzar conductas deseables. Para que su aplicación sea lo más efectiva posible, no se deben introducir reforzadores adicionales que tomen el lugar del reforzador eliminado.

En ocasiones, puede ser que la conducta deseada sea tan compleja que los elementos que forman la respuesta no estén dentro del repertorio del individuo, por lo que se recurre al moldeamiento, en el cual, la conducta terminal se logra mediante el reforzamiento de pasos pequeños o aproximaciones hacia la respuesta final, más que mediante el reforzamiento de la misma. Es decir, las respuestas que son más semejantes al objetivo final se refuerzan para que se incrementen, mientras que aquellas respuestas que son desiguales a la respuesta deseada no se refuerzan y se extinguen.

La mayoría de las conductas están constituidas por una secuencia de varias respuestas, a las que se les llama cadena. Las partes de una cadena, por lo general, representan respuestas individuales que ya existen en el repertorio del individuo y al parecer cada una de las respuestas de la cadena no está reforzada, ya que sólo la última respuesta está seguida por el reforzador.

Por lo anterior, resulta importante explicar los factores que unen a los componentes de las respuestas de una cadena. Un evento que indica que se reforzará la conducta se denomina un estímulo discriminativo (*ED*), éste establece la ocasión para que se presente la respuesta, o sea, incrementa la probabilidad de que una respuesta previamente reforzada ocurrirá, así el apareamiento frecuente de un *ED* con el reforzador le dá al *ED* propiedades reforzantes específicas, lo que conlleva a que cada componente de una cadena adquiera propiedades de un *ED* para la respuesta siguiente en la cadena y de un reforzador para la respuesta anterior.

Ahora bien, el desarrollo de la conducta se facilita mediante el uso de señales, instrucciones, gestos, direcciones, ejemplos y modelos que inician una respuesta, a dichos eventos que ayudan a iniciar una respuesta se les llama instigadores. Los instigadores preceden una respuesta, cuando el instigador dá por resultado la respuesta, ésta puede ser seguida por el reforzamiento; si un instigador inicia las conductas que se van a reforzar se convierte en *ED* para el reforzamiento. Frecuentemente se utilizan los instigadores cuando se moldea una respuesta, ya que facilitan la ejecución del objetivo final y, aunque se requiere de dichos instigadores al inicio del entrenamiento, pueden retirarse gradualmente o desvanecerse según progresa el entrenamiento.

A la eliminación gradual de un instigador se le denomina desvanecimiento; si se elimina abruptamente a un instigador en el inicio del entrenamiento, es posible que la respuesta ya no se efectúe. Pero en cambio, si se ejecuta la respuesta consistentemente con un instigador, éste puede ser reducido progresivamente hasta ser eliminado, es decir, desvanecido. Aunque, no siempre es necesario eliminar todos los instigadores o señales.

Otro tipo de reforzamiento es el diferencial; que es el reforzamiento de una respuesta en presencia de un estímulo y no reforzamiento de la misma respuesta en presencia de otro estímulo, así cada estímulo indica las consecuencias que probablemente siguen. Como ya se señaló, a un estímulo cuya presencia ha sido asociada con el reforzamiento se le nombra *ED* mientras que a un estímulo cuya presencia ha sido asociada con el no reforzamiento se le nombra *E'* (estímulo delta).

Así, cuando el individuo responde de distinta manera en presencia de estímulos diferentes, él ha realizado una discriminación y cuando se controlan diferencialmente las respuestas mediante los estímulos antecedentes, se considera que la conducta está bajo control del estímulo.

Por otra parte, el efecto del reforzamiento sobre la conducta puede generalizarse a través de las condiciones de

estímulos más allá de las que se llevaron a cabo en el entrenamiento o a través de las respuestas que se incluyeron en la contingencia. A estos dos tipos de generalizaciones, se les conoce como generalización de estímulo y generalización de respuesta.

La generalización de estímulo se refiere a la transferencia de una respuesta a situaciones diferentes de aquellas en donde se efectúa el entrenamiento. El grado de generalización de estímulo es una función de la semejanza de los nuevos estímulos (o situaciones) con el estímulo bajo el cual se entrenó la respuesta (Kimble, 1961). Este tipo de generalización representa un importante éxito en la modificación de la conducta, aunque el entrenamiento se lleva a cabo en una situación restringida (por ejemplo, institución, hospital, guardería, etc.), es deseable que las conductas desarrolladas en estas situaciones se generalicen o transfieran a otras situaciones (Kazdin y Bootzin, 1972).

El otro tipo de generalización es el de la respuesta: el reforzamiento de una respuesta incrementa la probabilidad de otras respuestas que son semejantes (Skinner, 1953). Según el grado de semejanza de una respuesta no reforzada con otra reforzada, se incrementará la probabilidad de la respuesta semejante.

En relación al aprendizaje por observación o condicionamiento vicario, éste incluye los dos tipos de aprendizaje antes mencionados (respondiente y operante), sucede cuando un individuo observa la conducta de un modelo, pero no efectúa ninguna respuesta abierta ni tampoco recibe él mismo las consecuencias directas. El modelamiento puede enseñar nuevas respuestas, así como alterar la frecuencia de respuestas previamente aprendidas; al observar un modelo se puede aprender una respuesta sin necesidad de que se lleve a cabo.

El grado en que los estímulos modeladores influyen en la ejecución depende de diferentes variables: la semejanza entre el modelo y el observador, prestigio, y/o estatus del modelo, la habilidad del modelo, el número de modelos observados, sexo del modelo, etc.

Hasta aquí se han mencionado los principios más importantes de los que se deriva la modificación conductual, que sirven como base para la mayoría de los programas utilizados en escenarios aplicados. A continuación se describirán algunas investigaciones que nos permitirán ejemplificar la aplicación de dichos principios.

Glynn E. L. y Thomas J. D., en 1974 realizaron un estudio en el cual emplearon el procedimiento de autocontrol

inmediatamente después de una condición de línea-base en un salón de clases. Se incorporaron cuatro componentes de autocontrol: autoevaluación, autoregistro, autodeterminación y autoadministración de reforzamiento. También se evaluó el efecto que provoca el anotar la conducta en el procedimiento de autocontrol en un salón de clases.

Se seleccionaron 9 niños con los cuales el profesor reportó tener gran dificultad en obtener y mantener su atención. Estos niños fueron observados durante todo el estudio, no obstante que el tratamiento fue aplicado a todos los niños de la clase.

Las observaciones se realizaron durante la lección de lenguaje escrito y oral, la variable dependiente fue clasificada como conductas relacionadas con la actividad en clase: a) *Durante la instrucción del maestro.*- permanecer en su lugar, guardar silencio, mirar al maestro o al que habla y, b) *Durante los períodos de trabajo.*- escribir una historia, dibujar una lámina o realizar otra actividad indicada por el maestro. Mientras que las conductas clasificadas como fuera de la actividad en clase incluyeron: jugar, escribir sobre los instrumentos que utilizan, gritar, discutir, pegar, patear, golpear el mobiliario y salir del salón de clases sin permiso.

El diseño fue el siguiente: a) *Línea base 1.*- Durante 10 días se observaron a los nueve niños; b) *Autocontrol.*- A cada uno de los niños se les entregó una tarjeta para que registraran en el momento en que ocurría una señal si consideraban estar ejecutando conductas relacionadas con la actividad en clase. Los niños que al final del día registraban más marcas podían retirarse primero y los que no registraban no recibían tiempo libre; c) *Línea base 2.*- Durante dos semanas se retiró el procedimiento de autocontrol y sus consecuencias; d) *Autocontrol y sugerencia.*- En esta fase se reinstalaron las condiciones de autocontrol, además se les entregó una tarjeta en donde se les indicó con letras rojas "Mira al maestro, permanece en tu lugar y guarda silencio", que debía ser utilizada cuando el maestro solicitaba atención y del otro lado de la tarjeta con letras verdes se les indicaba "Trabaja en tu lugar, escribe en tus libros y lee las instrucciones en el pizarrón", utilizandola en otras ocasiones. Así, al alumno se le solicitó marcar su tarjeta sólo si leía el texto de la misma cuando ocurría la señal.

Los resultados mostraron que la fase de autocontrol y sugerencia provocó un fuerte incremento en las conductas relacionadas con la actividad en clase. Esto demostró que dicho procedimiento puede ser aplicado en el salón de clases, ya que se observó que el uso de la tarjeta eliminó en gran

parte la indecisión y confusión que los sujetos tenían cuando debían evaluar su propia conducta; la tarjeta funcionó como un estímulo discriminativo debido a que cada lado indicaba un grupo diferente de respuestas a ser reforzadas.

En 1982, Jason L. y Liotta R., utilizando el principio de control de estímulo, emplearon un diseño de retiro para evaluar la efectividad de señales y en otra fase señales con instigación verbal en la reducción de la conducta de fumar, en la cafetería de la Universidad De Paul.

Dentro de la cafetería se determinó una sección de no fumar, los observadores registraron (entre 12:00 y 12:50 p.m.) el número de individuos que fumaban uno o más cigarrillos, los segundos en que ocurría la conducta de fumar dentro del área de estudio (sección de no fumar) y el número de personas dentro de dicha área.

El diseño experimental fue el siguiente: a) *Línea base.*- Durante un periodo de 10 días se registró las tasas normales de fumar dentro del área de estudio; b) *Fase de señalamiento 1.*- En los siguientes 16 días se colocó en cada mesa un letrero "No fumar, sección de protectores de la salud" y en las paredes cuatro letreros con la leyenda "sección de no fumar"; c) *Línea base.*- En los siguientes 5 días se restablecieron las condiciones de esta fase; d) *Señalamiento 2.*- En el

área de no fumar se volvieron a colocar los letreros durante 10 días; e) *Señalamiento e instigación verbal*.- Además de colocar los letreros, un estudiante le sugería a los fumadores que se abstuvieran de fumar en esa sección o que se desplazaran a la sección en donde se permitía fumar; si después de 5 minutos continuaban fumando, una vez más, se le sugería no fumar.

Durante esta condición se registraron tres categorías conductuales: *Acuerdo*.- el fumador apagaba el cigarro dentro de 5 segundos o se detenía en el momento de encenderlo, a partir de la primera sugerencia; *Acuerdo parcial*.- el fumador decía que después de terminar ese cigarro no encendería otro o apagaba el cigarro dentro de 5 segundos después de la segunda sugerencia; *desacuerdo*.- el fumador no apagaba el cigarro dentro de 5 segundos después de una y otra sugerencia o no se movía después de terminar de fumar.

En las siguientes fases; f) *Señalamiento*.- Durante 8 días se utilizaron las señales para controlar la conducta de fumar y; g) *Señalamiento e instigación verbal*.- se emplearon ambas técnicas durante 5 días.

Los resultados obtenidos permitieron determinar que la fase de señalamiento sólo produce cambios mínimos en la conducta de fumar, a diferencia de la combinación con

instigación verbal que redujo considerablemente los niveles de fumar. Los autores determinaron que la instigación verbal podría ser tan efectiva como la combinación de señales e instigación.

El Consejo de la Universidad puntualizó que los estudiantes podrían considerar las señales de no fumar como irracionales y sugirieron que se lograrían cambios si por parte de la autoridad de la institución, se estipulaban reglas para el área de no fumar. Los investigadores decidieron someterse al punto de vista de las autoridades y responsabilizaron al encargado de la cafetería de instigar a los fumadores para que dejaran de hacerlo en el área de no fumar.

Con respecto a investigaciones enfocadas a la disminución de ruido Wilson y Hopkins en 1973 emplearon un procedimiento de reforzador inmediato para modificar una conducta común; ruido disruptivo en un salón de clases de secundaria. Este procedimiento incluyó la presentación contingente de música como un reforzador positivo, en el sentido de que se presentaba dependiendo del ruido generado por una clase de estudiantes.

La investigación se realizó con dos grupos de sexto grado (grupo B y C) y dos de octavo (A y D). Se trabajó en un

salón independiente del resto de la escuela (salón de costura), aislado del ruido y no se afectó la práctica diaria de la clase.

La recolección de datos y la presencia de la música fue controlada automáticamente, lo cual no representó trabajo extra para el profesor. Se dieron las siguientes condiciones en esta investigación: para el grupo A durante los primeros ocho días se utilizó la música contingente al silencio, después se retiró la música durante nueve días. Del décimo-octavo al vigésimo día la música volvió a ser contingente al silencio y, del día vigésimoprimeró al vigésimosexto, la música fue contingente a un nivel de ruido por debajo de los 76 dB. Durante tres días más se volvió a la condición de música contingente al silencio.

Para los grupos restantes (B, C y D) se estableció un periodo de línea base de la siguiente manera: Grupo B 20 días, grupo C 15 días y para el grupo D 7 días. Al final de estos periodos en los grupos B y C se implementó la condición de música contingente al silencio, mientras que en el grupo D la música se hizo contingente al ruido con un nivel por debajo de los 70 dB.

Los resultados indicaron que el nivel de ruido se disminuye en gran medida cuando se hace contingente la música

sobre el silencio, no siendo así cuando se hace contingente la música con el ruido ya que en este caso aumentaron los niveles de ruido disruptivo. Así, se encontraron datos valiosos en el uso de la música para disminuir los niveles de ruido en un salón de clases.

Por su parte La Rowe, Tucker y McGuire (1980) realizaron un estudio cuyo objetivo pretendía disminuir los niveles de ruido y, en consecuencia, las conductas inadecuadas (correr, golpear, patear y gritar) en el comedor de una escuela de educación básica, utilizando las condiciones de retroalimentación con y sin reforzamiento.

Se trabajó con 487 estudiantes. Las mesas en el comedor estaban distribuidas en 9 hileras con cinco mesas cada una. Los estudiantes estaban sentados por grupos ocupando el mismo lugar durante cada sesión y eran acompañados por su maestro durante la hora del lunch (11:15 a 12:45), el cual supervisaba y monitoreaba la conducta de los sujetos. La estancia de cada grupo era de 30 minutos y el número de estudiantes oscilaba entre 20 y 200, un profesor monitoreaba durante los primeros 30 minutos cuando los estudiantes más pequeños comían y otro profesor durante los siguientes 30 minutos. Sus actividades incluían mantener el orden general, aplicar castigos por las conductas inadecuadas, dar solución a los problemas que se presentaban e indicar los niveles de ruido aceptable.

En el comedor se instaló un equipo para monitorear la conducta de los estudiantes, el cual contaba con diferentes luces que indicaban niveles de ruido (color verde nivel aceptable, amarillo límite entre lo aceptable y no aceptable y, el rojo para nivel no aceptable).

El estudio involucró un registro de las conductas sin la variable independiente y ésta se presentó en tres condiciones: a) Sólo retroalimentación, las luces operaban pero no se proporcionaba reforzador; b) Retroalimentación con reforzador, operaban las luces y se proporcionaba reforzador y; c) Se retornó a las condiciones de línea base.

Los resultados indicaron que los procedimientos con reforzamiento fueron efectivos para reducir el nivel de ruido. La sola retroalimentación produjo una reducción en el nivel de ruido pero de manera no relevante. Por lo tanto se sugiere que los procedimientos de contingencia son efectivos para reducir los niveles de ruido en cualquier tipo de grupo (La Rowe, 1980).

En un estudio realizado por Harris W. V. y Sherman J. (1973), se realizaron procedimientos de "juegos de buena conducta" para reducir las conductas de hablar y levantarse de su asiento de 22 niños. Se realizaron dos observaciones de media hora cada una, en éstas se hacían

registros de dos tipos de conducta, las disruptivas y las de estudio: las primeras eran conductas como platicar en clase, salir del salón sin permiso, pararse de su asiento, etc., las segundas; fueron conductas como el participar en clase, atender al maestro, seguir instrucciones, etc. Este tipo de registro fueron elaborados para la línea base.

En la fase experimental se procedió a aplicar los "juegos de buena conducta", en donde se dividió al grupo en dos partes para que cada mitad hablara de un tema diferente. El maestro dio las reglas del juego; en donde estaba prohibido hablar, levantarse de su lugar y hacer uso de objetos en el salón de clases sin permiso.

Los resultados reflejaron una notable reducción de las conductas disruptivas en el momento de llevarse a cabo los juegos de buena conducta, lo que hace considerar a los investigadores a esta técnica como una alternativa para reducir este tipo de conductas en un ambiente de estudio como el que se dá en las instituciones escolares, sobre todo en el trabajo con niños.

En este tipo de estudios se plantea una relación bidireccional entre la conducta y el ambiente, es decir, en todo momento el comportamiento del hombre es una función de su entorno y, este mismo comportamiento, puede modificar su ambiente.

Se ha visto como se puede constituir esta relación en un medio creado experimentalmente (aunque siempre en base a la realidad), pero es importante considerar cómo es que se empieza a hablar del ambiente como controlador de conductas y en sí, de cómo surge la Psicología Ambiental.

La psicología ambiental es una psicología aplicada ya que surge de problemas por demás evidentes, los cuales exigen soluciones concretas con lo cual se abre un horizonte al desarrollo de esta disciplina.

En el interés de definir a la psicología ambiental, Proshansky (1976), le atribuye el establecimiento de "relaciones empíricas y teóricas entre la experiencia y la conducta del individuo y su medio construido".

Al respecto, Holahan (1982) la entiende como un "área de la psicología cuyo foco de investigación es la interrelación entre el medio ambiente físico y la experiencia de conductas humanas".

Heimstra (1979), por su parte, la define como la disciplina "que se ocupa de las relaciones entre el comportamiento del ser humano y el medio ambiente físico del mismo".

El medio ambiente físico es definido por el mismo autor como todo lo que rodea a una persona, sin embargo, los psicólogos ambientales han dividido al medio ambiente físico en dos tipos: a) el construido o modificado por el hombre y b) el natural.

Resulta de gran interés la relación entre el comportamiento del hombre y las características del medio ambiente construido; cómo las características del diseño pueden modificar el comportamiento y los efectos sobre el mismo. Con respecto al medio ambiente natural, cabe puntualizar que es muy pequeña la parte que no ha sido modificada por el hombre, sin embargo, también se estudia otro tipo de ambiente natural como el geográfico; el cuál incluye el clima, el terreno y fenómenos naturales como las inundaciones, los terremotos y los huracanes, todos ellos como fenómenos que influyen en el comportamiento .

Como se puede apreciar, los tres autores mencionados definen a la psicología ambiental de manera similar, aunque con diferente terminología. Desde el punto de vista que aquí se manejará: la psicología ambiental se ocupa de estudiar el efecto del ambiente sobre el comportamiento del individuo y, dicho conocimiento, puede ser la pauta para el diseño de estrategias que modifiquen tal efecto.

Ahora se intentará enmarcar el surgimiento de la psicología ambiental, y se dice intentará porque, como veremos más adelante, resulta un poco confuso el inicio de la misma, ya que el entorno o medio siempre se ha hecho presente en el trasfondo del pensamiento filosófico y psicológico.

Cuando se trata de fechar el origen de la psicología ambiental, se habla de un proceso de convergencia de intereses de distintos campos disciplinarios que sucede a finales de los años 50's y 60's (Pol, 1988). Gran parte del estudio de ésta se alimentó por trabajos hechos en Estados Unidos, pues éste es un país caracterizado por un gran desarrollo tanto científico como tecnológico, además de un gran incremento de la población y de la urbanización. Por otro lado, en Europa también se trabajó al respecto en lugares como Gran Bretaña, Suecia y Francia. Los estudios referentes al tema se iniciaron simultáneamente en Nueva York por Proshansky e Ittelson, Francia por Sinadou y en Massachusetts por Lynch (Levy, 1985).

La psicología ambiental se inicia en el período mencionado (años 50's, 60's) pero no se construye en un vacío absoluto. Desde siempre se realizaron estudios que consideraban la relevancia del entorno. El hombre desde sus

orígenes cuestionó su relación con el medio físico, ya sea luchando para dominar un medio natural, o bien para dominar un medio urbano creado por él (Pol, Op. Cit.).

Hablando a un nivel estrictamente psicológico, encontramos el medio o entorno desde los planteamientos del primer laboratorio de psicología experimental. Para Wundt, por ejemplo; el objeto de la psicología es la experiencia inmediata producida por estímulos externos, y el método apropiado para un estudio psicológico debe combinar la experimentación fisiológica, la autoobservación y un análisis de los productos culturales de las mentes humanas, o dicho de otra manera, introspección, experimentación y análisis cultural.

Con la concepción conductista de Watson los objetivos varían y se focalizan en la predicción y el control de la conducta. Metodológicamente, Watson aboga por la observación del medio como sustituto del análisis introspectivo. "El neoconductismo conceptualizará el entorno como una compleja serie de estímulos, es decir, como sucesos externos a la persona que modifican su conducta, sin embargo, el reduccionismo en el que cae por el énfasis en el control de la situación experimental diluye el entorno como sistema y queda unicamente un conjunto de estímulos desligados que le harán inviable como marco para el desarrollo de la psicología ambiental.

Tolman tiene un papel decisivo para la psicología posterior. La crisis de lo que se ha calificado de paradigma conductista y el surgimiento del paradigma cognitivo significan una importante apertura para los autores que se ubican en esta tradición hacia la consideración del entorno como un elemento activo a estudiarse en los procesos psicológicos.

Algunos de los autores más trascendentes en la psicología ambiental han sido Lewin K. y Brunswic E. (1956). Para el primero, el concepto de espacio temporal personal que enfatiza la constante interacción entre las fuerzas del medio y del individuo, lleva a ver la conducta como una función de factores personales percibidos del entorno, conjuntamente con algunos aspectos de la llamada escuela de Chicago y serán recogidos y desarrollados por Roger Barker en su psicología ecológica, retomando e invirtiendo el orden de los términos de la propuesta de Lewin sobre una ecología psicológica.

Brunswik (1956) atiende específicamente al proceso perceptivo por medio del cuál el individuo llega a conocer su entorno.

Gibson (1966, citado en Pool, 1988) por su parte, destaca la importancia de la percepción de las propiedades de los estímulos y las circunstancias en las que se produce la percepción. Sin embargo, la Gestalt había hecho ya énfasis en la relación entre estímulos y contexto.

Para el cognitivo Bartlett, la percepción de objetos sólo es posible si se posee un conjunto de estructuras cognoscitivas que permitan procesar la información que se recibe del medio (Canter y Stringer, 1976).

Los estudios evolutivos desde una perspectiva genética, recogen de alguna forma la incidencia y la función del medio en el proceso de construcción de la inteligencia.

Por su parte, el psicoanálisis se ha ocupado poco de estos aspectos, aunque hay algunos intentos notables como el de Madge C. (1951), quien hace una aproximación al estudio del espacio público y el privado, y Olivier M. (1972) hace una valoración del hogar desde esta perspectiva, además de Mistcherlich (1982, citado en Pool, 1988) con sus amplios estudios sobre el entorno urbano.

La reseña anterior se pretende como claves de conexión con el desarrollo de la psicología de manera general y como énfasis de que el surgimiento de la psicología ambiental no

es un fenómeno contemporáneo y esporádico, sino que es consecuencia de una realidad que se ha ido formando a lo largo de mucho tiempo.

El surgimiento de la psicología ambiental se puede esquematizar en dos nacimientos o etapas en momentos distintos (Pol, 1988):

En el primer momento o nacimiento, la psicología ambiental se desarrolló a principios de siglo, pero se corta y a la vez se expande por el efecto de las guerras mundiales. W. Hellpach en 1911 publica *Geopsyche*, en la cuál se aborda de manera abierta un amplio espectro de fenómenos físico-ambientales en la conducta. En 1924 se publica un manual de métodos biológicos cuyo tercer volumen compilado por el mismo Hellpach lleva el título de "Psicología ambiental".

Los hermanos Muschow, especialmente Martha Muschow, desarrollan en 1935 la noción de espacio vital. Lewin, Brunswik y Tolman ejercen una gran influencia en la psicología posterior americana y europea, y se menciona a estos tres autores como una de las piedras angulares más reconocidas del moderno desarrollo de la psicología ambiental.

En el segundo nacimiento o etapa de la psicología ambiental, la psicología vive un período de crisis

paradigmática que va a permitir lo que Caparrós (1977) nombra como "resurgir de la percepción" y la creciente aunque lenta recuperación de la fenomenología dentro de la psicología. Es en este contexto cuando empiezan en las diferentes áreas geográficas de manera independiente pero paralela los primeros estudios hombre-entorno (H-E). A este respecto, encontramos en 1954 los estudios realizados por Terence Lee desde la psicología social pero sin propósito de hacer psicología ambiental.

A partir de los años 70's comienzan a ser frecuentes los estudios de entorno concretos encaminados específicamente a mejorar funcionalmente el hábitat urbano y los entornos laborales para una mayor y mejor productividad con un trasfondo eminentemente tecnocrático y es en este contexto cuando surgen los planteamientos de los primeros encuentros en distintas áreas como la británica o la sueca en los cuáles se evidencia la primera psicología ambiental alemana.

Por otro lado, otras ciencias sociales van incrementando su interés por la relación entre el hombre y su medio, lo cual nos sitúa ante una convergencia de intereses entre arquitectos y urbanistas como diseñadores del espacio donde se desarrolla el hombre, geógrafos, antropólogos, ecólogos y un largo etc. de estudiosos de campos calificados como ciencias ambientales o del entorno en las cuáles el

psicólogo, curiosamente, entra de una manera tardía, aunque después la misma psicología haya pretendido apropiarse de este campo. Se dan entonces los primeros encuentros sectoriales los cuales desarrollan su máxima expresión en los congresos internacionales, siendo Estados Unidos y después la Gran Bretaña los que inician una serie de conferencias.

En la mayoría de los países europeos, aunque en ocasiones se nota un desfase entre las fechas, los orígenes son muy parecidos además de paralelos pero independientes. Se puede decir que el arranque de la psicología ambiental se da en la conferencia de Dalanhui en el año de 1969 y, en 1972, Canter y Lee crean el primer programa académico con el nombre de psicología ambiental. Es a Canter a quien la psicología ambiental debe una parte importante de su realidad actual.

En cuanto a fundamentos teóricos, Krasner (1980) a partir de la corriente de modificación de conducta ha sintetizado los principios fundamentales de su modelo como sigue:

-Un concepto del comportamiento humano, según el cual el locus de influencia se sitúa en la interacción entre la conducta del individuo y su ambiente.

- Toda conducta seguida de un evento recompensante aumenta la probabilidad de su repetición.

-Cualquier situación puede ser analizada de modo que el diseñador pueda establecer metas conductuales específicas, socialmente deseables, teniendo en cuenta, simultáneamente, necesidades y deseos sociales e individuales.

-En la mejor línea lewiniana, teoría y práctica, investigación y aplicación son interactivas inseparables.

-La conducta está determinada, en términos probabilísticos, por procesos de influencia.

-Las variables de influencia residen en el ambiente, pero influyen diferentemente según la "historia de los refuerzos" particular de cada individuo.

-El hombre es su propio y principal producto.

El espectro de aplicaciones de estos modelos es muy amplio, desde diseños en instituciones diversas (escuelas, hospitales, etc.) hasta la conducta ecológica responsable, e incluso intervenciones en la comunidad (Parley, 1979, Cone y Hayes, 1980).

En la ecología conductual de Willems (1977, citado en Pool, 1988), de inspiración naturalista y usando los métodos de observación, se aprecia que el foco principal de interés se centra en el alcance, intensidad, y frecuencia de las interacciones organismo/ambiente en la vida cotidiana. Con innegable influencia de la ecología animal y la etología, el modelo de Willems, aceptando que la respuesta conductual es

el principal medio de adaptación al ambiente, cuestiona que las variables cognitivas y afectivas influyan en la conducta de modo simple y unidireccional; el comportamiento abierto es más importante que otros fenómenos psicológicos: como el ejemplo que propone Willems, importa más saber cómo los padres "tratan" a su hijo que averiguar cómo se "sienten" por ser padres. Por último, Willems, participando de algunas ideas de la psicología ecologista, establece la posibilidad de predecir la conducta desde los escenarios donde ésta acontece (y no a partir de meros reportes verbales), utilizando una terminología sistémica y propugnando el uso de largos períodos de tiempo en la investigación de los problemas.

Ahora se hablará de la metodología de investigación que se ha utilizado en la psicología ambiental. Se cuenta con tres métodos de investigación:

a) Método experimental; en este método se manipulan varios aspectos de una situación conductual (VI) y se observa el efecto que ejerce dicha manipulación sobre la conducta (VD).

b) Método de observación natural; es en donde se observa la conducta en un escenario natural y se registran los sucesos que se consideran pertinentes (no se manipulan variables ni se intenta influir sobre la conducta que se observa).

c) Método de pruebas; este método es en donde el investigador estudia una característica particular de un grupo de individuos. A partir de ese estudio se diseña una "prueba" (situación de estímulo standard) para medir las características, (entrevistas, cuestionarios, sondeos de opinión, etc.). Cabe aclarar que en raras ocasiones un examinador puede estudiar una población completa, por lo que se hace necesario extraer muestras de la población, y a partir de éstas intenta inferir sus características, por lo que se debe utilizar un procedimiento adecuado para seleccionar la muestra con el fin de que la generalización que haga de sus descubrimientos sea válida.

En cuanto a las variables de estudio de esta joven disciplina diremos que hay varios factores a tomarse en cuenta como fuentes provocadoras de tensión en el ser humano, entre otros, encontramos el ruido como uno de los que tienen mayor peso. Este se considera como un agente contaminante por organizaciones como el *Congreso del Medio Ambiente de las Naciones Unidas* y por el *Scientific Comitee an Problems Environment*(SCOPE). La *Organización Mundial de la Salud* (OMS) define al ruido como un sonido no deseado cuyas consecuencias son una molestia para el público, con riesgo para la salud tanto física como mental (Jiménez y Aragonés, 1986).

Así pues, el ruido ha provocado un gran interés ya que es considerado como uno de los contaminantes de la tecnología moderna, pues como sabemos, toda actividad mecánica y humana produce sonido, y los ruidos son subproductos de las operaciones mecanizadas. Ciertos niveles de sonido crean un ambiente normal llegando incluso a ser un elemento de fondo que se suma al bienestar general de las personas. Cuando estos sonidos, en función de su carácter y/o intensidad constituyen un factor desagradable, se convierten en ruidos y es en ese sentido que el ruido representa un factor físico desagradable capaz de provocar un desequilibrio en nuestro psiquismo y fisiología.

Desde hace algunos años, el ruido ha causado un gran interés probablemente porque es uno de los contaminantes que la tecnología moderna y el desarrollo de los transportes ha aumentado de una manera muy significativa. La variabilidad interindividual de las molestias expresadas es amplia y confirmada por los distintos estudios realizados, e incluso, se han definido algunos factores que la explican, tales como: rasgos individuales y características de la tarea. Además, todas las investigaciones que se han planteado este problema hacen hincapié en la diferencia existente entre la molestia experimentada y los efectos del ruido en la conducta.

Existe un número de investigaciones dedicadas a los efectos del ruido a largo plazo, todos estos trabajos han analizado las consecuencias de una exposición prolongada al ruido en las adquisiciones cognitivas y perceptivas de niños pequeños. En este sentido, los resultados parecen coincidir: "La exposición al ruido de manera prolongada en la vida cotidiana implica efectos duraderos" (Wachs y cols., 1971, Goldman y Sanders, 1971, Cohen y cols, 1973, citados en Levy Leboyer 1985).

Hay otra serie de investigaciones que se refieren a los efectos inmediatos del ruido en una tarea dada, intentando precisar como el ruido puede perturbar el rendimiento. En algunas ocasiones se observa toda una serie de alteraciones cualitativas en la estimación del tiempo, en el rendimiento intelectual (Tarriere, 1962), en la memoria inmediata (Petrescu, 1969) e incluso en el sentido de los colores (Kitell y Dieroff, 1971).

Broadbent (1957) demostró que, si bien la rapidez del trabajo se altera rara vez, la precisión disminuye cuando se trata de tareas simples en un ambiente de ruido.

Por otro lado, Corcaran (1972) y Wilkinson (1963) citados en Levy Leboyer (1985), afirman que el ruido puede ser benéfico ya que estimula y fuerza al individuo a encausar

su atención. Además, el estrés causado por el ruido no se añade a otras tensiones o a otros impedimentos sino que los compensa, por ejemplo; si algún sujeto no ha dormido la noche anterior a la experiencia, trabaja más y mejor en una habitación ruidosa que en un local tranquilo.

Glass y Singer (1972) demostraron que aún sin existir alteración directa de la conducta durante el ruido, puede haber un efecto posterior.

Cuando el ruido es controlable por aquel que lo escucha, y aunque el sujeto no utilice este medio de control, los efectos negativos posteriores disminuyen. De igual manera, si el sujeto puede predecir el ruido ya sea porque se produce a intervalos regulares o porque el individuo es advertido por una señal visual, los efectos posteriores son menos fuertes. La significación social del ruido reduce o aumenta sus efectos posteriores; si el sujeto estima por ejemplo, que su situación es más desagradable que la de los otros, y esto de manera injusta, los efectos posteriores del ruido serán más acentuados.

Otro efecto nocivo del ruido se refiere a las alteraciones del comportamiento social y, sobre todo, de la respuesta dada a una demanda de ayuda. Se han realizado pruebas consistentes en observar a sujetos colocados en

situaciones ruidosas naturales o artificiales, así pues, estos sujetos expuestos durante su trabajo a ruido confuso y no controlables son más reacios a ofrecerse como voluntarios para una experiencia de ayuda a otros que los expuestos a ruidos débiles (Levy Leboyer, 1985). A este respecto Page (1977 citado en Levy Op. Cit.) propone cinco interpretaciones posibles:

1) Hay una sobrecarga de informaciones debida al exceso de estímulos sensoriales aportados por el ruido, y los sujetos expuestos a los ruidos seleccionan las informaciones que reciben.

2) El ruido distrae y los sujetos expuestos observan menos frecuentemente a la persona que tiene necesidad de ayuda.

3) El ruido impide la comunicación interpersonal en esta situación incómoda y el sujeto concluye estas relaciones con la mayor rapidez posible.

4) El ruido crea una situación desagradable que pone de mal humor.

5) El ruido constituye un estímulo negativo del que se intenta huir lo más pronto posible.

Dada la variedad de campos de actividad humana (individual y colectiva) sobre los que incide el ruido, no puede existir una solución única ni un sistema único de recomendaciones o reglamentaciones que puedan tener en cuenta no sólo las características objetivas, sino también las

subjetivas implicadas en cualquier tipo de problema de ruido. Sin embargo, es posible establecer límites máximos de ruido para los distintos ambientes según el tipo de características que se quieran salvaguardar, o la actividad que no debe ser interferida por el ruido.

Los criterios de ruido máximo en decibeles en diferentes ambientes según Jiménez y Aragonés (1986) son los siguientes:

A M B I E N T E S	D E C I B E L E S
servicios	50 dB
almacenes	50 dB
cafeterías	40 a 50 dB
oficinas	45 dB
restaurantes	40 a 45 dB
despacho profesional	40 a 45 dB
aulas	40 dB
sala de estar y reposo	35 a 45 dB
dormitorio	30 a 40 dB
cines	30 a 40 dB
sala de lectura	30 a 35 dB
teatros	30 dB
dormitorio de hospital	25 a 30 dB
estudios de grabación	25 dB

Así, en el estudio de la conducta se han formulado principios que tratan de predecir , alterar o planear comportamientos en relación con el medio. Para esta investigación se requiere hacer un análisis sobre aquellas conductas que, como el ruido, pueden afectar el desarrollo de las actividades dentro de una institución.

De esta forma, es importante hablar de casos particulares donde se aborde el estudio del comportamiento en ambientes más específicos, como pueden ser bibliotecas o ambientes similares.

C A P I T U L O I I

**CARACTERISTICAS DESEABLES EN UNA BIBLIOTECA
ANTECEDENTES GENERALES
ESTUDIOS EN BIBLIOTECAS Y AMBIENTES SIMILARES**

Se ha hablado mucho sobre la razón de ser de las bibliotecas, también se ha dicho que es por su conducto que el usuario hace suyos tantos libros y demás sistemas de información que ahí se encuentran. Sin embargo, se menciona también que es responsabilidad del personal que ahí labora que las puertas de la biblioteca además de permanecer abiertas "inviten" a entrar, y que también deben darle vida y magnetismo para los usuarios (Verduzco S. 1982).

En cuanto a una biblioteca universitaria, Verduzco menciona que en lo que respecta al material, éste se debe adquirir de acuerdo a las necesidades y exigencias de la Universidad, deben ser actualizados, debe tener un sistema que permita conocer el acervo con el que se cuenta, pues el usuario necesita tener conocimiento previo de los materiales como de los servicios que se le puedan dar en la biblioteca.

Su localización debe ser de manera tal que esté al alcance y dé un servicio similar y/o semejante a todas las instalaciones académicas circunvecinas, se deben prever los pasillos de circulación peatonal y el estacionamiento de acuerdo a los requerimientos de un edificio que va a ser visitado constantemente por un número elevado de personas. El edificio en su exterior debe ser atractivo, que llame la atención. El acceso principal debe ser lo suficientemente

atractivo y luminoso, para convencer a la persona a entrar. Los servicios de atención inicial se deben, según Verduzco, localizar en el vestíbulo de entrada, tales como puestos de control e información además de casilleros para guardar pertenencias de los usuarios y tableros informativos de actividades, mesa de préstamo interno y externo, la mesa de devolución, el catálogo y el área apropiada para fotocopiado. En otra parte del vestíbulo se pueden realizar diversos tipos de exposiciones con un doble fin, es decir, además de exhibir aumenta el número de asistentes a la biblioteca.

Se ha sugerido un puesto de control a la salida de la sala de lectura de manera que el usuario sienta que todo lo existente en la biblioteca es de su dominio y posesión, ésto con un fin positivo "...no hay como sentir que algo es de uno para cuidarlo..." (Verduzco S., 1982).

En cuanto al departamento de préstamo, éste debe ocupar un lugar inmediato a la puerta de entrada debido a la gran afluencia de personas que van para solicitar o devolver libros. Respecto al departamento de consulta, éste puede ser de manera manual o mecanizado, el primero para aspectos generales y específicos y el segundo sólo para información especializada. Es importante que el bibliotecario circule constantemente entre los usuarios ofreciendo ayuda que, muchas veces se nota que la necesitan.

Las salas de lectura se deben localizar en áreas que estén bien integradas a los vestíbulos de acceso y enfocando la visión a las de estantería abierta. Esta última debe ubicarse en un orden claro y preciso del planteamiento general de la biblioteca.

En la sala de lectura y las alledañas conviene intercalar objetos naturales como plantas de sombra con el fin de permitir el descanso "mental" y visual de los asistentes a la biblioteca, y por el contrario; no es conveniente que haya una apertura total al exterior pues esto aumentaría el ruido, el calor o frío, lo cual constituiría un aumento en el gasto de mantenimiento. Este tipo de edificios requieren de instalaciones para un acondicionamiento mecánico del ambiente lo suficientemente elaboradas para permitir el aislamiento completo del interior del edificio.

La división por departamentos de las diversas salas de lectura que conforman a la biblioteca dependerá de la escala y de la magnitud del servicio que se va a dar. Alrededor de las áreas de trabajo, el usuario requiere de la ubicación de una serie de servicios complementarios que le permitan satisfactoriamente cumplir con sus funciones. Además sería conveniente que se localizara una librería dentro de la biblioteca para el uso de los usuarios.

Por último, los sanitarios deben localizarse en la proximidad a las salas de lectura y a las salas de estar informal, además ligados a las vestibulaciones generales del edificio.

Si a este marco general, a todos estos aspectos de carácter arquitectónico y a estas características de índole humana aunamos un acervo rico, completo y actualizado, si al usuario se le da un trato preferencial y si el personal profesional o de servicio de la biblioteca atiende afectuosamente a su usuario el resultado va a ser una biblioteca atractiva "...esa es la obligación de todos los que en determinado momento intervienen en la planeación de un edificio de esta naturaleza..." (Verduzco, 1982).

Pasando a otro punto, igual de importante con respecto a las bibliotecas, se hablará de los estudios que se han hecho con respecto a las mismas.

McDiarmid (1975) es un autor que afirma que el estudio de una biblioteca debe de ser un análisis cuidadoso y crítico de las condiciones de la misma (citado en Lancaster, 1980). Lyle (1976) difiere un poco en su definición pues dice: "...un estudio de biblioteca es un tipo de investigación especializada cuyo objetivo es el «mejoramiento» del servicio bibliotecario" (Lancaster, 1983). Pero básicamente, según

Lancaster; el objetivo de los estudios de biblioteca consiste en determinar si está cumpliendo el cometido para el que fue creada, aunque podrían acumularse datos sobre un determinado problema, encontrar medios para superar deficiencias o simplemente proporcionar información general. Sin embargo, Ford (1973) sugiere que en relación con los usuarios se pueden hacer estudios para explicar fenómenos observados, predecir conductas e incluso manipular las condiciones. Sin embargo, hay ciertas características que deben cumplirse tales como reunir los datos, clasificarlos y analizarlos a la luz de los objetivos deseados. Las interpretaciones deben ser lógicas, "inteligentes" y realistas. McDiarmid dice al respecto: "...el estudio nunca debe considerarse como un fin sino simplemente como un medio para lograr el propósito social de la biblioteca..."(citado en Lancaster, 1983).

Estos estudios se pueden realizar por gente de la misma biblioteca o por gente ajena a la misma. Los primeros implican un estudio quizá continuo de la organización, sus instalaciones y servicios como rutina por parte del personal de la biblioteca. Los segundos lo hacen por petición de los bibliotecarios para problemas definidos. Estos últimos tienen dos ventajas principales: a) puede hacerlo una persona o personas que tengan más experiencia que cualquiera del personal de la biblioteca en cuestión, y b) el personal de la biblioteca puede estar más dispuesto a seguir las

recomendaciones de alguien ajeno a la misma. Además, el estudio puede ser más objetivo.

El método escogido para reunir los datos del estudio debe considerar:

- La información que se requiere
- El tiempo
- El personal disponible
- La probabilidad de la gente a estudiar.

La técnica puede variar desde la observación individual y el registro diario hasta un detallado e intrincado estudio de investigación del funcionamiento.

Los primeros estudios de bibliotecas datan aproximadamente de 1876. En 1919, se realizó un estudio de donde se obtuvieron datos interesantes sobre las prácticas bibliotecarias de los años 20's. *The Public Library Inquiry* resumió las conclusiones de los diversos estudios de bibliotecas encontrando que las recomendaciones de éstos son:

- a) mejoras al servicio bibliotecario
- b) mejoras a la situación del personal
- c) clarificación de los fines de la biblioteca
- d) una explicación al público de lo que la biblioteca hace y a dónde va.

En las últimas dos décadas los estudios realizados se enfocan más bien al usuario de la biblioteca, las formas de utilización de la biblioteca y el grado de satisfacción de las necesidades del usuario

Se han utilizado varios métodos para realizar los estudios de biblioteca. Entre los más utilizados están los cuestionarios como la principal fuente de datos, aunque también se han utilizado ciertas combinaciones de visitas personales, listas de verificación, estadísticas, correspondencia y entrevistas, sin embargo; los resultados son incomparables por la falta de uniformidad en los métodos de estudio y en los mismos cuestionarios, por lo que no se pueden obtener conclusiones generales de los muchos estudios realizados. Aún así, algunas conclusiones a las que se han podido llegar son las siguientes:

- a) Las bibliotecas se han mantenido durante los últimos 40 años muy abajo del nivel normal de apoyo financiero y eficiencia administrativa.
- b) Los usuarios de las bibliotecas públicas son una minoría autoseleccionada con características especiales, es decir, los miembros más jóvenes de la comunidad, con mejor preparación académica y más inquietud cultural.

- c) El público en general sabe poco acerca de la biblioteca pública y sus servicios y parece que la consideran como una cosa muy buena que tiene la sociedad para que sea utilizada por los demás.
- d) La carencia de información acerca de la biblioteca es generalizada entre los usuarios.

Tobin (1974) observa que hasta 1960-1973 aparecen 477 investigaciones las cuales estaban formadas por dos tipos de estudios:

- 1) Los estudios comprensivos del uso de la biblioteca en conjunto y,
- 2) La utilización de los materiales bibliotecarios.

El mismo autor afirma también que los estudios sobre comunidades completas de usuarios han sido más frecuentes que los de determinados grupos de usuarios que, la mayoría se han limitado a una sola biblioteca y aproximadamente el 75% a un aspecto específico de la misma.

Por otro lado, Barber (1966) revisa los estudios sobre la utilización de la biblioteca realizados por científicos y llegó a la conclusión de que no tienen opiniones bien definidas sobre el mejor método para adquirir información.

Se han examinado estudios en *Review of User Studies* en los cuales se encontró que:

- 1.- La gente hace el menor esfuerzo posible para alcanzar un determinado objetivo.
- 2.- La conducta muestra resistencia al cambio.
- 3.- Muchos usuarios desconocen totalmente las fuentes de información existentes.
- 4.- Los usuarios frecuentemente se quejan de la calidad del servicio proporcionado en las bibliotecas.
- 5.- Las colecciones algunas veces son inadecuadas.

Las conclusiones de estas revisiones fueron que, a causa de las metodologías utilizadas los estudios tienen poco que ofrecer, aunque los resultados de los estudios den a conocer tipos de necesidades y de usuarios. Entre las deficiencias encontradas en estos estudios se pueden contar las siguientes:

- Detalles insuficientes para comparar.
- Muestreos no representativos.
- Falta de distinción entre necesidades expresadas y no expresadas.
- Campos de investigación omitidos.

A este respecto, Wight (1968) opina que la principal deficiencia de los estudios sobre bibliotecas es la carencia de un objetivo o propósito central a donde enfocarlos.

Por otro lado, Armstrong (1968) afirma que los estudios sobre bibliotecas indican el tipo de servicio que los usuarios requieren y los que realmente se les proporcionan, esto es, los estudios sobre usuarios son de tal importancia que cada biblioteca debería realizar uno cada pocos años "La medición es esencial y no existe otra técnica más adecuada para medir el verdadero funcionamiento de una biblioteca que el estudio del usuario" (Armstrong, 1968, citado en Lancaster, 1983).

Por último con respecto al tema, mencionaremos que según Line (1967) si el estudio bibliotecario ha de proporcionar resultados contundentes el muestreo se debe hacer científicamente y los métodos utilizados para recolectar los datos deben analizarse de una manera minuciosa para determinar su validez y confiabilidad además de que se deben aplicar procedimientos estadísticos apropiados para el análisis e interpretación de los resultados del estudio. Sin embargo, Kee (1960) duda de la necesidad de análisis estadísticos complicados y afirma que incluso un estudio realizado de manera "imperfecta" puede arrojar resultados estimables.

Para Lancaster, un estudio bien realizado puede dar un número considerable de datos con un valor potencial en la evaluación de los servicios bibliotecarios, especialmente si el estudio va más allá de los datos meramente cuantitativos sobre ejemplares y tipos de uso, y características generales de los usuarios, e intenta establecer el grado en que los servicios bibliotecarios satisfacen las necesidades de la comunidad a la que sirven, además puede proporcionar una indicación útil de la medida en que los usuarios están satisfechos con los servicios proporcionados, identificando los motivos de insatisfacción que puedan requerir un examen más riguroso por medio de técnicas de microevaluación más complicadas.

A continuación se describirán algunos de los estudios que están dirigidos a la observación y modificación de conducta en bibliotecas y escenarios similares (salones de clase).

En 1981, Fishbein y Wasik utilizaron un juego de "buena conducta" para reducir aquellas que eran disruptivas en un salón de clases y en la biblioteca con alumnos de cuarto grado de primaria. En éste se involucró a los estudiantes en la definición y el establecimiento de las reglas en términos de lo que ellos mismos podían hacer.

Se realizaron registros en la biblioteca y en el salón de clase de las siguientes conductas: conducta de tarea relevante, conducta fuera de la tarea y conductas disruptivas. El juego se inició en la biblioteca y los estudiantes debían cumplir con las reglas para obtener puntos y ser recompensados con un actividad especial. Las reglas fueron las siguientes:

- a) Hablar silenciosamente.
- b) Elegir un libro u observar materiales de la biblioteca.
- c) Caminar con cuidado para no tropezar.
- d) No golpear ni pelear.

En la última etapa del programa se implementó el juego pero no se proporcionó el reforzador para observar si el primero por sí solo podría mantener los cambios logrados.

Los resultados permitieron observar que en la situación de juego con reforzador los estudiantes presentaron mejoras en su conducta dentro de la biblioteca y en el salón de clase, lo cual sugiere que éste puede ser un método de intervención efectivo para cuando la conducta problema ocurre en más de una situación.

Otra importante investigación es la realizada por Sehon I., Hopkins K., Everett J. y Hopkins B. (1984-1985), cuya

orientación considera a la biblioteca como una fuente positiva que enriquece la vida, las experiencias y el desarrollo personal de los estudiantes. A partir de esta orientación, el propósito de su estudio se dirigió a investigar los efectos de un programa especial de biblioteca diseñado para mejorar el concepto, las actitudes y el uso de la biblioteca por parte de los estudiantes.

Participaron 17 escuelas con un número aproximado de 700 estudiantes cada una, que incluían del quinto al noveno grado; en cada escuela se seleccionó un grupo del octavo grado, en el cual la mitad de los estudiantes recibió el programa especial y la otra parte sirvió como grupo control.

A cada bibliotecario se le proporcionó la *Guía de Procedimientos para el Estudio de Biblioteca* (Everett, 1982) con un plan de nueve semanas (seis de tratamiento y tres de recolección de datos). A los grupos experimentales cada semana se les proporcionaron 45 minutos del tratamiento que involucraban actividades, materiales, discos, películas, preguntas, etc., relacionadas con los siguientes tópicos considerados como amenos o divertidos: deportes, ciencia ficción/fantasia, profesiones/hobbies, almanaques, mundo de guerra II e historias de horror.

Se evaluaron: dos categorías conductuales; el número de ocasiones en que el estudiante utilizaba la biblioteca y la evaluación del estudiante acerca del empleo de la biblioteca y; dos medidas afectivas que son las actitudes del estudiante hacia la biblioteca y bibliotecario indicadas por sus respuestas en la Escala de Actitud de Biblioteca, y las respuestas a la Escala de Actitud de Lectura.

Los resultados mostraron que el uso de la biblioteca por los estudiantes que recibieron el programa especial fue significativamente mayor que el grupo control. Además, los bibliotecarios comentaron que este programa, a diferencia de la aproximación convencional, les permitió mejorar sus experiencias y su relación con los estudiantes.

Continuando con la misma línea de investigación, estos mismos autores en 1985 realizaron otro estudio cuyo propósito fue investigar los efectos de un programa iniciado por la biblioteca de la escuela y otro basado en un programa motivacional en estudiantes de educación media superior, acerca del uso de la biblioteca, actitudes hacia el bibliotecario y biblioteca, y las actitudes de lectura.

Participaron seis bibliotecarios de cinco escuelas diferentes. De cada una de ellas se seleccionó la clase de inglés del décimo grado para que la mitad de los estudiantes

sirviera como grupo control y la otra mitad recibiera el programa especial.

Se le entregó a cada bibliotecario una guía de "Los Procedimientos para el Estudio en la Biblioteca de Educación Media Superior" (Everett, 1984, citado en Hopkins y Hopkins, 1984-85), en donde se les especificaban una serie de actividades, materiales, conferencias, exposiciones, preguntas, etc., diseñadas para mejorar las actitudes de los estudiantes y el uso de la biblioteca de la escuela. Cada semana, al grupo experimental se le proporcionaban 50 minutos del tratamiento involucrando los siguientes tópicos: héroes, ciencia ficción/fantasia, guerra, hobbies, deportes, aventuras, conflictos personales y música. Además, los bibliotecarios debían estimular para hacer que cada tópico fuera lo más interesante para los estudiantes y; éstos últimos fueron motivados a ser creativos, por ejemplo, se les solicitaba que dibujaran su propio mundo de ficción.

Al igual que en el estudio anterior, se evaluaron las mismas categorías conductuales y la validez de las categorías afectivas fue evaluada solicitando a los estudiantes que respondieran de manera anónima a 33 preguntas de actitudes en la semana siguiente al tratamiento.

En base a los resultados obtenidos, se aceptó que el programa motivacional produce mejores cambios en la actitud de los estudiantes hacia la biblioteca que el empleo de la aproximación convencional. Todos los bibliotecarios afirmaron que los estudiantes cuya asistencia a la biblioteca era muy esporádica se convirtieron en usuarios regulares como resultado del programa.

Con excepción de un bibliotecario, los demás estuvieron de acuerdo y gustosos en planear y preparar actividades relacionadas con la biblioteca y estimular al estudiante en el uso de la misma tanto para el estudio como para propósitos recreativos.

Hasta el momento se han descrito algunas investigaciones realizadas principalmente en Estados Unidos, pero cabría hacer una breve consideración de lo que sucede en países como el nuestro.

En América Latina se han llevado a cabo algunas acciones encaminadas a la educación a usuarios. En países como Costa Rica, Perú, Panamá y Paraguay, dichas acciones no forman parte de ningún programa estructurado, son únicamente acciones aisladas.

Colombia es de los pocos países de Latinoamérica en donde la formación de usuarios es parte de la tradición bibliotecaria. En el Programa Nacional de Bibliotecas Escolares que coordina el Ministerio de Educación a través de la División de Información y Documentación Educativa han formado a los maestros-bibliotecarios quienes han sido seleccionados y capacitados para auxiliar y adiestrar a los usuarios. A nivel superior existe un *Programa Nacional de Entrenamiento a Usuarios* que coordina el Sistema Nacional de Información y Documentación el cual diseñó módulos de entrenamiento en el uso de la información para docentes e investigadores en siete áreas diferentes:

- Ciencias Sociales
- Ingeniería
- Salud
- Educación
- Ciencias Agropecuarias
- Ciencias Básicas
- Arquitectura.

En Nicaragua, a pesar del reciente desarrollo que han tenido las bibliotecas, pues es a partir de 1979 que las empiezan a impulsar como parte del *Plan Nacional de Bibliotecas*, existe un lineamiento por parte del Ministerio de Educación para que en las bibliotecas públicas y escolares

se fomente el uso y manejo de las mismas. También a nivel superior se dan pláticas introductorias sobre el reglamento así como el uso, manejo y servicio de bibliotecas. En este país, la inquietud con respecto a esto, se ve reflejada en el plan de estudios de la carrera de Bibliotecología, ya que en el octavo semestre se imparte la materia de Educación de Usuarios.

En Uruguay, Ziegler de Cabrera (1976), menciona la experiencia llevada a cabo en la Facultad de Medicina de Montevideo, en donde desde 1966 se lleva a cabo el adiestramiento a solicitud del usuario. Además esta misma autora preparó el "Cursillo de Adiestramiento de Usuarios para Uruguay" el cual se centra en desarrollar las etapas de planeamiento de las actividades de adiestramiento de usuarios en las bibliotecas.

En México las actividades desarrolladas con respecto a la educación de usuarios han sido realmente poco significativas. En un estudio realizado por Culebra (1983) del Colegio de México (citado en Tesis, Cecilia Velez 1987), en 28 bibliotecas universitarias concluyó que sólo 22 de ellas, con colecciones mayores, la educación es vista como importante; pero dadas sus propias circunstancias la educación de usuarios es nula o, en el mejor de los casos, hay intentos pero sin un plan global determinado. En ese

mismo estudio se menciona la experiencia que se ha llevado a cabo en el Colegio de México señalando las actividades concretas que se realizaron:

- 1.- Manual de uso de recursos y servicios
- 2.- Guías bibliográficas especializadas
- 3.- Guías de uso de obras específicas o de un tipo específico de obras
- 4.- Visitas guiadas
 - a. Generales
 - b. Sobre temas específicos a solicitud
- 5.- Pláticas y conferencias
- 6.- Sesiones de uso de bibliotecas y de orientación bibliográfica, dentro del Curso de "Métodos y Técnicas de Investigación"
- 7.- Curso para el apoyo bibliográfico de materias específicas

Otra experiencia que se ha dado a conocer a través de la presentación de una ponencia en la XIV *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* celebradas en Zacatecas en 1983, es lo realizado en la Universidad Iberoamericana, la cual inició la orientación y formación de usuarios en 1976 con visitas guiadas a pequeños grupos, además se publicaron folletos explicativos de la biblioteca, de algunas de sus secciones y del catálogo. Posteriormente se elaboró un paquete compuesto de "audiovisual-conferencia-folletos" que se ofrecía a los alumnos de primer ingreso. La respuesta a esto motivó el diseño de un nuevo sistema de instrucción en donde intervienen consultores especializados de acuerdo a las

divisiones en la universidad, quienes se convierten en enlace entre la biblioteca y los usuarios y realiza actividades orientadas a la promoción de la instrucción como son la realización de investigaciones bibliográficas sobre las fuentes de información básica de las disciplinas y cursos de instrucción sobre el uso de la biblioteca con énfasis en el manejo de las fuentes de la división en cuestión. Además se ha venido publicando un Boletín Bibliográfico el cual cumple una función informativa y de instrucción en el uso de fuentes bibliográficas y documentales (Verdejo,1983).

Dentro de la *Universidad Nacional Autónoma de México*, algunos sectores docentes han manifestado sus inquietudes con respecto a la "instrucción bibliográfica", las que se han visto reflejadas en un porcentaje mínimo dentro de los planes curriculares, ya que de las 52 carreras que se estudian a nivel licenciatura, sólo 9 incluyen, en sus planes de estudio, cursos sobre el manejo de la información bibliográfica como parte de una educación formal.

La educación de los usuarios a nivel informal dentro del sistema bibliotecario de la *UNAM*, es decir cuando la iniciativa parte de las bibliotecas, se dá en forma no sistemática, ya que no existe un plan institucional para la formación y educación de los usuarios de las bibliotecas universitarias. Lo que prevalece son esfuerzos aislados,

principalmente de las bibliotecas de las escuelas y facultades, en donde la orientación e instrucción se dá principalmente a través de visitas guiadas, demostraciones o instrucción individual a petición de los usuarios; y los medios audiovisuales más empleados son las guías impresas y los diaporamas sonoros.

También la Dirección General de Bibliotecas ha realizado intentos para llevar a cabo algún tipo de instrucción. En 1981 realiza el audiovisual "Introducción a la Biblioteca" y adquiere la serie de audiovisuales de Mc Graw Hill e inicia la instrucción para los usuarios de la Biblioteca Central (Longi, 1983, citado en Velez C., 1987).

Por su parte, Velez C. (1983) elaboró un programa de educación a usuarios del Centro de Documentación de la Facultad de Psicología de la UNAM cuyo objetivo general fue "Educar a los usuarios para que adquirieran un nuevo concepto acerca del valor de la información y destrezas en el uso y manejo de las colecciones bibliográficas que guarda en su acervo el Centro de Documentación para el óptimo aprovechamiento de la información científica en beneficio del avance de la Psicología". A partir de este objetivo general se especificaron los diferentes subprogramas y se

seleccionaron las técnicas de enseñanza y medios auxiliares que se utilizarían. Los subprogramas son:

- 1.- Orientación sobre el Centro de Documentación, Materiales y Servicios
- 2.- Manejo de Fuentes Hemerobibliográficas
- 3.- Investigación Documental y Redacción.

Se determinó como una de las conclusiones que los propósitos de la educación de usuarios deben ser : promover en ellos un nuevo concepto acerca del uso y manejo adecuado de la información y favorecer el desarrollo de destrezas para el manejo de las fuentes de información. Dichos programas dentro de la UNAM han de ser un proceso continuo que sufrirá modificaciones cuantitativas y cualitativas siempre con un propósito definido "Satisfacer las necesidades crecientes con respecto al manejo de la información del conocimiento humano".

Posteriormente, en 1987 la misma autora elaboró un trabajo donde propuso los elementos metodológicos para el diseño de los programas de educación de usuarios, que a continuación se mencionan:

- a) *Elaboración de diagnóstico.* Este diagnóstico es posible obtenerlo a través de un estudio de usuarios que nos ayude a identificarlo, así como a conocer sus necesidades de

información de que se trate y a la institución a la que ésta pertenezca, de tal forma que los resultados puedan ayudar a definir la modalidad, el tipo y el contenido del programa.

b) *Formulación de objetivos.* Los objetivos de un programa de educación de usuarios deben estar en concordancia con los objetivos de la unidad de información y, por lo tanto, en relación directa con las metas y objetivos de la institución a la cual pertenece. El proceso de esta formulación involucra dos elecciones: una relativa al contenido del material y otra a la conducta de los estudiantes.

c) *Contenido del programa.* Estará determinado en base a los siguientes factores: 1.- Por el resultado del estudio de usuarios el cual indicará cuáles son los diversos tipos de usuarios y cuáles son sus necesidades concretas de información y por lo tanto, inferir cuál es el adiestramiento que se debe dar para el uso de esa información y 2.- Por los objetivos que han sido planteados para llevar a cabo el programa de educación de usuarios.

d) *Implementación.* Una vez que se ha determinado el contenido del programa el cual debe estar por un lado enfocado para atender a las necesidades de los diferentes niveles de usuarios que se pretende instruir, y por otro lado, debe abarcar las áreas básicas de aprendizaje, el paso siguiente es aplicar el programa al grupo de usuarios a quienes está destinado.

e) *Evaluación del programa.* La evaluación es la última fase

del proceso de planeación de los programas de educación de usuarios. Esta fase debe ser contemplada en el momento en que se planea el programa, ya que los objetivos planteados serán el punto de partida para realizar la evaluación y así obtener la información necesaria, que contribuirá a retroalimentar el programa, ya sea afirmando o modificando los objetivos, el contenido, los métodos y medios utilizados.

Hasta el momento, el campo de la educación de usuarios resulta de suma importancia para las instituciones educativas, una de las cuales es la *Escuela Nacional de Estudios Profesionales Iztacala (ENEP-I)*, en donde Villalobos E. (1985) realizó una investigación con el fin de determinar el uso real de las colecciones así como el conocimiento que los usuarios tienen en relación a los servicios, colecciones y la ubicación de la *Unidad de Documentación Científica (UDC)*.

Para alcanzar dicho objetivo, diseñó un cuestionario con 26 preguntas (4 de ellas para conocer las características de la muestra y las 22 restantes para evaluar el conocimiento acerca de los servicios, colecciones y su ubicación); se realizaron observaciones en el servicio diario y se tomaron en cuenta algunas estadísticas de servicio. La muestra que se empleó fue de 500 usuarios y se realizó en dos días (cada día, a los primeros 250 usuarios que ingresaron a la *UDC*. se

les aplicó el cuestionario).

Analizando los resultados fue posible determinar que los usuarios de la biblioteca no tienen los conocimientos precurrentes necesarios para realizar un uso adecuado de las colecciones y servicios que les ofrece la Unidad y por lo tanto el autor consideró propio diseñar e instrumentar un programa de educación o adiestramiento que asegure el empleo óptimo de los mismos, proponiendo que la primera fase de dicho programa tuviera como objetivo capacitar al usuario para lograr el máximo aprovechamiento de los servicios de la biblioteca de tal forma que le permita usar de manera efectiva la información, mientras que en la segunda fase los objetivos y contenidos de la instrucción estarán determinados por la pertinencia de los alumnos a las diferentes carreras que son impartidas en la *ENEP-Iztacala*.

Para lograr los objetivos arriba señalados, en la primera etapa se utilizarán las visitas guiadas y, antes o después de éstas, los grupos de primer ingreso asistirán a la proyección del audiovisual de la *UDC*, además se les proporcionará información escrita para esclarecer dudas (*Manual y Guía de Organización y Servicios de la UDC*, *Guías para la localización y uso de materiales bibliográficos*, y el *Plano de ubicación de los departamentos, secciones, servicios y colecciones*). En la evaluación de esta etapa se deberán

diseñar una serie de reactivos que contemplen cuestiones prácticas (ejercicios sobre localización de materiales en las diferentes colecciones y en los catálogos de autor, título y materia).

Mientras que en la segunda etapa la Coordinación de la UDC colaborará con las Jefaturas de las diferentes carreras para que los usuarios reciban la instrucción en los temas comprendidos para cada carrera (índices, abstracts, colección especial, así como el manejo de las fuentes secundarias de información). También se diseñarán reactivos de tipo práctico que involucren la recuperación de información en las fuentes secundarias, reactivos de tipo teórico acerca de los niveles de documentación, las fuentes primarias y secundarias, etc. Por último se diseñará y aplicará un cuestionario para conocer la opinión de los usuarios con respecto a los métodos o procesos de orientación e instrucción.

Es a partir de los trabajos descritos que surge como objeto de nuestro interés el comportamiento de los usuarios de la UDC de la ENEP-I, pero antes de describir la problemática de esta Unidad, cabe señalar algunos antecedentes que dieron origen a la investigación que hoy nos ocupa.

La Comisión de biblioteca de la ENEP-I fue conformada

como respuesta al requisito expedido por el *Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México*, en donde se establece (capítulo VII, artículo 18) que: "En cada dependencia universitaria que cuente con servicios bibliotecarios se establecerá, por acuerdo y de titular de las dependencias que no cuenten con ellos, un órgano colegiado denominado Comisión de Biblioteca..."

Las funciones principales que debe cumplir dicho organismo son las que siguen:

- a) Auxiliar al titular de la dependencia, al Consejo Técnico, interno o asesor y al responsable o encargado de la biblioteca.
- b) Opinar sobre las políticas de desarrollo y crecimiento de la biblioteca.
- c) Colaborar en las tareas de diseño, operación y evaluación de los servicios bibliotecarios y vigilar su aplicación.
- d) Seleccionar el material documental, a partir de la bibliografía básica que le haga llegar el personal académico y demás usuarios.
- e) Asegurar que las publicaciones que edita la dependencia se encuentren en su biblioteca.

f) Preveer sobre las necesidades presupuestarias de la misma para adquisición de material documental, mobiliario y equipo especializado.

En la presente investigación se pretendió detectar y evaluar el conocimiento que tienen los usuarios acerca del funcionamiento, distribución y reglamento de la *UDC*, además de identificar las conductas inadecuadas más frecuentes que presentan los usuarios, con el fin de proponer: a) alternativas que conduzcan a optimizar el uso de los servicios y el empleo que hagan los usuarios de los materiales y b) implementar una técnica de intervención que decremente las conductas inadecuadas de los mismos dentro de la *UDC* para mejorar su funcionamiento.

C A P I T U L O I I I .

**METODO
ESCENARIO, MATERIALES Y SUJETOS
PROCEDIMIENTO**

M E T O D O

ESCENARIO, MATERIALES Y SUJETOS

En la presente investigación se aplicó un cuestionario (anexo 1), en las instalaciones de la UDC a estudiantes-usuarios. El principal requisito para formar parte de la muestra fue que pertenecieran a la ENEPI, sin importar otro tipo de variables como sexo, edad, etc.

Posteriormente se realizaron registros a los usuarios de la sala número 1 que se encuentra en la planta baja de la UDC. Se emplearon hojas de registro (anexo 2).

PROCEDIMIENTO

A partir de las sugerencias hechas por la Comisión de la Biblioteca y por las características del problema de estudio (gran población), se hizo necesaria la aplicación de un cuestionario debido a que se puede utilizar como cédula de entrevista o puede ser respondido por la persona o personas objeto de estudio.

Dicho cuestionario fue elaborado con preguntas cerradas cuando se requería obtener información concreta y, preguntas abiertas, para darles oportunidad de expresar su opinión sobre cuestiones referentes a la UDC.

Este instrumento se evaluó previamente mediante su aplicación a diez miembros usuarios de cada carrera de la *ENEPI* (estudio piloto) para detectar errores en su formulación y, de esta manera, corregirlo y hacerlo aplicable en base a las características de la población y de nuestro objetivo. La finalidad de éste fue que sirviera como instrumento de detección, que permitiera conocer las conductas más frecuentes que obstaculizan la actividad, en general, de los usuarios, así como la calidad y funcionamiento de los servicios de la *UDC*.

El cuestionario se aplicó a una muestra estratificada de 125 sujetos, los cuales se dividieron en 5 grupos (biología, enfermería, medicina, odontología y psicología), de tal manera que se contó con 25 Ss para cada carrera de la *ENEPI* (Tabla Nº 1). El tamaño de la muestra se determinó en base al estudio piloto, no encontrándose diferencias significativas entre las respuestas de los miembros de cada carrera. De esta manera se consideró adecuado contar con el número de sujetos antes mencionado.

Se delimitó que la muestra fuera de tipo estratificado, debido a que como lo indica Zorrilla A. (1987) "es conveniente cuando la población se puede dividir en categorías, estratos o grupos que tienen un interés analítico y que por razones teóricas y empíricas presentan diferencias entre ellos".

Se utilizó el método de muestreo *probabilístico estratificado*. El principio básico en que se apoya este tipo de muestreo es dividir la población en estratos con el fin de obtener representatividad de los distintos estratos que componen la población y hacer comparaciones. En cada uno se selecciona una muestra, cuya suma representa la muestra total, los estratos se consideran como poblaciones independientes. Su ventaja reside, básicamente, en que las unidades de análisis o de observación (personas, viviendas) son seleccionadas en forma aleatoria, es decir, al azar; cada elemento tiene la misma probabilidad de ser elegido y es posible conocer el error de muestreo, o sea, la diferencia entre las medidas de la muestra y los valores poblacionales.

La aplicación de dicho cuestionario se llevó a cabo por tres investigadores en la segunda semana de febrero de 1992. Se aplicaron 25 cuestionarios por día, distribuyendo su aplicación en el horario de servicio de la UDC. Dos de los investigadores aplicaron 50 cuestionarios correspondientes a dos carreras distintas y, el tercero, 25 correspondientes a la carrera restante.

Para solicitar la colaboración de los usuarios se les indicó: "Serías tan amable de contestar este cuestionario, para conocer tu opinión acerca de la UDC".

Además, se hicieron cinco observaciones ordinarias, una por día en la sala de consulta, con el fin de corroborar si las conductas inadecuadas que reportaron los usuarios, en el cuestionario, coincidían con las que realmente se presentan en dicha sala. Para tal efecto se dividió imaginariamente la sala en tres áreas A, B y C (anexo 3), las observaciones se llevaron a cabo en una área a la vez empezando por la A, luego B, C al final y así sucesivamente. Los investigadores se colocaban al azar en puntos diferentes del área en turno.

En base al análisis de la información obtenida por medio del cuestionario y de las observaciones del comportamiento general de los usuarios se especificaron las siguientes categorías conductuales inadecuadas:

- 1) *Ruido*.- Hacer sonidos con un volúmen que distraiga la atención de los demás usuarios e interrumpa su estudio (gritar, hablar en voz alta, silbar, reirse, arrastrar, golpear, dejar caer algún objeto o mueble).
- 2) *Comer*.- Ingerir alimentos sólidos o líquidos.
- 3) *Fumar*.- Encender un cigarrillo, aspirar y exhalar el humo dentro de la biblioteca.

- 4) *Tirar basura.*- Dejar materia orgánica e inorgánica inservible fuera de los botes de basura.
- 5) *Colocación inadecuada de material.*- Dejar el material (libros, revistas, enciclopedias, etc.) que se utilizó fuera de los carritos.
- 6) *Maltrato de materiales.*-
 - a. Hacer uso inadecuado del material (mutilar, subrayar, manchar, etc.).
 - b. Hacer uso inadecuado de las instalaciones y mobiliario de la UDC (rayar y/o sentarse en las mesas, etc.).

Para evaluar la frecuencia de cada una de las categorías antes mencionadas se realizaron registros de bloque discontinuo de las conductas inadecuadas durante 10 días consecutivos por los tres investigadores (determinando el horario de su aplicación al azar), de tal manera que se cubrieron cinco horas de registro al día en periodos de media hora. Estos registros se llevaron a cabo en la sala de consulta, dividiendola imaginariamente en tres áreas: A, B, y C (anexo 3), los investigadores se colocaron en un área a la vez en puntos diferentes de dicha área.

C A P I T U L O I V

R E S U L T A D O S

A continuación se hará una descripción de los resultados obtenidos en esta investigación. Primero, se hablará de los datos resultantes de la aplicación del cuestionario, clasificando la información de acuerdo a las cuatro áreas descritas por Festinger (1978):

- a) Datos Personales.
- b) Datos Sobre el Ambiente.
- c) Datos Sobre la Conducta.
- d) Datos Sobre Opinión, Actitudes, Expectativas y Nivel de Información.

Posteriormente, se describirá la información obtenida de las observaciones y registros realizados en la UDC.

A partir de los datos recabados de la aplicación del cuestionario se obtuvo la siguiente información.

a) *DATOS PERSONALES*

La muestra se constituyó de la siguiente manera: para Biología (25 Ss), 60% fueron mujeres y 40% hombres, cuya edad promedio fue de 22 años en ambos sexos. Pertenecían al 3o. (24%), 5o. (20%) y 7o. (56%) semestres de los tres

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

turnos existentes en la escuela, matutino(56%), vespertino(28%) y mixto (16%) (ver tabla 1).

En la carrera de Psicología(25 Ss), 52% fueron mujeres y 48% hombres cuya edad promedio fue de 23 años para ambos sexos. Pertenecientes al 1o.(16%), 3o.(24%), 5o.(8%) y 7o.(52%) semestres de los turnos matutino (80%) y vespertino (20%) (ver tabla 1);

En Medicina (25 Ss), los datos correspondientes a sexo y edad promedio fueron los mismos que en la carrera de Psicología, difiriendo en el número de usuarios por semestre y turno. Los alumnos de 1er. semestre fueron 8%, de 3o. 40%, de 5o. 16%, de 7o. 28% y de 9o. 8%, siendo 76% del turno matutino y 24% del vespertino (ver tabla 1);

En la carrera de Odontología (25 Ss), 48% de la población fueron mujeres y 52% hombres con una edad promedio de 23, cursaban el 3o(16%), 5o.(12%) y el 7o.(72%) semestres. El número de sujetos por turno fue igual a la carrera de medicina (ver tabla 1) y;

Para enfermería (25 Ss), la población fue totalmente femenina con un promedio de edad de 19 años, de las cuales 12% cursaban el 1er. semestre, 12% el 3º y 76% el 5o. El 84% eran del turno matutino y 16% del vespertino (Tabla 2).

TABLA 1. DATOS DEMOGRAFICOS

	♀	♂	EDAD X	SEMESTRE					TURNO		
				1ª	3ª	5ª	7ª	9ª	MAT	VES	MIX
BIOLOGIA	60%	40%	22	--	24%	20%	56%	--	56%	28%	16%
PSICOLOGIA	52%	48%	23	16%	24%	8%	52%	--	80%	20%	--
MEDICINA	52%	48%	23	8%	40%	16%	28%	8%	76%	24%	--
ODONTOLOGIA	48%	52%	23	--	16%	12%	72%	--	76%	24%	--
ENFERMERIA	100%	--	19	12%	12%	76%	--	--	84%	16%	--

b) DATOS SOBRE EL AMBIENTE

Del total de la muestra encuestada (125 usuarios), el 66.4% afirmó conocer las instalaciones de la UDC, el 29.6% reportaron lo contrario y el 4% no contestó, siendo en la carrera de enfermería donde menos se conoce la Unidad, en contraste con Biología y Odontología, en las cuales se tiene un mayor número de alumnos que sí las conocen. Del 66.4% que contestó afirmativamente, el 33.73% señalaron 6 secciones, el 2.40% más de 6, el 22.89% no contestaron y, el resto (40.96%), entre 1 y 5 secciones (ver tabla 2).

TABLA 2. CONOCIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA UDC

	DE 1 A 5 INSTALACIONES	6 INSTALACIONES	MAS DE 6 INSTALACIONES	NO CONTESTARON
BIOLOGIA	8	11	--	2
PSICOLOGIA	4	7	2	4
MEDICINA	5	10	--	2
ODONTOLOGIA	13	--	--	7
ENFERMERIA	4	--	--	4
Σ	34 - 40.96%	28 - 33.73%	2 - 2.40%	19 - 22.89%

En cuanto a la preferencia de estancia dentro de la UDC por parte de los usuarios, se mostró predilección por la sala de consulta, excepto en las carreras de Medicina y Biología, donde se manifestó preferencia por los cubículos de estudio y hemeroteca respectivamente (ver fig. 1).

c) DATOS SOBRE LA CONDUCTA

De los 125 usuarios (100%) el 72% dijo contar con la credencial de la UDC y el resto 28% reportó carecer de ella (ver fig. 2). Cabe señalar que la mayoría de los estudiantes de Odontología encuestados no cuentan con la credencial, y de los de Psicología sólo uno no la tiene. Las principales razones por las que decían tener la credencial eran: para

tener acceso a los servicios, por necesidad o por cumplir un requisito. Y aquéllos que no la poseen argumentaron no necesitarla o haberla extraviado.

De los servicios con los que cuenta la UDC, de acuerdo a la frecuencia con que son utilizados, el que tiene mayor demanda es el préstamo interno, seguido por, el préstamo a domicilio, préstamo de material para fotocopiado, servicio de cubículos y, por último, el salón para mecanografiado. Los servicios restantes no tienen una demanda importante (ver tabla 3).

Los horarios de mayor y menor afluencia en la Biblioteca son la tarde y noche respectivamente para todas las carreras. Aunque para Odontología se muestra una preferencia por la mañana (ver fig. 3).

Con respecto a las actividades que con mayor frecuencia realizan los usuarios, de acuerdo a los resultados del cuestionario son, en orden de frecuencia de mayor a menor: consulta de material bibliográfico y hemerográfico, estudiar, préstamo de material a domicilio y para fotocopiado, realización de trabajos en equipo y/o individual y uso de máquinas de escribir (ver fig. 4). La asistencia de los usuarios es más frecuente en grupos, aunque no hay una gran diferencia con la frecuencia alcanzada en la otras dos

opciones que son: asistir solo, o solo y en grupo según la actividad que se realice (ver fig. 5).

TABLA 3. SERVICIOS MAS UTILIZADOS

SERVICIOS	PREFERENCIA						
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	
PRESTAMO INTERNO	51	25	6	5	--	--	
PRESTAMO A DOMICILIO	31	39	3	--	--	--	
PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO	3	2	10	2	--	--	
CONSULTA A BANCOS DE DATOS	2	5	3	--	4	--	
PRESTAMO DE FOLLETOS Y DOCUMENTOS OFICIALES	--	3	9	8	12	--	
SALON PARA MECANOGRAFIADO	4	--	11	16	5	4	
PRESTAMO DE MATERIAL PARA FOTOCOPIADO	1	8	29	22	14	--	
SALON PARA SEMINARIOS	--	--	--	--	2	--	
CENTRO DE APOYO Y MAPOTECA	2	--	2	7	4	--	
USO DE COMPUTADORAS	2	--	--	--	--	--	
SERVICIO DE CUBICULOS	1	5	3	17	30	--	
ELABORACION DE BIBLIOGRAFIAS	--	3	6	1	--	--	

Los estudiantes que cursan las carreras de Psicología y Biología son los que han tenido mayor número de dificultades con el personal de la UDC por motivos como mala atención al usuario, despotismo y equivocaciones del personal con respecto a la devolución del material y, en consecuencia, castigos y pagos injustos (ver tabla 4). Todo esto ocasiona que los usuarios disminuyan su asistencia a la Unidad o que asistan con "precaución" y que se formen una mala impresión de la misma.

TABLA 4. DIFICULTADES EN LA UDC

	SI	NO	NO CONTESTO
BIOLOGIA	36%	64%	--
PSICOLOGIA	36%	64%	--
MEDICINA	16%	84%	--
ODONTOLOGIA	8%	92%	--
ENFERMERIA	12%	84%	4%

En relación a la actitud que tomarían los usuarios al notar que otra persona está maltratando o mutilando algún material, la mayoría de ellos contestaron que la reportarían a las autoridades correspondientes, un número menor respondió

que le llamaría la atención y una minoría, aunque es un número significativo con respecto a las otras dos actitudes, respondió que no haría nada (ver tabla 5).

TABLA 5. ACTITUDES ANTE EL MALTRATO DEL MATERIAL

ACTITUD	% USUARIOS
REPORTARLO	49.6%
LLAMARLE LA ATENCION	28%
NADA	15.2%
NO CONTESTO	7.2%

Cuando se les pregunto a los usuarios si sabían de alguien que hubiera hurtado algún material, la mayoría respondió que no. Dentro de los pocos que respondieron que sí fueron los estudiantes de Biología los que presentaron un porcentaje más alto (ver tabla 6). Los motivos de hurto señalados en las cinco carreras fueron: ahorrar tiempo, necesidad, fastidiar o corrupción de empleados y usuarios.

Del total de la muestra (125 usuarios), el 63.2% no han recibido sanciones por parte del personal de la Biblioteca, el 36.8% sí (ver fig. 6), y de estos últimos, el 79.16% han sido multados, al 16.6% se les ha suspendido la credencial temporalmente y para el 4.1% la suspensión ha sido definitiva (ver fig. 7).

d) **DATOS SOBRE OPINION, ACTITUDES, EXPECTATIVAS Y NIVEL DE INFORMACION.**

En los datos obtenidos de la encuesta, se pudo observar que el 36% de estudiantes prefieren asistir a la UDC de entre la bibliotecas que conocen, siendo las carreras de Odontología, Enfermería y Medicina en las que se presenta mayor preferencia, sin embargo; el 18.4% de la población total ni siquiera la mencionan como opción para utilizarla (ver tabla 7).

TABLA 6. FRECUENCIA DE HURTO DEL MATERIAL

	SI	NO	NO CONTESTO
BIOLOGIA	32%	68%	--
PSICOLOGIA	8%	80%	12%
MEDICINA	12%	88%	--
ODONTOLOGIA	16%	84%	--
ENFERMERIA	16%	76%	8%

TABLA 7.
PREFERENCIA DE LA UDC ANTE OTRAS BIBLIOTECAS

	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	NO LA MENCIONAN	NO CONTESTO
BIOLOGIA	9	6	3	4	--	3	--
PSICOLOGIA	2	--	6	5	4	6	2
MEDICINA	12	2	2	5	1	3	--
ODONTOLOGIA	11	2	--	--	5	7	--
ENFERMERIA	11	--	--	--	6	4	4
‡	36‡	8‡	8.8‡	11.2‡	12.8‡	18.4‡	4.8‡

De la distribución actual de la Biblioteca (sala, estantería y mobiliario) el 48% de estudiantes afirman que es adecuada, la mayoría de éstos son de las carreras de Biología y Odontología, argumentando fácil localización y manejo adecuado. Mientras que el 32.8% contestaron que no es adecuada, siendo de Psicología y Medicina el mayor número; éstos argumentaron que todo está "revuelto" y no tiene un fácil acceso. El 19.2% evadieron la pregunta.

TABLA 8.
ADECUACION DE LA DISTRIBUCION DE LA UDC

	SI	NO	NO CONTESTO
BIOLOGIA	17	4	4
PSICOLOGIA	6	13	6
MEDICINA	13	12	--
ODONTOLOGIA	17	8	--
ENFERMERIA	7	4	14
Σ Y %	60 - 48%	41-32.8%	24 - 19.2%

De la población estudiantil entrevistada, el 64% señaló conocer los servicios con que cuenta la *Unidad* de los cuales, la mayoría conoce 7 servicios. Pero en la carrera de Enfermería, la mayor parte sólo conoce 3 de ellos (ver tabla 9).

Con respecto al conocimiento del reglamento, el 32.8% de los sujetos dijeron no conocer nada, otro 32.8% mencionaron conocer menos de la mitad, el 17.6% conocían la mitad, el 8.8% conocen más de la mitad y sólo el 6.4% lo conocen completo, siendo de las carreras de Psicología y Enfermería los que más lo conocen completo, pero de Enfermería es mayor la población que no lo conoce (ver tabla 10). En relación a la opinión que se tiene del reglamento, el 34.4% de los

encuestados lo calificaron como bueno, el 12.8% como deficiente y el 52.8% se abstuvieron de contestar.

TABLA 9.
Nº DE SERVICIOS QUE CONOCEN LOS USUARIOS

CARRERA \ # DE SERVICIO	1 Y 2	3	4	5	6	7	8 Y 9	NO CONTESTO
BIOLOGIA	2	--	4	--	6	8	1	--
PSICOLOGIA	-	--	8	2	2	6	-	--
MEDICINA	-	2	2	4	4	2	1	1
ODONTOLOGIA	2	-	-	2	-	3	-	--
ENFERMERIA	-	9	3	5	-	-	-	1
%	5%	13.7%	21.25%	16.25%	15%	23.7%	2.5%	2.5%

Por otra parte, los usuarios reportaron que las conductas inapropiadas que más les afectan en su desempeño dentro de la UDC son: en primer lugar, el ruido y la mutilación y/o maltrato de libros, después la mala colocación del material y, por último, la atención deficiente del personal. Otras conductas mencionadas, aunque con menor frecuencia, fueron el retraso en la devolución del material, la ingestión de alimentos, el robo y venta ilícita de libros pertenecientes al acervo de la Unidad y fumar.

Para tratar de evitar estas conductas, los usuarios sugirieron que se les concientice, contar con más personal y mejor capacitado, mayor y mejor vigilancia, remodelación de la UDC, colocación de ficheros y aplicación adecuada del reglamento.

A la mayor parte de los servicios con los que cuenta la UDC se les calificó como adecuados y, como inadecuados, solamente al material bibliográfico y a las máquinas de escribir. Al primero debido al número insuficiente de títulos y volúmenes, así como por estar incompletos, en mal estado o fuera de su lugar, y las segundas, se encuentran con cintas en mal estado y no son suficientes.

Los estudiantes manifestaron que la UDC debería contar con los servicios de fotocopiado, sanitarios públicos, orientación a usuarios sobre la UDC y préstamo de películas además de los que tiene.

Por último, en cuanto al funcionamiento actual de la Unidad, la mayoría lo califica como bueno o regular (el 48.8% y el 40.8% respectivamente) absteniéndose la mayoría de proponer alternativas para mejorar tal situación, y aquéllos que si vertieron su opinión, sugirieron una mejor organización, personal más capacitado, aumentar y restaurar el acervo bibliográfico y difusión de los servicios de la UDC (ver fig. 8).

TABLA 10.
NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL REGLAMENTO

	COMPLETO	MAS DE $\frac{1}{2}$	LA $\frac{1}{2}$	MENOS DE LA $\frac{1}{2}$	NADA	NO CONTESTO
BIOLOGIA	1	1	6	9	8	--
PSICOLOGIA	3	4	4	10	4	--
MEDICINA	1	3	4	8	8	1
ODONTOLOGIA	--	--	5	10	10	--
ENFERMERIA	3	3	3	4	11	1
E Y %	8 - 6.4%	11-8.8%	22-16.6%	41-32.8%	41-32.8%	2 - 1.6%

A través de las observaciones realizadas a los usuarios en la sala de consulta, se pudo confirmar que las apreciaciones hechas por los alumnos, en relación a las conductas inadecuadas, coincidían con las que ocurrían en dicha sala, a excepción de la conducta de fumar, ya que ésta no se presentó en las observaciones. Sin embargo, en los registros posteriores se incluyó dicha conducta debido a que algunos usuarios la mencionaron como un comportamiento inadecuado.

Con respecto a los registros, en la primer semana, la información obtenida mostró que la conducta inadecuada más frecuente fue el ruido y la menos frecuente fue la de comer. En la segunda semana se mantuvieron similares los niveles de frecuencia en las conductas. Es importante mencionar que la conducta de fumar no se presentó en ningún día de registro (ver figuras 9 y 10).

C A P I T U L O V**C O N C L U S I O N E S**

A partir de la bibliografía revisada en esta investigación, se pudo notar que el trabajo del psicólogo es muy escaso y deficiente en instituciones como la biblioteca, ya que sólo se ha enfocado a implantar programas de motivación en el uso de la misma. Sin embargo, estos programas se han hecho por petición de las autoridades de la biblioteca más que por la detección de irregularidades en dicha institución por los mismos psicólogos, lo cual ocasiona que los programas sean hechos de una manera descontextualizada, es decir, en base a la información que se les proporciona sin haber hecho observaciones directas de la población.

A continuación consideraremos algunos elementos de investigación derivados de los trabajos descritos, pero que no fueron tomados en cuenta directamente en los mismos.

Se han propuesto programas de educación a usuarios en base a consideraciones personales sin haber realizado una evaluación previa que reflejara las necesidades reales de los usuarios, los programas que se establecen son a nivel informativo más que formativo y no se especifica si son programas permanentes o eventuales.

En otros casos, la elección de las muestras se han

realizado sin especificar características de los sujetos previamente y no se llevó a cabo la validación de los cuestionarios que se utilizaron. Además, se carece de un marco teórico bien delimitado, por lo que las investigaciones se basan casi exclusivamente en el trabajo práctico, es decir, en experiencias personales de los bibliotecarios.

Debido a las deficiencias mostradas en este tipo de investigaciones, se hace importante intentar la elaboración de estudios que no sólo se limiten a describir de manera superficial la actividad dentro de una biblioteca, así como tampoco sólo se dedique a evaluar qué tan completa es la colección con que cuentan, si el usuario sabe cómo usar los servicios, etc.

Es necesario realizar estudios que además se enfoquen al comportamiento de los usuarios que traten de dar cuenta de la relación que existe entre la institución (como ambiente) y el usuario, para poder entonces, actuar con fines dirigidos a mejorar cada vez más esta relación: formar usuarios autosuficientes que puedan participar activa y conjuntamente con "su" biblioteca.

Es así como surge, tratando de ser una aproximación a dichos fines, un programa que pretende disminuir el ruido al igual que otras conductas inadecuadas (comer, tirar basura,

colocación inadecuada de material, maltrato del material, etc.) dentro de la UDC. Dicho programa se avoca a estas conductas en particular, debido a que (como se pudo apreciar en esta investigación) son el principal problema al que se enfrentan diariamente los usuarios de la Unidad.

A continuación se especifican las fases de dicho programa:

FASE I

Línea base 1.

Durante diez días hábiles consecutivos se realizarán registros de bloque discontinuo de las conductas inadecuadas de tal manera que se cubran cinco horas de registro al día en periodos de media hora (se determinarán los horarios al azar). Estos registros se llevarán a cabo en la sala de consulta, dividiendola imaginariamente en tres áreas A, B y C (anexo 3), los observadores se colocarán en un área a la vez, en puntos diferentes de dicha área.

Fase II.

Intervención 1.

Se colocarán 20 señales de prevención de conductas inadecuadas (anexo 4 y 5), dos referentes a cada una de las conductas, cuya distribución se especifica en el anexo 6, lo suficientemente visibles para los usuarios. Un investigador instigará verbalmente cuando se presente alguna de las

conductas inadecuadas con el fin de eliminarlas, de la siguiente manera: "Serías tan amable de ...(se agregará la frase correspondiente a la conducta inadecuada que presente el usuario, p.e. guardar silencio) por favor".

El método de registro y la ubicación de los investigadores serán los mismos de la fase anterior. La fase constará de 15 días hábiles.

Fase III.

Línea base 2.

Se retirarán las señales e instigación para volver a las mismas condiciones de la línea base 1 y poder evaluar los efectos de la fase anterior.

Fase IV.

Intervención 2.

Se colocarán tres cajas de estímulos visuales (anexos 7 y 8), en distintos lugares (ver anexo 9) con luces de tres colores diferentes: verde para indicar el nivel de ruido aceptable; ámbar para el límite del nivel de ruido aceptable y; rojo para el nivel de ruido no aceptable. Esta última luz estará acompañada de un zumbador que se accionará al mismo tiempo que ella. El mecanismo de encendido de cada luz será accionado por el decibelímetro colocado dentro de la misma

caja (ver anexo 7).

Para que los usuarios conozcan el mecanismo, se colocará un instructivo(ver anexo 10) a la entrada de la UDC. El tiempo y procedimiento de registro será el mismo que en la intervención 1.

Fase V.

Línea base 3.

Se retirará el decibelímetro para volver a las condiciones de línea base y evaluar los efectos de la fase anterior.

SEGUIMIENTO.

Una vez realizado un análisis de los datos obtenidos se determinarán los efectos de cada una de las intervenciones en la reducción de conductas inadecuadas, para implementarlas posteriormente y hacer un seguimiento de ellas durante diez días hábiles, registrando en las mismas condiciones ya establecidas.

La elaboración de este programa, es para contrarrestar problemas de conducta. Pero no es la única forma de colaborar

con la UDC ya que, retomando los datos más relevantes que arrojó nuestra investigación, que son:

- Los usuarios consideran que hacen falta servicios;
- No están de acuerdo con la distribución de la UDC;
- No conocen todos los servicios que ésta proporciona;
- Desconocen el reglamento y;
- Consideran que existen conductas inadecuadas por parte de usuarios y personal que entorpece el funcionamiento de la Unidad,

surgieron una serie de sugerencias que, en la medida de lo posible, pueden dar cuenta de esta serie de demandas.

En este caso, como en otros tantos, el problema principal es la falta de un presupuesto que de cuenta plena de las necesidades de la UDC... y se enuncia en primer lugar debido a que es esta carencia la que limita la práctica de una serie de medidas que ayuden a solucionar o disminuir la problemática, en todos los sentidos, que en esta institución se dá.

Sin embargo, es conveniente exponer una serie de consideraciones que se han ido gestando a lo largo de este trabajo, con la intención de que puedan servir, en un momento dado, en la elaboración, planeación, restauración y, en

general, en las mejoras de la UDC. Esto implica sus instalaciones, sus servicios, su mobiliario y todos sus recursos materiales y humanos de que dispone.

En primer lugar, está la elaboración de materiales escritos (folletos, manuales, etc.) en donde se expongan todos los servicios con que cuenta la UDC; la forma de hacer un correcto uso de ellos, los lugares a donde se debe de acudir para realizarlos y los requisitos mínimos que se han de cumplir para tener derecho a hacer uso de todos ellos.

Así, es indispensable conocer las instalaciones para realizar esta serie de pasos, por lo que también es necesario contar con mapas descriptivos de la ubicación de cada uno de estos lugares a donde se ha de acudir, además de la indicación de cada sitio (dentro de las instalaciones de la UDC) por medio de letreros y gráficas que faciliten su ubicación de manera rápida y fácil.

Cabe aclarar que estos intentos se han hecho anteriormente sin ningún resultado positivo y, tal vez, esto se deba a que no se ha hecho la difusión necesaria de la existencia de estos materiales, aunado a que, con los que se ha contado, no han sido elaborados adecuadamente: Los folletos y letreros que han formado parte del material descriptivo de la UDC, no han sido bien diseñados, tanto en

contenido como en material, es decir, no se han hecho ni atractivos, ni de utilidad para los usuarios.

De todo esto se concluye que deben de considerarse algunos elementos básicos para su elaboración: a) que los folletos, manuales, etc., cuenten con ilustraciones con colores atractivos para sus lectores; b) la utilización del lenguaje más cotidiano posible para su mejor entendimiento y para lograr cierto grado de identificación con el material; c) realizar revisiones constantes de los contenidos de dichos materiales para estar actualizados en los cambios que se puedan suceder a la publicación original; d) difundir de manera amplia la publicación de estos textos en toda la ENEPI; e) hacer un cálculo del número aproximado de usuarios para que todos cuenten con este tipo de materiales orientadores y; f) a la hora de su elaboración hacer un estudio piloto con los usuarios para ver si en realidad cumple con sus expectativas y necesidades más inmediatas con respecto a la UDC.

Es indiscutible que el contar con la credencial que acredita a los alumnos como usuarios de la UDC, los vuelve con la posibilidad de poder utilizar infinidad de servicios y, que en su momento, les será de mucha ayuda en su desempeño académico. Pero, esta ayuda se puede revertir si no se tiene la información adecuada para

que todos estos servicios realmente les sean útiles, es decir, de nada les sirve estar en la posibilidad de requerir en la UDC una revisión bibliográfica cuando la necesitan, si no conocen los trámites que hay que realizar para obtenerla.

De esta manera, se hace indispensable contar con un programa de educación a usuarios (además de los folletos para obtener resultados más satisfactorios), en donde se expliquen de manera práctica el funcionamiento, en general, de la UDC. Así, con los programas y los textos, es de esperarse que la actividad de los usuarios dentro de las instalaciones sea la óptima.

Una forma de hacer estos cursos más atractivos sería elaborando videos con los contenidos del curso, así, se podría resumir el trabajo de un programa extenso en días a un par de horas en una videocinta.

Tal vez, el único impedimento para este proceso educativo sea el garantizar que los usuarios tomen los cursos de orientación que a ellos se dirigen, pero este problema se ve resuelto si consideramos que se puede exigir, como uno de los requisitos para obtener la credencial de la UDC, que los usuarios hallan asistido a estos cursos, de lo contrario, no podrán hacer uso de sus servicios, ya que no contarán con la credencial que los acredite formalmente como usuarios de la UDC.

En lo referente al mobiliario (sillas, estantería, mesas, etc.), es conveniente considerar lo importante que resulta hacer una buena elección en el momento de adquirirlo. Si bien es cierto que no se cuentan con las condiciones económicas para renovarlo en su totalidad, también es cierto que (cuando se pueda hacer, por partes) hay que tener cuidado en los materiales con los que están fabricados, como también en su diseño. Es decir, cuidar de que el mobiliario sea funcional tanto en sus materiales como en su manufactura.

A lo largo de los estudios en bibliotecas, siempre se han hecho sugerencias para la optimización de sus servicios y de su funcionamiento en general. Aunque no siempre se llegan a aplicar, simplemente por que no se tienen las condiciones adecuadas. Pero, si se cuenta con un personal capacitado que esté en la posibilidad y disposición de buscar alternativas cuando es difícil contar con las condiciones ideales, se pueden lograr avances para el bienestar de la comunidad bibliotecaria.

A manera de ejemplo: algunos autores (Barber S., Velez C. y Wight E.) han sugerido que, para disminuir el ruido ocasionado por el arrastre de los muebles, es conveniente que las salas de una biblioteca estén alfombradas (que más que un lujo es una necesidad), lo cual no siempre es posible, sobre todo en la UDC. Así, si se usa un poco de

inventiva, se puede optar por una solución equiparable a la función de la alfombra. En este caso, se pueden colocar gomas en las patas de los muebles, lo que disminuiría de igual forma el ruido que se ocasiona con el traslado del mobiliario de un lugar a otro.¹

Actualmente, en la UDC se albergan cubículos que no tienen nada que ver con las actividades de un centro de documentación como éste. Dichos espacios son ocupados por maestros para funciones correspondientes a sus actividades académicas que, aunque son parte de la institución en general, despojan de espacios que podrían ser usados para cuestiones de la UDC, por ejemplo, como cubículos para trabajos en equipo.

Frecuentemente hemos podido observar que existe una exagerada movilización dentro de la UDC que distrae el trabajo de los demás, y, en ocasiones, esto se debe a que los usuarios hacen más movimientos de los necesarios al realizar una actividad por desconocer los lugares, pasos o trámites que deben de seguir para lograr su fin. Todo esto podría tener una solución temporal (soluciones duraderas son los cursos para usuarios) si se contara con un módulo de

1. Actualmente, el mobiliario de la UDC cuenta con protecciones en sus patas, pero éstas son de un material sumamente duro que no logran reducir el ruido que se ocasiona con su traslado.

información fijo que orientara constantemente a los usuarios para evitar desórdenes dentro de las instalaciones bibliotecarias.

Uno de los factores que frecuentemente alteran el orden dentro de la Unidad, es el hecho de que las labores de limpieza y mantenimiento se lleven a cabo dentro de los horarios de servicio, lo cual debería evitarse programando este tipo de labores en horarios que la UDC esté fuera de servicio al público.

Dentro del estudio, uno de los elementos que los estudiantes consideraron una necesidad fue la falta de vigilancia dentro de las instalaciones, pero es de cuestionarse si se llegarían a encontrar mejoras sólo con aumentar la vigilancia.

Tal vez si los mismos usuarios fueran los "cuidadores" de la Unidad, se lograría mayor cuidado de los materiales y de ella misma, ya que los estudiantes serían, en un momento dado, usuarios y vigilantes al mismo tiempo. Para esto se propone un procedimiento de fácil aplicación que sería como sigue:

- 1.- El vigilante de la entrada de la UDC colocará un distintivo a uno de cada 15 usuarios que entre a las instalaciones.

2.- Cada sujeto con distintivo deberá cuidar, durante su permanencia en la *UDC*, que se cumpla con el reglamento.

3.- Al salir de la *Unidad* se entregará el distintivo para que se continúe con la misma mecánica.

Bajo este sistema se espera que exista una mayor y mejor vigilancia, los usuarios tomarán "conciencia" de sus actos al desenvolverse dentro de la *UDC* ya que serán vigilantes, vigilados y usuarios en determinado momento. Además, es importante considerar que esta actividad no les distraerá de sus labores, pues no requiere de mayor atención de la que comúnmente tienen al percatarse de alguna anomalía.

Uno de los eventos que se han llevado a cabo dentro de las instalaciones de la *UDC* son las constantes exposiciones, que aunque están dirigidas a la formación cultural o científica de los estudiantes, provocan una serie de irregularidades que altera las actividades de los usuarios. En cada ocasión que se planea una exposición se realizan una serie de movimientos (cambio de distribución de mobiliario, restricción del acceso a ciertas zonas, etc.) que pone freno al desarrollo de dichas actividades. Es importante considerar que para cada actividad hay un espacio, y, una biblioteca no es el lugar adecuado para éstas, por lo menos no la *UDC*, ya que no cuenta con los espacios suficientes para este tipo de eventos.

La forma más fácil de mantener un control de la problemática diaria a la que se enfrenta la UDC y sus usuarios, es mantener un buzón de sugerencias que recabe la opinión en general de los usuarios y así poder tener un mejor servicio día con día, al tomar en cuenta este tipo de observaciones.

Por último, es conveniente reiterar, que sólo se han elaborado esta serie de sugerencias con el fin de que puedan servir para mejorar las condiciones de la UDC, o bien, que puedan tener alguna utilidad como guía y/o base para elaborar otras más, pero que estén encaminadas a la optimización de la UDC y puedan llegar a aplicarse en otros escenarios similares.

R E F E R E N C I A S

- Alexander S. Alberto (1982): "El Desempeño de Grupos con Responsabilidad Personal". Revista Latinoamericana de Psicología. Vol. 14 (2) pp. 157-170.
- Armstrong C. M. (1968): "Measurement and Evaluation of the Public Library". Research Methods in Librarianship: Measurement and Evaluation. Goldhor Urbana, III, pp. 15-24.
- Bandura Albert (1969): Principles of Behavior Modification. Holt, Rinehart and Winston, New York, 667 p.
- Barber S. A. (1966): "A Critical Review of the Survey of Scientist Use of Libraries". En: The Provision and Use of Library and Documentation Services. W. L. Saunders Pergamon Press, Oxford Eng. pp. 145-179.
- Barrish H. Harriet, Saunders M. and Wolf M. Montrose (1969): "Good Behavior Game: Effects of Individual Contingencies for Group Consequences on Disruptive Behavior in a Classroom". Journal of Applied Behavior Analysis. Vol. 2, pp. 119-124.
- Broadbent D. F. (1957): "Effects of Noise of High and Low Frequency on Behavior". En: Ergonomics. Vol.1, pp. 21-28.
- Brunswik E. (1956): Perception and the Representative design of Psychological Experiments. University of California Press.
- Canter D. V., Stringer P. and cols. (1976): Environmental Interaction: Psychological Approaches Our Physical Surroundings. International Universities Press, New York, 374 p.
- Caparrós Antonio (1980): Historia de la Psicología. Ed. CEAC, Barcelona, 123 p.

- Cohen S. D., Glass D. and Singer J. E. (1973): "Apartment Noise, Auditory Discrimination and Reading Ability in Children". Journal of Experimental Social Psychology. Vol. 9, pp. 407-422.
- Cone J. D. and Hayes S. C. (1976): "Applied Behavior Analysis and Environmental Problems". En: Altman I. and Wohlwill J. F. (1976): Human Behavior and Environment. Plenum Press, New York, Vol I.
- Corcaran D. W. (1972): "Noise and Loos of Sleep". Quarterly Journal of Experimental Psychology. Vol. 14, pp. 178-182.
- Culebra Y Vives C. (1983): "La Formación de Usuarios en Bibliotecas Universitarias". Tercera Reunión Nacional de Documentalistas en Educación Superior e Investigación Educativa. Carta Informativa, 3.
- Festinger, L. (1978): Los métodos de Investigación en las Ciencias Sociales. Ed. Paidós, Buenos Aires.
- Fishbein J. E. and Wasik H. B. (1981): "Effect of the Good Behavior Game on Disruptive Library Behavior". Journal of Applied Behavior Analysis. No. 14, pp. 89-93.
- Ford G. (1973): "Research in Users Behavior in University Libraries". En: Journal of Documentation. Vol. 29, pp. 85-106.
- Glass D. C. y Singer J. (1972): Urban Stress. Academic Press, New York.
- Glynn E. L. and Thomas J.D. (1974): "Effect of Cueing on Self-Control of Classroom Behavior". Journal of Applied Behavior Analysis. Vol. 7, pp. 299-306.
- Goode J. W. (1980): Métodos de Investigación Social. Ed. Trillas, México.

- Harris V. M. and Sherman J. A. (1973): "Use and Analysis of the Good Behavior Game to Reduce Disruptive Classroom Behavior". Journal of Applied Behavior Analysis. Vol 6(3), pp. 405-417.
- Heimstra N. (1979): Psicología Ambiental. Ed. Manual Moderno, México.
- Hernández Espinoza P. (1990): Estudio de Usuarios en el Instituto de Biología de la UNAM: Un Caso de Estudio. Tesis, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología. UNAM, México.
- Jason L. A. and Liotta R. F. (1982): "Reduction of Cigarette Smoking in a University Cafeteria". Journal of Applied Behavior Analysis. Vol. 15, pp. 573-577.
- Jiménez B. F. y Aragonés J. I. (1986): Introducción a la Psicología Ambiental. Ed. Alianza, Madrid.
- Kanfer F. H. and Phillips J. S. (1970): Learning Foundations of Behavior Therapy. Wiley, New York, 642 p.
- Kazdin E. A. (1982): Modificación de la Conducta y sus Aplicaciones Prácticas. Ed. Interamericana, México.
- Kee W. A. (1960): "Must Library Surveys be Classics in Statistics". Special Libraries. Cap. 51, pp. 433-436.
- Kerlinger (1982): Investigación del Comportamiento. Ed. Interamericana, México.
- Kitell G. y Dieroff (1971): "Probleme de la Modification du Sens Des Couleurs Sous I'Influence du Bruit". Zentralblatt Fuer Verkehrsmedizin, Vol 3, pp. 184.
- Lancaster F. W. (1983): "Estudios Sobre Bibliotecas". Evaluación y Medición de los Servicios Bibliotecarios. UNAM, México, pp. 341-353.

- La Rowe, Tucker and McGuire (1980): "Lunchroom Noise Control Using Feedback and Group Contingent Reinforcement". Journal of School Psychology. Vol. 18(1), pp. 51-57.
- Levy L. (1985): Psicología y Medio Ambiente. Ed. Morata, Madrid, 198 p.
- Lindeman, H. R. (1971): Tratado de Medición Educativa. Ed. Paidós, Buenos Aires.
- Line M. B. (1967): Library Surveys. Hampden, Conn; Archon Books.
- Lonngi Rojas N. (1983): "Instrucción Programada para Usuarios de Bibliotecas Universitarias: Una Alternativa". II Encuentro de Bibliotecarios de la UNAM. UNAM, México.
- Lyle G. R. (1967): "An Exploration into the Origin and Evaluation of the Library Survey". En: Library Surveys. Ed. Tauber M. F. and Stephens I. R. Columbia University Press, pp. 3-22.
- Mehrabian Albert (1976): Public Places and Private Spaces Basic Books Inc. Publishers. New York. Cap. 15.
- Packard R. G. (1970): "The Control of Class Attention: A Group Contingency for Complex Behavior". Journal of Applied Behavior Analysis. Vol. 3(1), pp.13-28.
- Page R. A. (1977): "Noise and Helping Behavior". Environment & Behavior. Vol 9(3), pp. 311-314.
- Petrescu L. (1969): Le Bruit et la Memoire. Atomes, pp.270-691.
- Pol Enric (1988): La Psicología Ambiental en Europa: Análisis Socio-histórico. Ed. Anthropodos. España, Barcelona. Cap. 2.

- Proshansky H. M., Ittelson W. H. y Rivlin L. G. (1978): Psicología Ambiental: El Hombre y su Entorno Físico. Ed. Trillas, México.
- Rojas S. R. (1980): Guía para Realizar Investigaciones Sociales. UNAM, México.
- Sehon I., Hopkins K., Everett J. and Hopkins B.R. (1984-85): "A Special Motivational Intervention Program and Junior High School Student's Library Use and Attitudes". Journal of Experimental Education. Vol. 53(2), pp. 97-101.
- Sehon I., Hopkins K. D., Everett J. and Hopkins B. (1985): "The Effects of a Especial Motivational Library Program on High School Student's Library Use and Attitudes". Journal of Experimental Education. Vol. 54(1) pp. 40-43.
- Shriberg L. D. (1971): "A System for Monitoring and Conditioning Modal Fundamental Frequency of Speech". Journal of Applied Behavior Analysis. Vol. 4, pp. 337-339.
- Siegel S. (1983): Estadística no Paramétrica. Ed. Trillas, México.
- Tarrriere (1962): "Les Effets Non-Auditifs du Bruit Sur le Comportement". Bulletin du Centre d'Estudes et de Recherches Psychotechniques. Vol. 11, pp. 355-378.
- Tobin J. C. (1974): "A Study of Library Use Studies". Information Storage and Retrieval. Cap X, pp. 101-113.
- UNAM (1978): Manual de Prácticas de Desarrollo Psicológico. Facultad de Psicología, México.

- UNAM (1990): Estatuto General de la Legislación Universitaria. Reglamento General del Sistema Bibliotecario.
- Velez S. C. (1984): "Educación de Usuarios en la Facultad de Psicología". Memorias del Tercer Encuentro de Bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México. UNAM, México, pp. 349-354.
- Velez S. C. (1987): Metodología para el Diseño de Programas de Educación de Usuarios de Bibliotecas Universitarias. Tesis, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, UNAM, México.
- Verdejo P. (1983): "Orientación y Formación de Usuarios: Experiencia de la Universidad Iberoamericana". XIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. AMBAC, México, pp. 175-184.
- Verduzco Sánchez A. (1982): Manual para Evaluar la Satisfacción de Usuarios en Bibliotecas de Enseñanza Superior de la República Mexicana.
- Villalobos B. E. (1985): "La Falta de Instrucción para los Usuarios: Un Problema de la Unidad de Documentación Científica de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales-Iztacala". Memorias del Cuarto Encuentro de Bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México. UNAM, México, pp. 263-272.
- Wachs T. D., Uzgiris J. C. and Mc Hunt J. (1971): "Cognitive Development in Infants of Different Age Levels and From Different Environmental Backgrounds". Merrill-Palmer Quarterly of Behavior Development. Vol. 17, pp. 288-317.
- Wight E. A. (1968): "The Contribution of the Public Library Survey". Library Quartem. Cap. 38, pp. 293-300.
- Wilkinson R. T. (1963): "Interaction of Noise with Knowledge of Results and Sleep Deprivation". Journal of Experimental Psychology. Vol. 66, pp. 332-337.

- Wilson Ch. W. and Hopkins B. L. (1973): "The Effects of Contingent Music on the Intensity of Noise in Junior High Home Economics Classes". Journal of Applied Behavior Analysis. Vol. 6, pp. 269-275.
- Wohlwill J. F. (1976): "Environmental Aesthetics: The Environment as a Source of Affect". En: Altman I. and Wohlwill J. F. (1976): Human Behavior and Environment. Plenum Press, New York, pp. 37-85.
- Wopner S., Cohen S. and Kaplan B. (1976): Experiencing the Environment. Plenum Press, New York, pp. 5-18.
- Ziegler de Cabrera N. (1976): Cursillo de Adiestramiento de Usuarios para Uruguay. Anuario de Bibliotecología, Archivología e Informática. Epoca 3, año V, pp. 35-63.
- Zorrilla Arena S. (1987): Introducción a la Metodología de la Investigación. Ed. Océano, México, 372 p.

A N E X O S

ANEXO Nº 1

El presente cuestionario tiene como objetivo mejorar los servicios proporcionados por la Biblioteca o Unidad de Documentación Científica (UDC) a sus usuarios. Por este motivo, le rogamos que conteste verazmente.

1.-De acuerdo al buen servicio y acervo bibliográfico, ordena jerárquicamente las bibliotecas que has utilizado:

I.- _____

II.- _____

III.- _____

IV.- _____

V.- _____

2.- Conoces las instalaciones de la UDC?

SI _____ NO _____ (pase a la pregunta No. 5)

3.- Enlistalas:

a) _____ d) _____

b) _____ e) _____

c) _____ f) _____

4.- Crees que es adecuada la distribución actual de la UDC (salas, estantería y mobiliario)?

SI _____ NO _____

Por qué? _____

5.- Cuentas con la credencial de la UDC?

SI _____ NO _____

Por qué? _____

6.- Conoces los servicios que presta la UDC?

SI _____ NO _____ (pase a la pregunta No. 9)

7.- Enlista los que conoces:

8.- Ordena los servicios de la UDC de acuerdo a la frecuencia con que los utilizas (una "X" en él o los servicios que no utilizas, No. 1 el que más utilizas, No. 2 el que le sigue, etc.).

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Préstamo Interno | <input type="checkbox"/> Préstamo de Material para Fotocopiado |
| <input type="checkbox"/> Préstamo a Domicilio | <input type="checkbox"/> Salón para Seminarios |
| <input type="checkbox"/> Préstamo Interbibliotecario | <input type="checkbox"/> Centro de apoyo y Mapoteca |
| <input type="checkbox"/> Consulta a Bancos de Datos | <input type="checkbox"/> Uso de Computadoras |
| <input type="checkbox"/> Préstamo de folletos y Documentos Oficiales | <input type="checkbox"/> Servicio de Cubículos |
| <input type="checkbox"/> Salón para Mecanografiado | <input type="checkbox"/> Elaboración de Bibliografías |

9.- Señala en que horarios acostumbras acudir a la UDC:

Mañana Tarde
 Mediodía Noche

10.- Qué tipo de actividades realizas, la mayoría de las veces, cuando asistes a la UDC?

11.- Acostumbras asistir solo o en grupo a la UDC?

Solo

Grupo

Por qué? _____

12.- En qué lugar prefieres permanecer dentro de la UDC?

Por qué? _____

13.- Conoces el reglamento de la UDC?

Completo

Menos de la mitad

Más de la mitad

Nada (pasa a la pregunta
No. 15)

La mitad

14.- Qué opinión tienes de él? _____

15.- Cuáles conductas consideras inapropiadas y que afecten a los usuarios de la UDC?

16.- Con respecto a la pregunta anterior, qué sugieres para evitar este tipo de conductas?

17.- Has tenido alguna dificultad con el personal de la UDC?

SI _____ NO _____ (pase a la pregunta No. 19)

Cuál(es) _____

18.- De qué manera crees que afecte esta problemática con tu asistencia a la UDC?

19.- Califica como adecuados(A) o inadecuados(I) los siguientes recursos materiales con los que cuenta la UDC.

RECURSOS	A o I	POR QUE
Mobiliario (mesas, sillas, estantería, ficheros, etc.)	_____	_____ _____
Material bibliográfico (libros, revistas, catálogos, mapas, etc.)	_____	_____ _____
Máquinas de escribir, computadoras, etc.)	_____	_____ _____
Cubículos, salas, etc.)	_____	_____ _____
Otros: _____	_____	_____ _____

20.-En tu opinión, cuáles son los principales problemas de la UDC?

21.- Qué servicios crees que le falten a la UDC? _____

22.- El funcionamiento actual de la UDC es:

___ Muy bueno

___ Regular

___ Bueno

___ Malo

23.- De acuerdo a la pregunta anterior qué alternativas propones?

24.- Qué harías si vieras a una persona maltratando los materiales de la UDC?

25.- Sabes de alguien que haya hurtado algún material de la UDC?

SI ___

NO ___ (no conteste la sig. pregunta)

26.- Cuáles crees que serían sus razones? _____

27.- Has recibido alguna sanción por parte de la UDC?

___ Multa

___ Suspensión temporal de credencial

___ Suspensión definitiva de credencial

___ Ninguna

CARRERA: _____

SEMESTRE: _____

SEXO: _____

EDAD: _____

TURNOS: _____

ANEXO Nº 2

FECHA:

HORA:

REGISTRADOR:

Nº 88:

C O N D U C T A S :

- | | | |
|----------|-----------------|--------------------------|
| 1) Ruido | 3) Fumar | 5) Coloc. inad. del mat. |
| 2) Comer | 4) Tirar basura | 6) Maltrato del mat. |

15'	3'	3'	3'	3'	3'

15'	3'	3'	3'	3'	3'

CONDUCTA

Nº TOTAL DE PRESENTACION

- 1
2
3
4
5
6

FECHA:

HORA:

REGISTRADOR:

Nº 88:

15'	3'	3'	3'	3'	3'

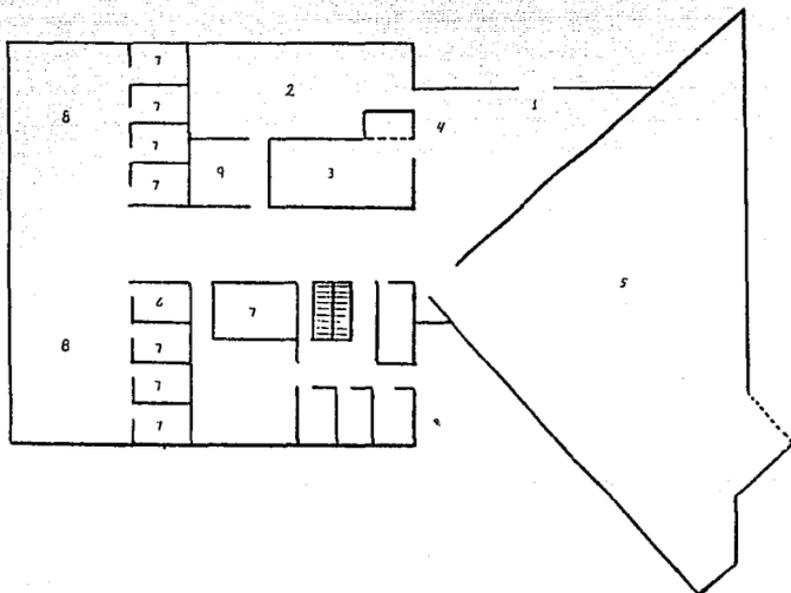
15'	3'	3'	3'	3'	3'

CONDUCTAS

Nº TOTAL DE PRESENTACION

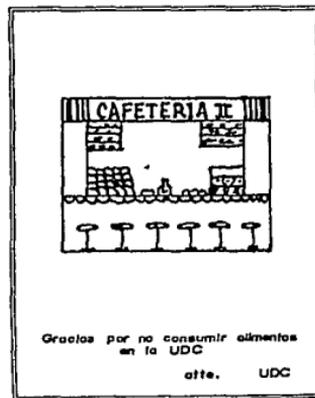
- 1
2
3
4
5
6

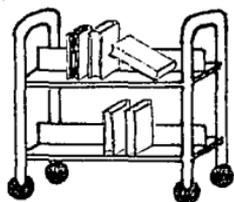
ANEXO Nº 3
DIVISION POR AREAS



- 1.- ENTRADA Y MODULO DE VIGILANCIA
- 2.- MOSTRADOR DE PRESTAMO Y COLECCION DE RESERVA
- 3.- COLECCION DE CONSULTA
- 4.- MODULO DE INFORMACION
- 5.- SALA GENERAL DE LECTURA
- 6.- REGISTRO DE USUARIOS
- 7.- CUBICULOS DE MECANOGRAFIADO
- 8.- SALA GENERAL DE COLECCION
- 9.- JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO

ANEXO Nº 5





Coloquemos los libros consultados
en los carritos

atte. UDC



Contribuyamos para un mejor servicio

atte. UDC



Las libras no se deshojan....
en ninguna estación del año

atte. UDC



Respetemos el reglamento

atte. UDC



Conservemos limpio el ambiente

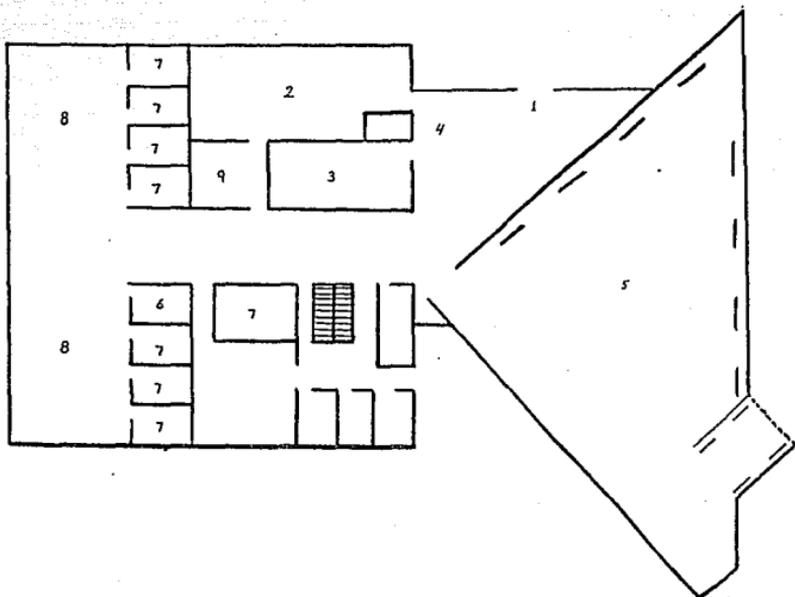
atte. UDC



Utilicemos adecuadamente
el mobiliario

atte. UDC

ANEXO Nº 6
DISTRIBUCION DE SEÑALES

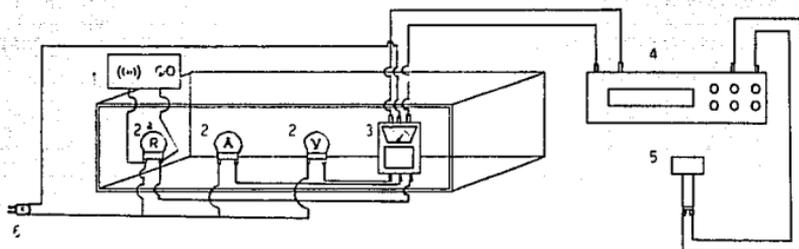


- 1.- ENTRADA Y MODULO DE VIGILANCIA
- 2.- MOSTRADOR DE PRESTAMO Y COLECCION DE RESERVA
- 3.- COLECCION DE CONSULTA
- 4.- MODULO DE INFORMACION
- 5.- SALA GENERAL DE LECTURA
- 6.- REGISTRO DE USUARIOS
- 7.- CUBICULOS DE MECANOGRAFIADO
- 8.- SALA GENERAL DE COLECCION
- 9.- JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO
- SEÑALES

A N E X O N º 7
MATERIAL PARA LA CAJA DE RETROALIMENTACION
VISUAL PARA RUIDO

- NUEVE FOCOS DE 25W. (3 ROJOS, 3 VERDES Y 3 AMBAR)
- DOCE TABLAS DE 55x20 cm. DE $\frac{1}{2}$ PULGADA
- SEIS TABLAS DE 20x20 cm. DE $\frac{1}{2}$ PULGADA
- TRES DECIBELIMETROS
- TRES CLAVIJAS
- TREINTA METROS DE CABLE PARA ELECTRICISTA
- TRES ZUMBADORES
- TRES MICROFONOS

ANEXO N° 8. CAREVIRU
(CAJA DE RETROALIMENTACION PARA RUIDO)

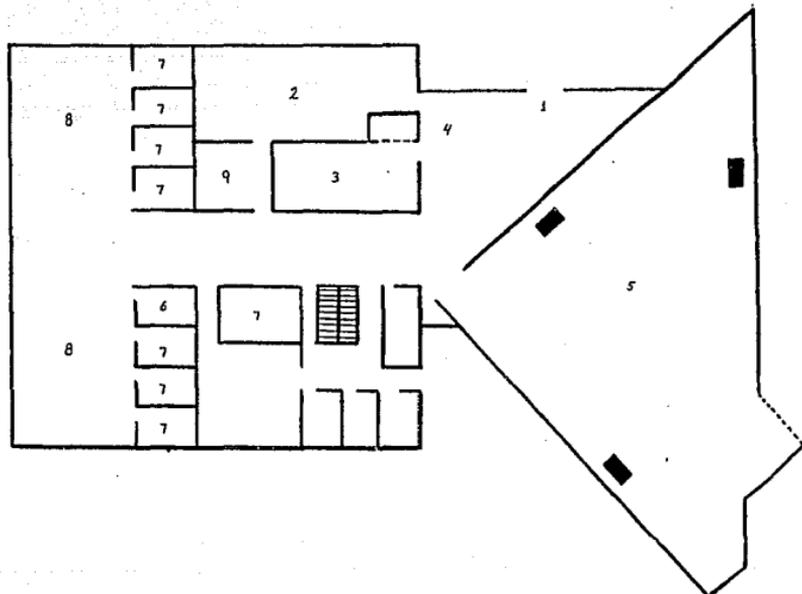


La CAREVIRU está compuesta de una caja de madera en cuyo interior están contenidos tres focos de colores diferentes (rojo, ámbar y verde). Cada uno de los focos está instalado en "paralelo" con el fin de que su encendido sea independiente del de los demás. Uno de los dos polos de cada sockett está conectado a la corriente directa, la conexión del otro polo va al decibelímetro, el cual cuenta con tres rangos de acción (uno para cada foco) de tal manera que sólo esté encendido un foco a la vez. La luz que esté encendida será aquella que esté en el rango en donde se encuentre el nivel de ruido que marque el decibelímetro. El rango para que la luz verde esté encendida será de 0 a 30 decibéles (dB), para la luz ámbar será de 31 a 35 dB y, para la roja, de 36 dB en adelante. Conectado al foco rojo estará un zumbador para que ambos se accionen al mismo tiempo. Colocado en la parte alta de la biblioteca estará pendiendo un micrófono que llevará hasta un amplificador el sonido que capte, asimismo el amplificador tendrá una conexión con el decibelímetro para que registre los niveles de ruido y pueda activar las luces.

En la gráfica se puede apreciar un esquema del CAREVIRU en donde se representa su estructura interna.

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1.- Zumbador | 4.- Amplificador |
| 2.- Focos | 5.- Micrófono |
| 3.- Decibelímetro | 6.- Contacto |

ANEXO Nº 9
DISTRIBUCION DE CAJAS



- 1.- ENTRADA Y MODULO DE VIGILANCIA
- 2.- MOSTRADOR DE PRESTAMO Y COLECCION DE RESERVA
- 3.- COLECCION DE CONSULTA
- 4.- MODULO DE INFORMACION
- 5.- SALA GENERAL DE LECTURA
- 6.- REGISTRO DE USUARIOS
- 7.- CUBICULOS DE MECANOGRAFIADO
- 8.- SALA GENERAL DE COLECCION
- 9.- JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PUBLICO
- .- CAJAS DE ESTIMULOS VISUALES

A N E X O N º 10.
INSTRUCTIVO PARA USUARIOS

A TODOS LOS USUARIOS:

DENTRO DE ESTA SALA SE COLOCARON TRES CAJAS QUE INDICAN EL NIVEL DE RUIDO PRODUCIDO POR LOS USUARIOS. SU FUNCIONAMIENTO ES EL SIGUIENTE:

LUZ VERDE. Indica el nivel de ruido aceptable.

LUZ AMBAR. Indica el límite de ruido aceptable.

LUZ ROJA. Indica el nivel de ruido no aceptable.

ESTA ULTIMA LUZ ESTARA ACOMPAÑADA DE UN ZUMBIDO QUE DESAPARECERA CUANDO EL RUIDO HAYA DISMINUIDO.

GRACIAS POR TU COLABORACION.

G R A F I C A S

PREFERENCIA DE ESTANCIA DENTRO DE LA U.D.C

% DE ALUMNOS

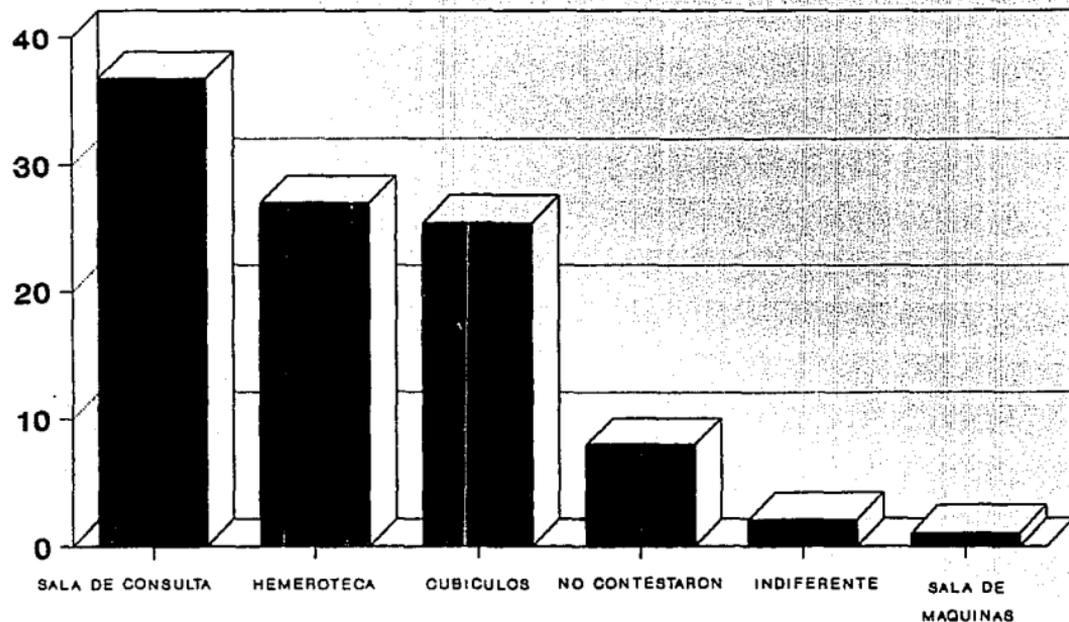


FIGURA 1

ALUMNOS QUE CUENTAN CON LA CREDENCIAL DE LA U.D.C

% DE ALUMNOS

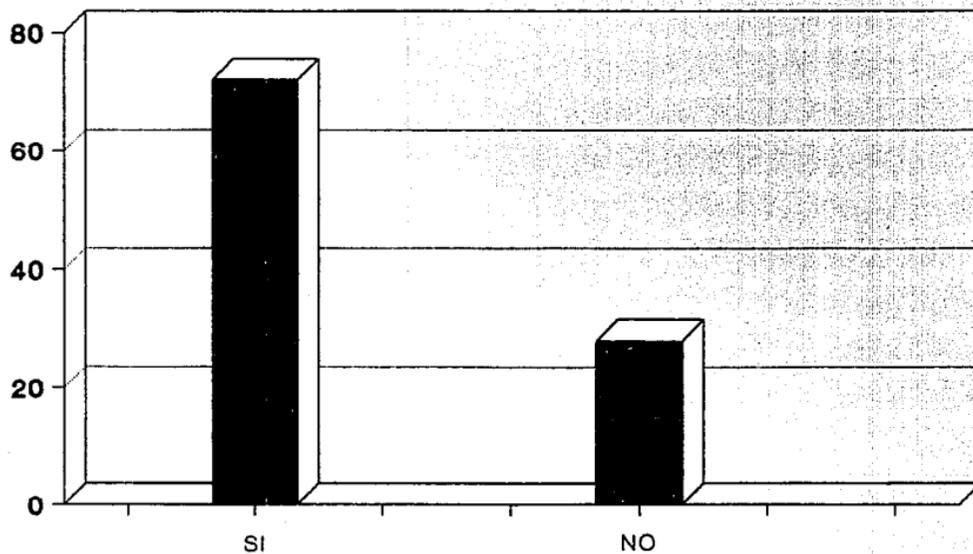


FIGURA 2

HORARIOS DE AFLUENCIA EN LA U.D.C.

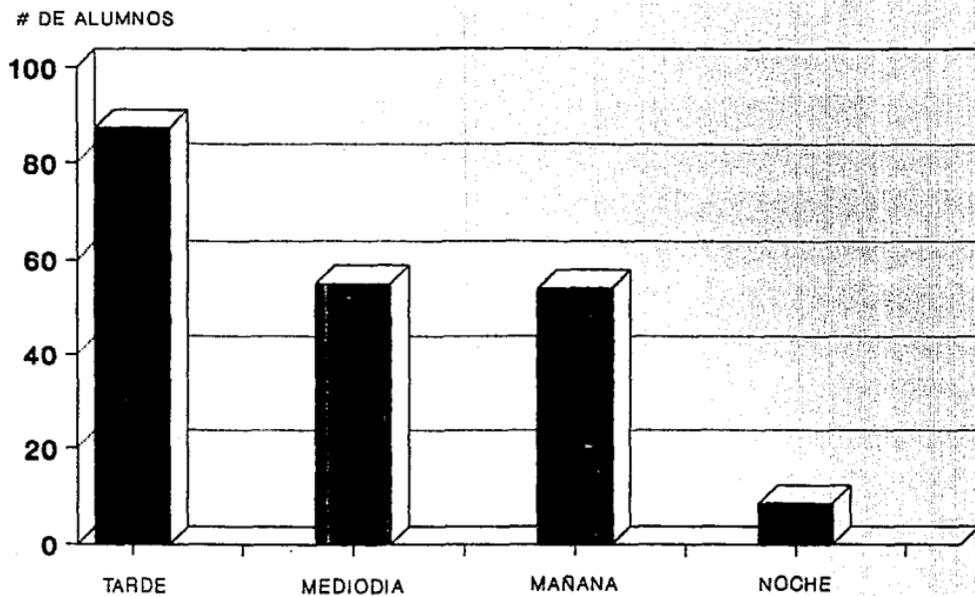


FIGURA 3

ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN DENTRO DE LA U.D.C.

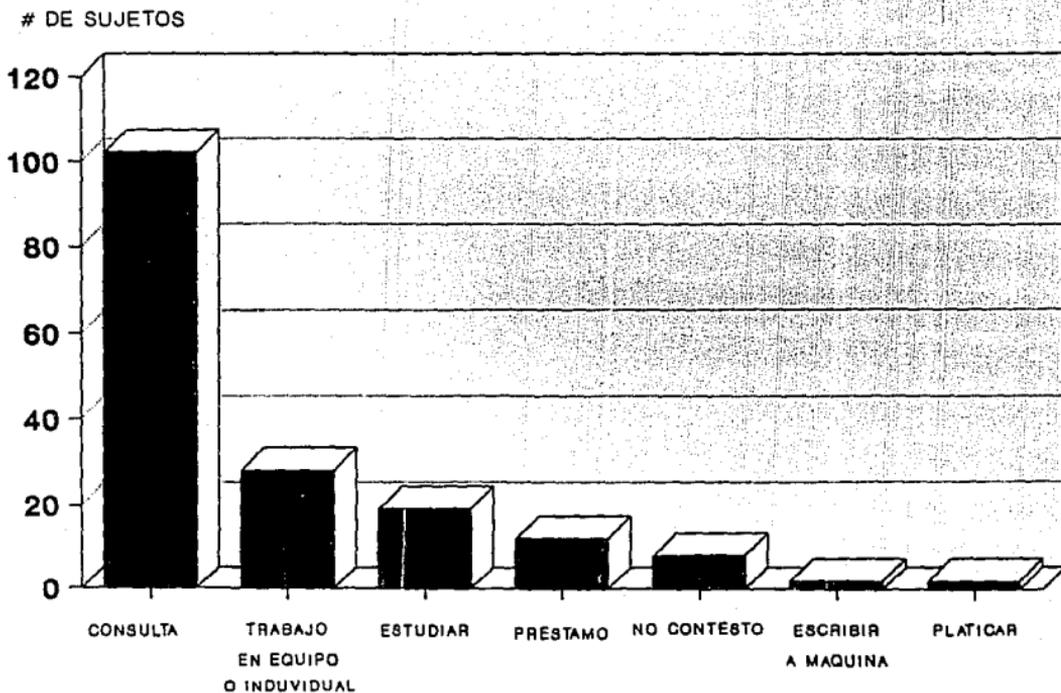


FIGURA 4

ASISTENCIA A LA U.D.C

DE SUJETOS

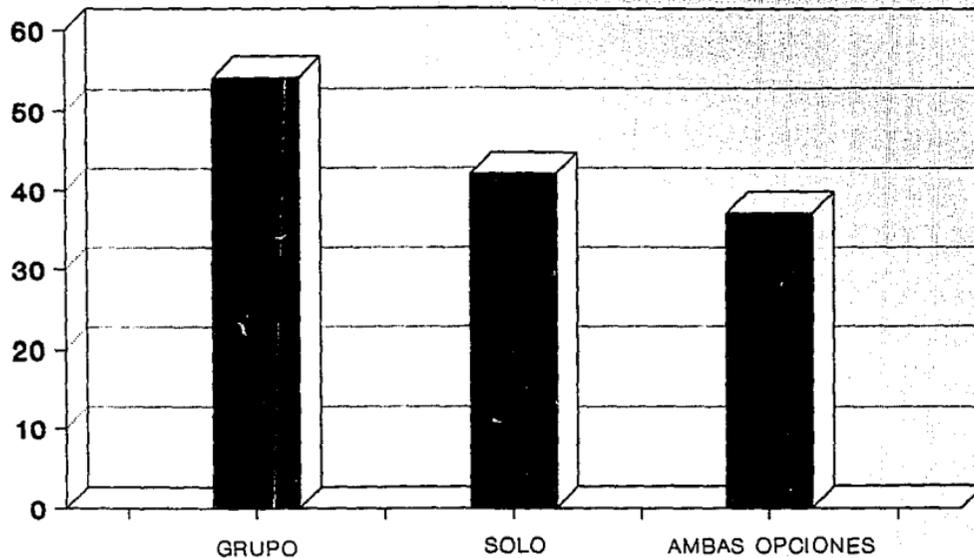


FIGURA 5

ALUMNOS QUE HAN RECIBIDO SANCIONES

% DE ALUMNOS

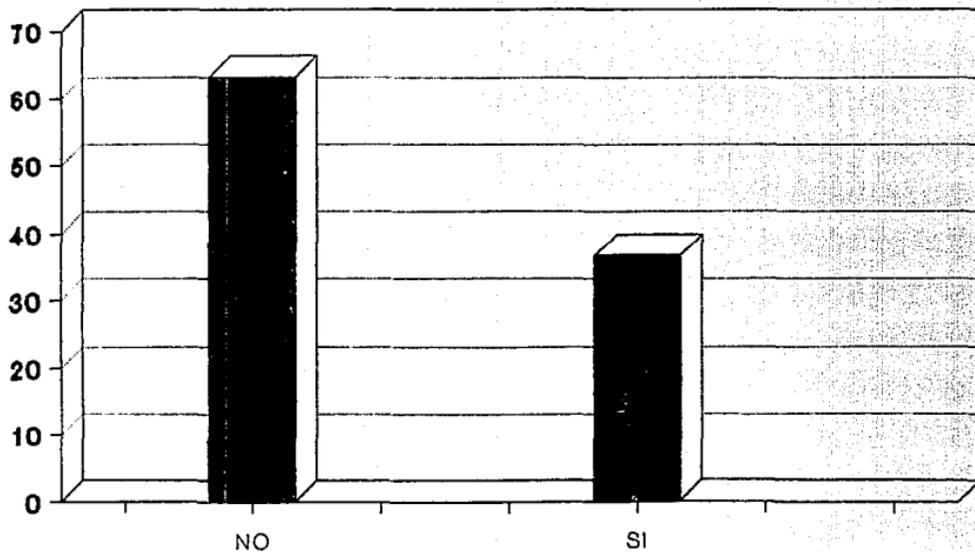


FIGURA 6

ASISTENCIA A LA U.D.C

DE SUJETOS

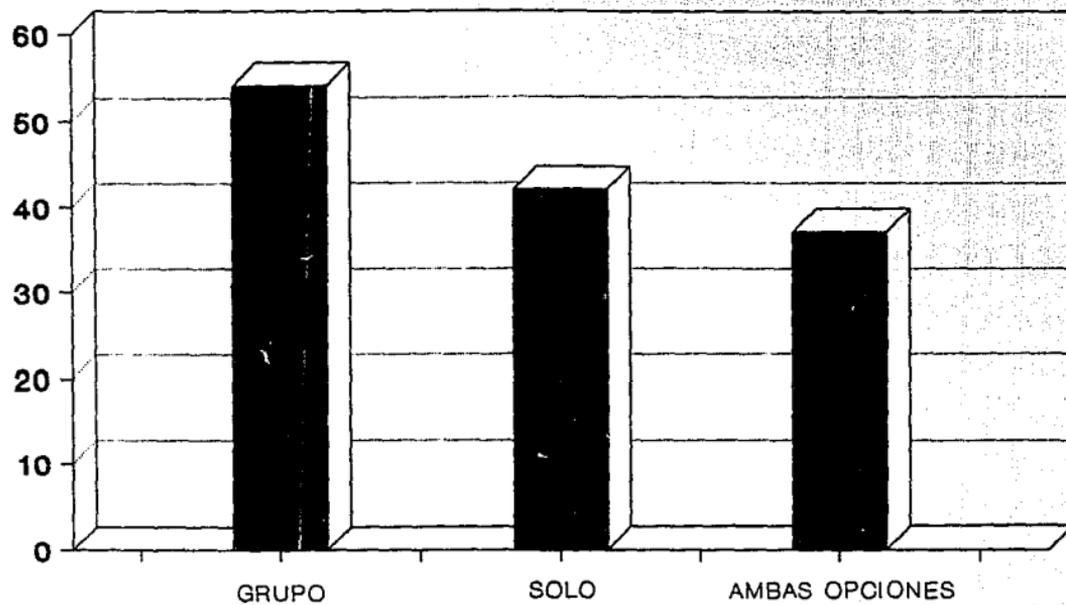


FIGURA 5

CALIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA U.D.C

% DE ALUMNOS

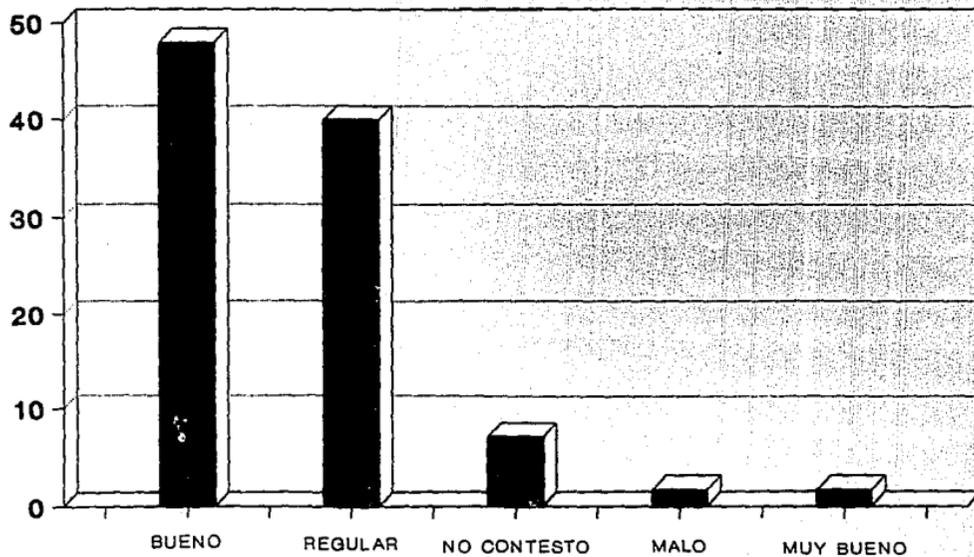


FIGURA 8

CONDUCTAS INADECUADAS EN LA U.D.C " 1er. SEMANA "

FRECUENCIA

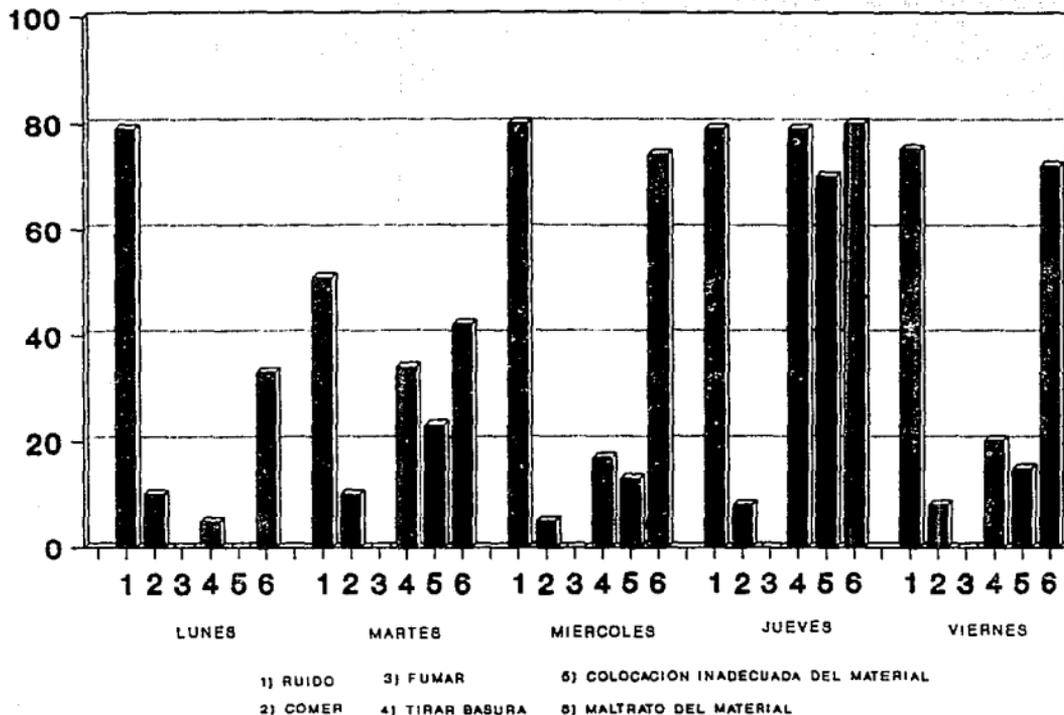


FIGURA 9

CONDUCTAS INADECUADAS EN LA U.D.C. " 2a. SEMANA "

FRECUENCIA

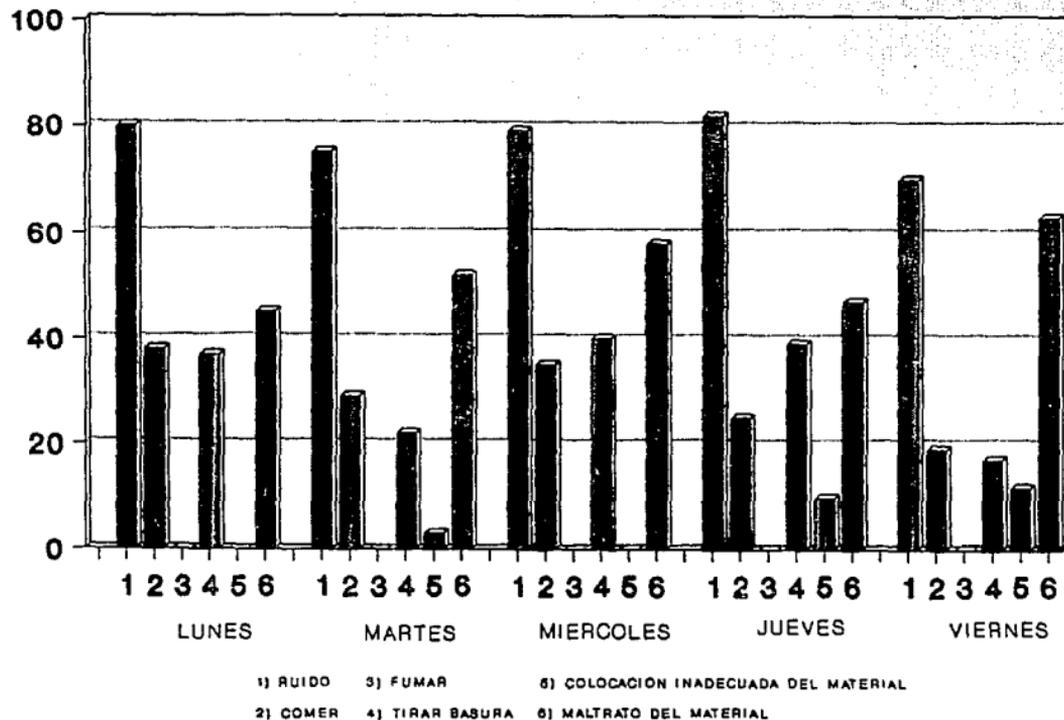


FIGURA 10