

1A lej



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS  
" COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA "**

**PERSONAL Y USUARIOS DE CONSULTA  
UN ESTUDIO EVALUATIVO EN BIBLIOTECAS  
PUBLICAS DEL D. F.**

**T E S I S**  
**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:**  
**LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGIA**  
**P R E S E N T A**  
**LINA ESCALONA RIOS**

**FALLA DE ORIGEN**

México

1989.



## **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.

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción	1
I. LA BIBLIOTECA PÚBLICA	8
a) Definición, objetivos e importancia	8
b) Función social de la biblioteca pública	13
c) Programa Nacional de Bibliotecas Públicas	19
II. EL SERVICIO DE CONSULTA EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	31
a) Definición y funciones del servicio de consulta	31
b) Factores que intervienen en el servicio de consulta	35
c) La entrevista	40
III. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA	46
a) Definición e importancia de la evaluación	46
b) Métodos de evaluación del servicio de consulta	51
c) Ejemplos de evaluación del servicio de consulta	56
IV. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EN DIEZ BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL D.F.	65
a) Antecedentes	65
b) Metodología	66
c) Resultados	70
d) Discusión	80
e) Conclusiones y recomendaciones	84
Obras consultadas	88
Anexos	97

## INTRODUCCIÓN

En México, las bibliotecas públicas habían tenido poca importancia para las autoridades y por lo tanto su desarrollo fue muy pobre, repercutiendo en el bienestar intelectual y cultural de la sociedad. Sólo Vasconcelos supo valorarlas como un servicio indispensable para el desarrollo cultural, educativo y social del país. Después de él, las bibliotecas cayeron en el olvido y las pocas que perduraron habían sido utilizadas como lugares de castigo o como simples almacenes de libros, haciendo de estos espacios lugares poco frecuentes, a los que acudían escasos lectores.

Es en el sexenio 70/76, que el gobierno retoma la preocupación sobre la importancia que tiene la biblioteca pública como una institución educativa, que propicia el avance de la comunidad hacia la obtención de mejores niveles de educación y cultura. Sin embargo las condiciones económicas y políticas no fueron del todo favorables para lograr los objetivos, que la Dirección General de Bibliotecas de la SEP propuso.

A partir de 1983, con la presentación del Programa Nacional de Bibliotecas Públicas (basado en el programa sexenal anterior) se da a conocer a todo el país, un proyecto para promover a la biblioteca pública como una institución cultural, a la que tendrá acceso toda la comunidad y en donde la información ya no será para conservarla, sino para hacer un uso constante de ella, dando

con esta modalidad una nueva perspectiva de la biblioteca.

Para atender a la amplia gama de usuarios, que una biblioteca pública debe atender, se establecieron una serie de servicios básicos que son:

- a) Servicio de préstamo
  - Préstamo interno con estantería abierta
  - Préstamo a domicilio
  - Préstamo interbibliotecario
- b) Servicio de consulta
- c) Orientación a usuarios
- d) Fomento del hábito de la lectura

Dentro de estos servicios, el de consulta es de suma importancia, ya que es el servicio que atiende de manera directa al usuario, respondiendo a preguntas específicas. Por lo tanto, el servicio de consulta está desprovisto de las tareas rutinarias de --- otros servicios, dando una imagen real al usuario del beneficio - que le puede brindar la biblioteca.

Para lograr la satisfacción del usuario, la sala de consulta - debe contar con dos factores primordiales:

- a) Una colección apropiada para el servicio
- b) Personal preparado para prestar el servicio

La colección de consulta está formado por diccionarios, enci---

clopedias, almanaques, bibliografías, manuales, estadísticas, directorios y material apropiado para las necesidades de la comunidad, que sean obras para localizar información específica y de manera rápida.

Pero el factor primordial dentro del servicio de consulta es el personal encargado de proporcionarlo, ya que la satisfacción del usuario va a depender de la capacidad y habilidad que tenga el empleado para dar la respuesta adecuada a la necesidad de información requerida.

Sin embargo, las investigaciones realizadas sobre el servicio de consulta han sido pocas y hechas generalmente, por personas ajenas al gremio bibliotecológico. Este hecho ha dado como resultado que los servicios se manejen con el criterio que él "cree" conveniente y donde no se consideran la opinión y las necesidades del usuario.

Pero cuando se pretende mejorar un servicio o poner a funcionar una nueva institución, uno de los pasos fundamentales es la evaluación, ésta forma parte del proceso administrativo. Las evaluaciones en los servicios bibliotecarios, no sólo deben proporcionar los datos sobre la cantidad de usuarios que se atiende en la sala, sino también deben permitir el conocimiento de la calidad con que se brinda el servicio.

Dada la carencia de estudios de esta naturaleza, se consideró

importante llevar a cabo éste que proporcionará datos valiosos que permitirán conocer la calidad del servicio de consulta, y que al mismo tiempo proporcionarán pautas para seguir con estudios del mismo tipo, que permitan reafirmar o mejorar los servicios.

La investigación sobre la eficacia del servicio de consulta, puede proporcionar:

- Un diagnóstico de la situación actual del servicio, con lo que se podrá observar el avance logrado y también las deficiencias que se tengan.

-El análisis de las fallas va a permitir detectar las causas y dará la pauta para proponer alternativas de solución.

Lo anterior repercutirá en el mejoramiento del servicio y en un mayor nivel en la satisfacción del usuario, logrando así un cambio radical en la imagen de la biblioteca.

Partiendo de lo anterior, se plantean los siguientes problemas:

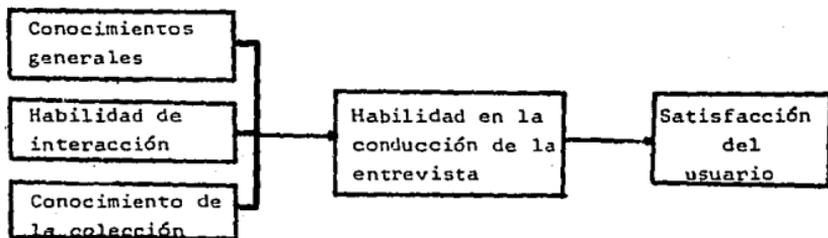
¿Existe relación entre las características del personal de consulta -habilidad de interacción, conocimientos generales y conocimiento de la colección- y la habilidad en la conducción de la entrevista?

¿Qué relación hay entre la competencia del empleado de consulta -habilidad para conducir la entrevista- y la satisfacción a

las preguntas del usuario?

Para resolver estos problemas, se parte de la hipótesis de la relación entre los conocimientos generales, habilidad de interacción y conocimiento de la colección es directamente proporcional a la habilidad en la conducción de la entrevista y ésta tiene una relación directa con la satisfacción del usuario, por lo tanto a mayor habilidad en la conducción de la entrevista mayor será la satisfacción de las preguntas del usuario.

Gráficamente se expresaría así:



Para fundamentar lo anterior, el estudio se divide en dos partes. La primera cubre la parte teórica y de referencia en tres capítulos, el primero aborda el tema de la biblioteca pública, proporcionando las definiciones que han dado diversos autores, así como lo importante de la función social de la biblioteca, para finalizar con el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas en México.

El capítulo dos, trata sobre el servicio de consulta en bibliotecas públicas, dando un panorama general del servicio y sus funciones, marcando la importancia que tiene la colección de consulta y sobre todo el personal que atiende a el servicio y que es el punto clave de la satisfacción del usuario. También en este tema se menciona la importancia de la entrevista entre el bibliotecario y el usuario para lograr una mejor comprensión de lo que el usuario requiere.

En el tercer capítulo, se menciona lo importante que es la evaluación para el servicio de consulta, los métodos que se han utilizado en otros países, para finalmente dar algunos ejemplos.

La segunda parte comprende el informe de investigación de la evaluación del servicio de consulta, en diez bibliotecas públicas del D.F., las que se eligieron por sus características similares de colección y capacidad de usuarios. En esta parte se incluyen los antecedentes, en donde se mencionan las características del personal que se consideraron como objeto de estudio. Se continúa describiendo los materiales y métodos utilizados y con la presentación de los resultados, en base a ellos se hacen dos análisis: el descriptivo, que detalla la situación en la que se desenvuelve el estudio y el estadístico, donde se prueba la hipótesis establecida.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, que ha juicio de la autora, emanan del trabajo y que se espera

despierten el interés del personal relacionado con el servicio de consulta, y obtengan ideas nuevas para evaluar o mejorar sus servicios.

## I. LA BIBLIOTECA PÚBLICA

### A) DEFINICIÓN, OBJETIVOS E IMPORTANCIA.

El concepto de biblioteca ha sufrido grandes cambios; de ser un - simple almacén de libros ha pasado a ser una institución donde -- circula la información constantemente. Esto a nivel de biblioteca pública es de suma importancia; su función y su definición así lo muestran y a nivel internacional se encuentra lo registrado por - la Unesco en el Manifiesto sobre la biblioteca pública que dice:

La biblioteca pública es una muestra de la fe de la democracia en la educación para todos y en to das las edades, así como en la aptitud de todo - el mundo para reconocer los progresos de la huma nidad en el campo del saber y de la cultura.

La biblioteca pública es el principal medio - de dar a todo el mundo libre acceso a la suma de pensamientos y las ideas del hombre y a las crea ciones de su imaginación.

Su papel consiste en renovar el espíritu del hombre suministrándole libros para su distracción y recreo, ayudar al estudiante y dar a conocer - los progresos de la técnica, la ciencia y la so- ciología. (1)

De ahí, diversos autores han adaptado la definición a su caso específico, ya sea por país, región, estructura política, económi

ca, etc. (véase anexo 1). Así se tiene que en 1982 se promueve la Reunión Regional sobre el Estado actual y las estrategias para el desarrollo de los servicios de bibliotecas en América Latina y el Caribe, en ésta surge un nuevo documento definiendo a la biblioteca pública y asignándole objetivos, en base a las necesidades propias de esos países.

Entre los puntos clave de este documento se pueden mencionar - los siguientes: La biblioteca pública debe permitir el libre acceso a toda la comunidad, así como promover la cultura nacional y - el conocimiento de otras culturas, También se hace énfasis en el apoyo a la educación a todos los niveles -formal e informal- y a todos los sectores. (2)

En México, los autores han tomado estos documentos y los han - adoptado a nuestra estructura y necesidades, teniendo entre sí - muchos puntos comunes. Por ejemplo, Gordillo señala que "son bibliotecas públicas aquellas abiertas al público, sostenidas bien sea con fondos públicos o privados,..." (3) haciendo hincapié en - la importancia que tiene, el que la biblioteca de acceso a todo - el público. Retomando esta idea, Beatriz Casa menciona que la "biblioteca pública es como su nombre lo indica una institución al - servicio del pueblo" (4)

Si bien el eje de la biblioteca pública es el libre acceso a - toda persona, existen otros factores importantes para poder definirla, como es el hecho de que sea una institución al servicio de

la educación de la comunidad y sea un centro de enseñanza continua.

De una manera más clara y concreta, Palacios indica que:

...la biblioteca pública es un organismo de servicio público que el Estado se encuentra obligado a prestar a los particulares sin discriminación alguna y de manera gratuita, para que satisfagan sus necesidades de información, educación, cultura y recreación, mediante el libre acceso a los materiales gráficos documentales, bibliográficos, audiovisuales y demás instrumentos que posea, con el propósito de impulsarlos a la libertad de pensamiento y acción, perfeccionando sus capacidades y personalidad, en busca de un mayor bienestar individual y colectivo. (5)

En cuanto a los objetivos de la biblioteca, también se han adecuado a necesidades propias. Escamilla afirma que para poder establecer los objetivos es necesario partir de:

- a) La idea de que hay que alcanzar los objetivos educativos y culturales fijados por el bibliotecario y
- b) La necesidad que sostiene que la biblioteca ha de satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios.

A este respecto señala que:

...la biblioteca pública generalmente apoya el primer punto en cuanto se refiere a la literatura profesional y adopta el segundo en el terreno de la vida práctica. El primer punto considera la biblioteca como un receptáculo de cultura, un almacén de libros significativos; éste es un concepto tradicional que enfatiza la calidad de la colección con menos interés en las necesidades o demandas de los verdaderos usuarios. El punto segundo considera a la biblioteca como una institución educativa que debe motivar a las personas a leer -convertirlas de no lectores en lectores, por decirlo- y ayudar a los que ya leen a cambiar de los libros "effmeros" a los de mejor calidad. (6)

En base a la definición y a los objetivos de la biblioteca, se detecta la importancia que tiene para el desarrollo de cualquier país, sobre todo los subdesarrollados que generalmente padecen carencias económicas y por lo tanto económicas y culturales. Esto justifica la poca educación y cultura, ya que los precios elevados de los libros hacen que cada vez se alejan más de las manos del pueblo, lo que repercute en los problemas señalados, conformándose con lo que la escuela primaria les puede brindar y en algunos casos ni con esa posibilidad.

De esas carencias y de la idea generalizada de que las bibliotecas son para uso exclusivo de los estudiantes, se ha podido --

observar que los miembros de la comunidad que no están en la escuela, no acuden a la biblioteca. Esto también se debe a que el incremento de estudiantes y la inexistencia de bibliotecas escolares para apoyar los programas de estudio, ha hecho que la biblioteca pública sea su única salida. Sin embargo en su carácter de biblioteca pública es, hasta cierto punto, normal el hecho de que no pueda atender todas las necesidades específicas de información de los estudiantes.

Maurois remarca la importancia de la biblioteca como complemento de la escuela al decir "no vacilo en afirmar que la enseñanza no es mas que una llave que abre las puertas de las bibliotecas"<sup>(7)</sup> y como tal lleva su función más allá del sistema escolar, proporcionando información a todos, estén o no inmersos en la escuela.

La biblioteca pública debe brindar a jóvenes, niños, hombres y mujeres, la posibilidad de estar informados sobre su época en todas las esferas del pensamiento y de la acción. Poniendo a su disposición, con imparcialidad objetiva, obras que exponen tesis opuestas, les permite formarse una opinión y conservar en lo que atañe a los asuntos públicos, el espíritu crítico y constructivo sin el cual no existe la libertad. Además, la biblioteca despierta vocaciones. Leyendo las obras maestras, los espíritus bien dotados que no acertaban a orientar su vida se sentirán estimulados hacia las ciencias, las letras o las artes.<sup>(8)</sup>

Evidentemente se habla de la optimización del servicio bibliotecario y del usuario ideal que resalta lo primordial del papel que desempeña la biblioteca pública como promotora de la cultura, siendo una institución dinámica que no tenga nada que ver con su significado original de simple almacén.

Como institución de servicio, es importante para el usuario que la biblioteca resalte entre sus funciones la importancia que tiene como miembro activo dentro de la comunidad en la que está inmersa, de tal forma que sea una institución "viva" en la que circule y se use la información no sólo por los usuarios reales sino también con el resto de la comunidad.

En la ciudad de México abundan las personas de escasos recursos que no pueden comprar libros. Para ellos la biblioteca pública es fundamental ya que debe dar solución a los problemas cotidianos que enfrentan. El hecho de acercar a las personas a la lectura ayuda a no convertirlas en analfabetas funcionales, a realizar de mejor manera sus tareas diarias, sus trabajos escolares o simplemente a recrearse de una manera sana.

Una biblioteca funcional debe cubrir las necesidades formativas, informativas y recreativas de su comunidad, elevando así el nivel cultural y ayudando a mejorar sus condiciones de vida.

#### B) FUNCIÓN SOCIAL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA.

La importancia de la biblioteca pública se revierte en su función

social. Al respecto existe mucha controversia, ya que es difícil medir y evaluar si se cumple o no con la función señalada.

Las normas de la American Library Association de 1956 señalan que:

La biblioteca pública procura ayudar a la población a contribuir a aumentar los conocimientos, a utilizar el tiempo libre de manera que favorezca su bienestar personal y social, a desarrollar sus actividades creadoras y espirituales, a aumentar su eficacia en las tareas diarias, a cumplir con sus obligaciones políticas y sociales, a actuar mejor en el hogar y la comunidad, a mantenerse al ritmo del progreso en todas las esferas del saber y a hacer de la educación algo permanente. (9)

Si realmente se cumpliera con la función establecida, la biblioteca podría colaborar a reducir las diferencias socioculturales, y a que las clases no privilegiadas tuviesen acceso a la información que tratara sobre todos los asuntos y de todas las líneas - del pensamiento, actuando así como un centro educativo y cultural para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Pero un punto clave en la función de la biblioteca, es el personal que labora en ella, ya que es necesario que:

...tenga la capacidad y el potencial con el cual surjan las necesidades, tecnologías y valores de la sociedad. Los constantes cambios de nuestra - sociedad han tenido gran impacto sobre la estructura bibliotecaria, los servicios y los sistemas de información en general. Por lo tanto es imperativo que el bibliotecario reconozca la posición actual de la biblioteca pública y el paso inicial es la formación del informe sobre su misión que es la base de la efectiva operación de la biblioteca. (10)

Es verdad que en la última mitad del siglo, la sociedad ha sufrido grandes cambios que repercuten en la biblioteca, que debe - sufrirlos también para adecuarse a las necesidades reales de su - comunidad, ya que esos cambios no se dan de manera gradual o semejante en todas las regiones.

Obviamente la biblioteca pública es cada vez más importante - dentro del contexto social, ésto según Maurois<sup>(11)</sup> se puede deber a diversas razones, entre las que se pueden mencionar:

- a) Ha aumentado considerablemente el número de personas alfabetizadas.
- b) En la industria editorial se hacen cada vez más libros de diversos tipos y temas a precios fluctuantes.
- c) Para la mayoría de la población, la biblioteca pública seguirá siendo la única forma de acceso a la lectura.

d) Los procesos económicos y técnicos fortalecen la necesidad de instruirse, por lo tanto la necesidad de leer.

De esto se desprende la inevitable relación biblioteca-lectura, y es el fomento de la lectura uno de los fines perseguidos por la biblioteca. En nuestro país, al igual que en otros, la biblioteca y la lectura están íntimamente relacionados con el sistema educativo. Sin embargo, esta relación en la realidad es truncada por - que no se les da el apoyo necesario, ni político, ni económico y por otra parte los profesores del sistema educativo no consideran la biblioteca como una puerta abierta a la educación.

Respecto a lo anterior Quijano menciona que:

La escasa participación del sistema bibliotecario en el sistema educativo nacional, que se traduce en la desvinculación de la biblioteca como centro de recursos para el aprendizaje dentro del proceso enseñanza-aprendizaje;... la concientización de la opinión pública, respecto a la importancia que la biblioteca tiene como resguardo de una propiedad socialmente útil frente a la acumulación - egoísta de colecciones privadas; la divulgación - del papel democrático que juegan las bibliotecas al proporcionar la mayor cantidad de información -- útil al costo social más bajo; la participación - de la biblioteca en la generación de autoempleo,

en la educación continua, en el mantenimiento de nuestros valores culturales y en la transformación de la sociedad... la difícil coyuntura del país nos obliga a reconsiderar el rol social que hemos venido jugando (los bibliotecarios) en un proceso educativo que ensancha el aparato escolar por democratizar la enseñanza... la biblioteca constituye una posibilidad de individualizar el proceso enseñanza-aprendizaje a un costo muy bajo. (12)

De aquí podemos concluir que la información y la educación son de suma importancia para el desarrollo económico y social de cualquier país. El material impreso de la biblioteca y otros materiales con los que cuenta, son indispensables en los distintos grados de enseñanza. Claro que en ningún momento se pretende convertir a las bibliotecas públicas en escolares, pero la primera debe apoyar a la educación de manera general. Al respecto Toledo<sup>(13)</sup>, dice que esta relación es importante ya que la biblioteca pública acepta que la educación es una de las funciones primordiales, lo que le obliga a promover actividades que apoyen la educación formal.

Señala también que en Brasil (y se podría extender su opinión a América Latina)

En los últimos años, se torna evidente que la edu  
cación formal, solamente no satisface las exigen-  
cias de una sociedad moderna. Esta afirmación po-  
ne en evidencia la importancia de la educación no  
formal, en este contexto la biblioteca pública de  
sempaña un papel relevante en la sociedad.

Ella debe asumir este papel, ofreciendo oportu-  
nidades diversas a la comunidad a la que sirve, -  
desde la más simple información hasta la mejor -  
adquisición personalizada del conocimiento. La bi  
blioteca pública dentro de su espíritu democráti-  
co debe ofrecer asistencia a diversas clientelas.  
En el aspecto de apoyo a la educación formal, ella  
podrá orientar a los estudiantes en cuanto al mejor  
uso de los materiales de instrucción y enriqueci-  
miento cultural, complementado con material y pro  
gramas especiales. (14)

Las bibliotecas públicas pueden contribuir activamente a la -  
educación de todos en sus diversos aspectos. Ellas deben partici-  
par en el desenvolvimiento de la ciencia y de la tecnología, di-  
fundir los conocimientos profesionales y favorecer las iniciati-  
vas creadoras del hombre.

Actualmente se puede decir que la educación no es sólo para -  
las clases privilegiadas y que este hecho trae como consecuencia  
la necesidad de leer y aquí es donde la biblioteca ha de ofrecer

a niños, jóvenes y adultos, programas de extensión y mejoramiento de la educación, que respondan a sus necesidades de información.

En México la relación biblioteca-educación debe ser muy estrecha ya que el hecho de que no existan bibliotecas escolares, crea una deficiencia que debe cubrir la pública. Consideramos que de toda la población, veintres millones son estudiantes que requieren del apoyo bibliotecario para una mejor preparación.

#### C) PROGRAMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS.

La creación de bibliotecas públicas que proporcionen cultura, recreación e información al pueblo no es una idea reciente. Uno de los hombres que se preocuparon por esto fue José Vasconcelos, quien en 1921 es nombrado Secretario de Educación Pública y entre sus objetivos plantea la instalación de bibliotecas que proporcionaran a las personas, material de lectura. Más tarde en 1946, crea la biblioteca pública más grande e importante del país, la Biblioteca Pública de México.

Sin embargo, después de este período de auge se cae en un letargo y es hasta 1976 que se vuelve a tomar la iniciativa sobre la creación de bibliotecas. Con la creación de la Dirección de Bibliotecas en 1978, se establece un programa de desarrollo de bibliotecas, con las siguientes metas:

- a) La creación de 2000 bibliotecas públicas y
- b) La creación de 6000 salas de lectura.

Aunque estas metas no fueron alcanzadas, se abrieron bibliotecas en todo el país, dando la pauta para la creación del Programa Nacional de Bibliotecas Públicas en 1983, (PNBP).

El programa surge como una necesidad de crear proyectos concretos acordes a la realidad económica del país. El eje principal del PNBP, es la creación de servicios bibliotecarios coordinados en el país, que tengan la apertura suficiente para hacer llegar los libros a todos los ciudadanos.

Partiendo de esta idea, se plantea:

La realización de un esfuerzo de coordinación de los servicios de bibliotecas públicas que actualmente brindan los gobiernos de los estados, los municipios y las dependencias de la Secretaría de Educación Pública, a fin de lograr el establecimiento de un sistema normativo general que regule el funcionamiento y la operación descentralizada de estos servicios.

- El programa se propone crear bibliotecas donde se requiera aprovechar mejor las existentes y articularlas en un sistema que permita la prestación óptima de sus servicios.

- ...La función social de una biblioteca reside esencialmente en la calidad y organización de los servicios que brinda. Cualquiera que sea la modalidad de la biblioteca pública, se aspira a ofrecer

a los usuarios los siguientes servicios: préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, atención a escolares y actividades de fomento del hábito de la lectura.

- La programación, el establecimiento y la puesta en marcha del sistema en cada entidad federativa será independiente, pero estará sujeta a la creación de las bibliotecas requeridas en cada una de las etapas planteadas.
- Lo anterior se logrará si los gobiernos de los estados y municipales convienen con la Secretaría de Educación Pública la cesión de espacios físicos disponibles y el pago de personal de las bibliotecas (tal como aparece en el Resumen del Programa Nacional de Bibliotecas Públicas). (15)

Se puede observar que el Programa contempla aspectos sociales, económicos, culturales y educativos, para elevar el nivel cultural de la población. El objetivo general para lograr ese nivel es:

- Poner a disposición de cada uno de los mexicanos que lo desee el documento preciso en el momento oportuno y al menor costo posible.

Como objetivos específicos:

- Afirmar la identidad nacional y aumentar la capacidad de resistir la penetración cultural enajenante.

- Acrecentar el respeto a la patria y el amor a nuestras costumbres y tradiciones.
- Fomentar los valores nacionales que se basan en nuestras profundas raíces culturales.
- Apoyar los programas de desconcentración, de descentralización y el arraigo a el lugar de origen.
- Mejorar la calidad de la vida al conectar, por medio de la palabra escrita, a generadores de experiencias con los lectores de las mismas.
- Desarrollar la capacidad de autoempleo.
- Preservar y aumentar la capacidad de leer.
- Contribuir a que los alfabetizados no caigan en el analfabetismo funcional.
- Promover que el tiempo libre se emplee en actividades relacionadas con la superación personal, con la lectura como centro de las mismas. (16)

En el programa, se plantea el diseño de una Red Nacional de Bibliotecas Públicas que fuesen coordinadas, en sus aspectos técnicos, de manera central y que ofrecieran servicios bibliotecarios de manera descentralizada.

Las metas planteadas son a corto, mediano y largo plazo con la finalidad de que para diciembre de 1988, todos los habitantes del país deben estar en igualdad de oportunidades de acceso a los libros.

A largo plazo -seis años- la población que cuente con una escuela secundaria contará con una biblioteca pública.

A medio plazo -tres años- aquellos municipios que cuenten con más de 30,000 habitantes tendrán una biblioteca pública.

A corto plazo -diciembre de 1984- cada capital de los estados contará con una biblioteca central estatal.

Para la creación de la Red, se realizaron convenios entre las autoridades delegacionales y estatales y la Dirección General de Bibliotecas / SEP. En dicho convenio la Secretaría de Educación Pública a través de la Dirección, se hace responsable de:

- Planear, programar, organizar, instalar supervisar, coordinar, promover y evaluar el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas.
- Dotar gratuitamente a las bibliotecas públicas de colecciones que respondan a los intereses y a las necesidades de los distintos tipos de usuarios que habitan en los municipios.
- Realizar previamente los procesos técnicos con el fin de entregar a las bibliotecas los acervos ya preparados para ofrecer el servicio.
- Dar entrenamiento y asesoría técnica permanente al personal responsable de proporcionar los servicios a los usuarios en todas las bibliotecas del Programa.

- Realizar y encomendar investigaciones encaminadas a fomentar el uso de los servicios bibliotecarios y el hábito de la lectura en función de las diversas necesidades que resultan de la diversidad étnica, cultural, social y educativa de los usuarios de los municipios.
- Recoger la experiencia internacional respecto a los programas de coordinación de servicios y de investigación sobre el fomento del hábito de la lectura. (17)

Por su parte las autoridades delegacionales y estatales, se comprometen a:

- Proporcionar los locales, mobiliario y equipo de oficina, para el personal de la biblioteca, previa consulta técnica a la Dirección General de Bibliotecas.
- Proporcionar el mantenimiento de los locales, mobiliario y equipo.
- Contratar y mantener vigente un seguro que ampare las instalaciones, el equipo, el mobiliario y los recursos bibliográficos de las bibliotecas contra los accidentes provocados por fenómenos naturales, así como contra incendio, derrumbe y actos de vandalismo.
- Asignar y pagar al personal necesario para proporcionar los servicios bibliotecarios.

Un compromiso que adquieren las dos partes, es el de promover la formación de patronatos para apoyar las actividades de la biblioteca.

Para poner en operación el Programa, se parte de que en 1983 el país tenía las condiciones bibliotecarias siguientes:  
De 2,377 municipios existentes en el país, 1564 carecen de biblioteca.

En los estados se registran 788 bibliotecas y en el Distrito Federal 115 en 17 Delegaciones, de todas sólo están en operación 381, atendiendo a 241 municipios.

Con el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas a fines de 1988 se tienen en operación 3,047 bibliotecas en todo el país.

En el Distrito Federal existen 221 bibliotecas, que atienden a las 16 Delegaciones.

La distribución de volúmenes es de acuerdo a la capacidad de usuarios de la biblioteca, así se tiene que las que tienen capacidad de:

50 usuarios cuentan con 3,000 vol.

100 usuarios cuentan con 6,000 vol.

200 usuarios cuentan con 10,000 vol.

Para la selección de materiales, se preparó un grupo interdisciplinario para que efectuara este proceso, El grupo señaló una -

serie de títulos para formar una colección básica que debería -- estar en todas las bibliotecas a instalar. En una primera etapa, se proporciona esta colección y en una segunda etapa se entrega-- rán colecciones que respondan a las necesidades propias de cada - comunidad, para reforzar las colecciones básicas.

Las bibliotecas que forman parte de la Red, se rigen por el re glamento de los servicios bibliotecarios emitido por la Dirección General de Bibliotecas, realizándose con el propósito de que los usuarios de las bibliotecas sepan sus derechos y obligaciones, y que los empleados que dan el servicio, lo proporcionen de acuerdo a las normas establecidas.

Es necesario marcar la importancia que da el Programa a la li- bertad del usuario en la elección de su material de lectura, esta- bleciendo la estantería abierta para todas las bibliotecas públi- cas.

Los servicios al público se dividen en: servicios básicos y - servicios de extensión.

Los servicios básicos comprenden:

a) Préstamo interno. Que con la modalidad de estantería abier- ta, da al usuario la oportunidad de tomar y consultar, no sólo el libro específico que requiere, sino también los relacionados con la información que busca.

b) Préstamo a domicilio. Es el servicio por medio del cual --

el usuario puede llevarse a su casa, los materiales de la biblioteca y facilitar su lectura.

c) Préstamo interbibliotecario. Aquí se le ofrecen al usuario los materiales de otras bibliotecas o instituciones.

d) Servicio de consulta. Se responde a preguntas específicas de los usuarios.

e) Servicio de orientación de usuarios. En él, se proporciona a los usuarios el conocimiento de los servicios de la biblioteca.

f) Servicio de fomento de hábito de la lectura. Se dan diversas actividades para promover la lectura en la comunidad. Este servicio se apoya en actividades permanentes y actividades parciales, como la hora del cuento, círculo de lectura, exposición de libros, conferencias, películas, etc.

Una vez proporcionados los servicios básicos, la biblioteca estará en disposición de ofrecer los servicios de extensión por medio de las bibliotecas móviles o cajas viajeras.

Un logro de esta administración y que dió fuerza y apoyo al PNB, fue el Decreto de consolidación de la Red, publicado el jueves 8 de enero de 1987 en el Diario oficial, emitiéndose con el objetivo de dar al Programa el marco jurídico apropiado para su continuidad y uniformidad. En el mencionado decreto, se encomienda a la SEP, la promoción, programación, organización, coordinación y supervisión del establecimiento y opera

ción de una red nacional de bibliotecas públicas. Así mismo se mencionan los convenios que se establecen en los estados y los compromisos que se adquieren mediante ese convenio, teniendo como finalidad la de "ampliar el acceso de todos los mexicanos a las oportunidades educativas, culturales, deportivas y de recreación, y mejorar la prestación de los servicios respectivos..."(18)

Este primer paso, a nivel jurídico, se reafirma con la aparición de la Ley general de bibliotecas, en la que se manifiesta el deseo de un cambio estructural en el sistema educativo, tomando como uno de los pilares a las bibliotecas, dándoles así el lugar que les corresponde dentro de la sociedad.

## REFERENCIAS

- 1.- PALACIOS BELTRAN, Miguel. "La biblioteca pública y la Unesco : glosa del 'Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública'". En Ciencia bibliotecaria. Vol. 2, no. 1 (1978) p. 25.
- 2.- Reunión Regional sobre el Estado actual y Estrategias de Desarrollo de las Bibliotecas Públicas en América Latina y el Caribe. Declaración de Caracas sobre la biblioteca pública como factor de desarrollo e instrumento de cambio social en América Latina y el Caribe. Caracas, Ven.: [s.n.], 1982. s.p.
- 3.- GORDILLO, Roberto A. "Estado actual de las bibliotecas públicas en el país". En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (5a. : 1971 : Ciudad de México) La biblioteca : factor esencial de la Reforma educativa. México : AMBAC, 1971. p.31.
- 4.- CASA TIRAO, Beatriz. Bibliotecas y Educación. México : Centro para el Estudio de Medios y Procedimientos Avanzados de la Educación, 1974. p.41.
- 5.- PALACIOS BELTRAN, Miguel. "Las bibliotecas públicas como parte del sistema bibliotecario nacional". En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (6a. : 1974 : Guanajuato) Integración del Servicio Nacional Bibliotecario. México : AMBAC, 1975. p.144.
- 6.- ESCAMILLA, Gloria. "La biblioteca pública : objetivos y servicios". En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (5a. : 1971 : Ciudad de México) Op cit. p.10.
- 7.- MAUROIS, André. La biblioteca pública y su misión. París Unesco, 1963. p.4.
- 8.- Ibid. p.5.
- 9.- ENWONW, Rita C. "El papel de las bibliotecas públicas de Nigeria en la educación de adultos" En Boletín de la Unesco para las bibliotecas. Vol. 27, no. 6 (nov.-dic. 1973) p.406.

- 10.- WEIGAND, Darlene E. The organic public library. Littleton, Col. : Libraries Un limited, 1984. p.3.
- 11.- MAUROIS, André. Op. cit. p.6.
- 12.- QUIJANO SOLIS, Alvaro. "Palabras del presidente de la mesa directiva de la AMBAC, 1983-1985" En Noticiero de la AMBAC. No. 58 (dic. 1983) p.16.
- 13.- TOLEDO DE ARAUJO, Walkiria. "A biblioteca pública e o compromisso social do bibliotecario = Public libraries and the social commitment of libraries". En Escuela de Biblioteconomía. UFMG. Vol. 14, no. 1 (mar. 1985) p. 107.
- 14.- Ibid. p.109.
- 15.- Programa Nacional de Bibliotecas Públicas. México : Secretaría de Educación Pública, 1984. p.8. Resúmen.
- 16.- MAGALONI DE BUSTAMANTE, Ana María. Proyecto RENABIP. México : [s.e.], 1982. p.1.
- 17.- Ibid. p. 18.
- 18.- México. (Leyes y decretos). "Decreto de consolidación de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas". En Diario Oficial. (ene. 8, 1987) p.9.

## II. EL SERVICIO DE CONSULTA EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

### A) DEFINICIÓN Y FUNCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA.

Dentro de los servicios básicos que se establecieron en el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, el servicio de consulta es esencial.

El concepto "consulta" es aceptado paulatinamente a partir de las últimas décadas del siglo XIX y principios del XX. Los primeros en utilizar el concepto fueron Samuel Green, Poole, Winsor y Melvil Dewey, entre otros. Kaplan<sup>(1)</sup> escribió que por 1893 la teoría del servicio de consulta es aceptada de manera general por los bibliotecarios americanos, citando como evidencia la designación de uno o más empleados, para atender la sala de consulta, creando un espacio especial para dicha sala, asignando colecciones propias y catálogo propio.

Conforme se fue aceptando el servicio de consulta, se escribió más sobre el tema, por lo que las definiciones son diversas pero coinciden en muchos aspectos. Al respecto Shore menciona que:

Las definiciones de consulta, todos las conocen en la práctica bibliotecaria, quienes abrazan la idea de ayudar al usuario en la búsqueda de información, de estudio y de investigación. En esta definición se encuentra implícita la iniciación del usuario y la asistencia bibliotecaria. La responsabilidad

profesional es importante y estaría ofreciendo -  
un incremento constante en la eficiencia. (2)

Así Shores maneja la preparación y eficiencia de un personal -  
adecuado para dar el servicio y a este respecto, Hutchins<sup>(3)</sup>, dice  
que en el trabajo de consulta se incluye la ayuda directa del  
personal que labora en la biblioteca, a los usuarios que buscan -  
algún tipo de información, pero también implica las diversas acti-  
vidades bibliotecarias que tengan como finalidad, hacer que la -  
información sea accesible.

En México, también nuestros bibliotecarios han escrito al res-  
pecto, ejemplo de ello son:

Basilio, quien dice:

La consulta, servicio de la biblioteca, se puede  
considerar como la ayuda directa y personal en la  
búsqueda de información a solicitud de un usuario,  
que se le proporciona con la colección propia o -  
con la de otras bibliotecas de la localidad o del  
extranjero. (4)

Morales, define el servicio de consulta como una parte integral  
de la institución, a través del cual se pone al alcance del usua-  
rio toda la información que requiera.

Todos los autores coinciden en que en este servicio, se debe -

prestar ayuda profesional y directa al usuario que la requiera, - además de una colección apropiada. Una opinión que viene a redondear estas definiciones es la de Barton quien afirma que:

El servicio de consulta puede definirse como la - ayuda del bibliotecario para reunir al investigador con los materiales impresos que necesita para cualquier finalidad -de información, de educación o de recreación- en otras palabras la guía hábil del bibliotecario para escoger o descubrir el mejor o los mejores libros para obtener una información específica o para una finalidad dada. (5)

En el reglamento que norma a las bibliotecas públicas de nuestro país, se establece que "el servicio de consulta consiste en - utilizar la colección de consulta... para responder a preguntas - específicas de los usuarios". (6)

Por lo anterior, se puede afirmar que este servicio es el lazo de unión entre la información y el usuario. Se puede advertir que existen dos factores primordiales para lograr la satisfacción de las necesidades de información del usuario: a) Una colección específica y b) Personal adecuado. Para el logro de su objetivo, es necesario que el personal se encargue de dar una imagen nueva a la institución, la que debe convertirse en algo "vivo" y atrayente para todos los que deseen ampliar sus conocimientos o simplemente distraerse.

Dado que la biblioteca pública da servicio a todos los niveles y a una gran diversidad de gente, -desde el niño inquisitivo hasta el hombre de negocios o amas de casa- el servicio de consulta debe enfocarse a la calidad de la información proporcionada y no solo a la cantidad. Esto es que en este servicio, la eficacia no debe medirse por el número de usuarios o por el número de libros proporcionados, sino por el beneficio que obtiene el usuario con la información dada.

Para lograrlo se pueden plantear las siguientes modalidades

1. Asistencia directa.- Aquí se trata directamente con el usuario para conocer su necesidad de información, a través de la entrevista, con el fin de proporcionarle el material indicado.
2. Asistencia telefónica.- Se responde a las preguntas del usuario por vía telefónica, lo que implica tener personal que se dedique a prestar el servicio, por lo que es frecuente que en nues---tras bibliotecas no se proporcione.
3. Asistencia por correo.- Cuando al usuario no le urge la información, la puede solicitar por carta, aunque estos casos son poco comunes ya que la colección y servicio se enfocan a resolver problemas con cierta rapidez.

Además de responder a preguntas específicas del usuario, tam--bién se da el servicio de orientación y la compilación de biblio-graffas.

Para cumplir de una manera adecuada estas funciones, el bibliotecario, además de estar bien capacitado, ha de mantenerse actualizado y tener buenas relaciones con otras dependencias o instituciones que puedan apoyar su servicio.

En resumen, el servicio de consulta incluye todas las indagaciones que el personal pueda hacer para ayudar al usuario a recuperar y usar las fuentes de información necesarias para satisfacer sus demandas. La función de consulta es un trabajo mental, en el que para responder al usuario no sólo se necesita una buena colección, sino también un personal preparado.

#### B) FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO DE CONSULTA

Al mencionar las modalidades y otras actividades del servicio, se observa que para efectuarlos se requiere de: Personal debidamente capacitado y una colección adecuada a las necesidades de la comunidad.

1. Personal. Se ha escrito mucho en cuanto a su papel y sus características, manifestando el ideal del bibliotecario y tratando de concientizar a las personas del área sobre la función social que tiene.

Pero en nuestro país, ¿hasta qué punto se considera importante al personal de consulta?. Hay autores que afirman que no se asigna el suficiente personal, ni el adecuado, por lo que el servicio

es deficiente y malo. Sin embargo, todos coinciden en que el personal es el punto clave del servicio, ya que es quien se encarga de hacer circular la información. Esta idea de circulación cambia el concepto tradicional de la biblioteca, pero son muy pocos los bibliotecarios que lo entienden y que lo llevan a la práctica.

Para efectuar el proceso mencionado, el personal requiere de ciertas características que autores nacionales e internacionales mencionan de la siguiente manera:

Concepción Basilio

- Espfritu de investigación.
- Conocimientos generales.
- Conocimiento del tema de la especialidad de la biblioteca.
- Conocimiento de la técnica bibliotecaria.
- Conocimiento de la colección.
- Imaginación, minuciucidad, or orden, persistencia, observación y criterio.

Estela Morales

- Buena memoria, que perm<sup>ti</sup>ta manejar referencias.
- Habilidad para sistemati<sup>zar</sup> y clasificar el conoci<sup>m</sup>miento adquirido.
- Responsabilidad para bus<sup>car</sup> los datos.
- Exactitud para identifi<sup>car</sup> y proporcionar la infor<sup>m</sup>mación.
- Facilidad y adaptabilidad para pasar de un tema a otro.
- Ecuanimidad para tolerar a los lectores impertinentes y groseros.
- Curiosidad e imaginación.

- Interés de comunicarse con los usuarios.

#### Mearns

- Preparación y capacidad para comprender y recibir información.
- Imaginación e ingenio.
- Entusiasmo.
- Persistencia.
- Un sentido de los medios de comunicación.
- Humildad.
- Amor para servir a la gente.

#### Goldhor

- Base cultural rica en la lectura.
- Curiosidad intelectual.
- Interés agudo por los sucesos actuales.
- Conocimientos de los materiales.
- Conocimiento de los temas.

Se puede observar que los autores coinciden en algunas características, y de manera general se podrían dividir en:

a) Características individuales, es decir las características que - cada persona desarrolla de acuerdo a su educación, cultura, medio - social, etc.

b) Características adquiridas a través del desempeño de un trabajo común (en este caso el servicio de consulta), donde se requiere del conocimiento de la colección y de la técnica bibliotecaria para su manejo.

Un personal con estas cualidades, sería ideal para dar el servicio.

## 2. Colección

Pero ¿qué es un libro de consulta?

Tal como se comprende en general, es un libro que se consulta para obtener información definida, - más que para una lectura consecutiva. En tales libros, los datos se reúnen habitualmente a partir de un gran número de fuentes y se ordenan para - que puedan ser usados rápidamente y en forma conveniente. (7)

La importancia que tiene la colección es innegable, ya que el manejo constante de una buena colección va a permitir la continua preparación del personal y si además se comenta con otros empleados en donde y cómo localizar información que el primero ya reconoció, va a redundar en un mejor servicio y en una mejor preparación de todos.

La colección de consulta se puede dividir en:

- Obras primarias. Son los materiales que contienen en sí misma información, es decir que para saber algo, no hay que recurrir a otra fuente.

- Obras secundarias. Son las que indican los materiales en los que se puede encontrar la información requerida.

Muchos autores han escrito sobre las obras de consulta y todos coinciden en dividir las más comunes, de la siguiente forma:

Obras primarias

Almanaques

Anuarios

Atlas

Diccionarios

- biográficos
- especializados
- idiomáticos

Directorios

Enciclopedias

- especializadas
- generales

Manuales

- de divulgación
- técnicos

Obras secundarias

Bibliografías

Indices

Respecto a las obras secundarias, actualmente han sufrido cambios en cuanto a su presentación. Las bibliografías y algunos índices se presentan de manera automatizada, lo cual hace más fácil la búsqueda de información.

Dentro del área de consulta, existen otros recursos que de acuerdo a la iniciativa del personal, pueden serle de suma utilidad para proporcionar el servicio, como:

- Archivo vertical. Se conforma de folletos y artículos de temas de actualidad, son identificados por el bibliotecario generalmente para adelantarse a las necesidades de sus usuarios. Se ordena alfabéticamente, asignando un tema a cada artículo y se guarda en folders. El material debe ser actualizado constantemente, por lo que el descarte también es continuo. Esta herramienta es de gran utilidad para satisfacer a los usuarios que requieran de temas actuales.

- Archivo de respuestas a preguntas difíciles, a cuya búsqueda se ha dedicado mayor investigación y tiempo, Este archivo es necesario para consultarlo y tener referencias de temas poco comunes ya que son fáciles de olvidar y otros usuarios pueden necesitar la misma información. En este archivo es necesario consignar: el tema, la pregunta, la respuesta y las fuentes de información en donde se localiza la respuesta.

#### C) LA ENTREVISTA

Dado que este trabajo se enfoca a una de las funciones del servicio de consulta, la asistencia directa, es necesario considerar como su principal punto a la entrevista.

En este servicio, la entrevista es uno de los pasos esenciales, en el que se va a basar la satisfacción del usuario. Este diálogo entre el bibliotecario y el usuario, le va a servir al personal para conocer realmente las necesidades de información del usuario para poder hacer una búsqueda más eficiente del material a utilizar.

Por lo anterior "...tiene gran importancia administrativa que el personal de consulta aprenda a ahorrar tiempo, estudiando buenas técnicas de entrevista -como descubrir detalladamente, cuál es la información que necesita el lector y porqué, eliminando -- muchas búsquedas inútiles de materiales que no son necesarios. Este interrogatorio deberá ser paciente y amistoso sin suposiciones y sin demasiada insistencia. Al explicar porque se trata de - delimitar la búsqueda para ajustarla al caso particular, el bibliotecario descubrirá que, con frecuencia, los lectores desean explicar todavía más en que consisten sus necesidades". (8)

Frente al usuario es necesario establecer una buena comunicación, la que puede tener preámbulos diferentes de acuerdo a las características de cada usuario, los principales problemas de comunicación a los que se puede enfrentar el personal de consulta son: inseguridad, timidez, agresividad, impertinencia, falsa --- autosuficiencia. A lo que el bibliotecario debe responder con un trato cordial y amable, manejando la comunicación interpersonal - y dando al usuario un clima de confianza y seguridad.

Los pasos a seguir dentro de la entrevista son:

1. Pregunta del usuario.- Se pueden identificar varios tipos de pregunta. Rothstein<sup>(9)</sup> identifica cuatro tipos:

- a) Direccional. Cuando se envía al usuario hacia dónde está el material que necesita.
- b) De consulta fácil. Cuando se pueden contestar inmediatamente a través de un diccionario, atlas, enciclopedia, etc.

- c) De búsqueda. Requieren de tiempo y más recursos que las anteriores.
- d) Consejo al lector. Proporciona ayuda en la consulta del material.

Hieber<sup>(10)</sup> categoriza las preguntas en base a las respuestas - del personal, de la siguiente manera:

- De reproducción exacta. Cuando sólo se necesita un texto o ilustración.
- De llenado de un formulario. Cuando requiere de nombres, términos o cifras.
- Descriptivo. Cuando la obra describe un objeto, persona o lugar.
- De información. Cuando se da un tema en particular.
- De lista de referencias.

Por su parte Jones<sup>(11)</sup> divide las preguntas en las de:

- Orientación
- Directorio
- Temáticas
- Citas y existencias

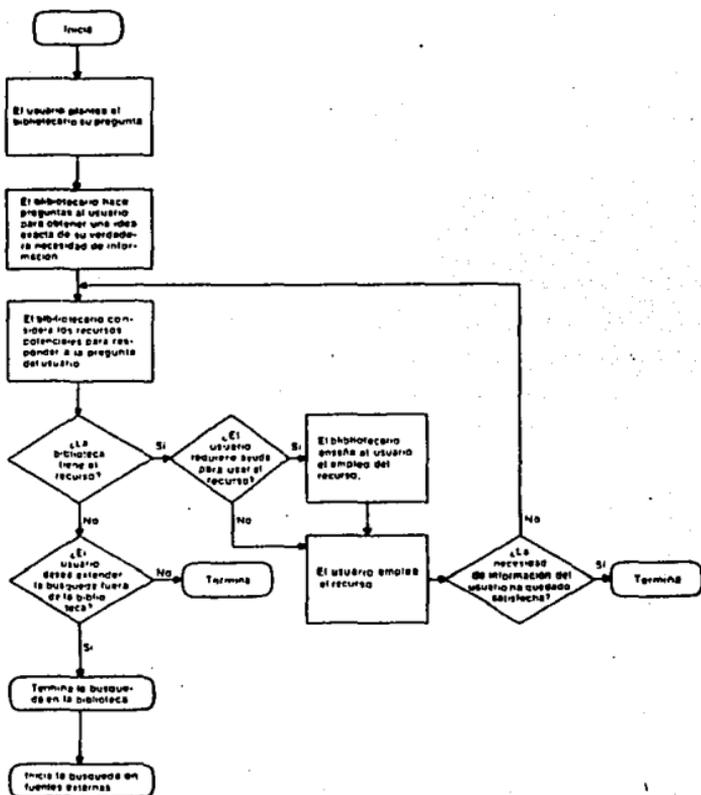
Sea del tipo que sea, es necesario que el personal identifique en cuál cae la pregunta que el usuario le hace, para darle la información precisa.

Una vez que se sabe con exactitud que es lo que quiere el usuario, se procede a:

2. Identificar los recursos potenciales. Aquí, el personal va a anotar los recursos que pueden servir para encontrar la respuesta y se dirigirá a la estantería con el usuario para realizar la
3. Búsqueda de la respuesta, que el usuario requiera, hasta que sea localizada y en este paso se da la
4. Enseñanza al usuario de los recursos disponibles en la biblioteca, como son los catálogos, archivo vertical y la colección misma.
5. Referencias a los recursos que están fuera de la biblioteca. Una vez consultada la colección y los recursos propios, si la información no es suficiente o no hay material, el personal debe dar al usuario referencias a otras bibliotecas o instituciones que le puedan dar la información requerida.

Estos pasos se pueden representar en el siguiente diagrama de flujo:\*

## DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ENTREVISTA DE CONSULTA



- Fuente: El servicio de consulta. México : Secretaría de Educación Pública, Dirección General de Bibliotecas, 1987. p. 28 - (Manuales de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas ; 5)

## REFERENCIAS

- 1.- GALVIN, Thomas J. "Reference services and libraries".  
En Encyclopedia and information science. New York:  
Marcel Dekker, c1978. Vol. 25, p. 212.
- 2.- SHORES, Louis. "Reference becomes teaching". En ROWLAND,  
Arthur Ray. The librarian and reference service. Ham-  
den, Conn.: The Snoe String, 1977. p. 26.
- 3.- WHEELER, Joseph L. y Hebert Goldhor. Administración  
práctica de bibliotecas públicas. México: Fondo de  
Cultura Económica, 1980. p. 331.
- 4.- BASILIO ROMERO, Concepción. "Metodología de consulta".  
En Ciencia bibliotecaria. Vol. 2, no. 1 (sept. 1978)  
p.29.
- 5.- BARTON, Mary N. Carta de junio 18 de 1960.
- 6.- Reglamento de los servicios bibliotecarios. México :  
Secretaría de Educación Pública, Dirección General  
de Bibliotecas, c1985. p.8.
- 7.- WHEELER, Joseph L. y Hebert Goldhor. Op. cit. p. 331.
- 8.- Ibid. p. 334.
- 9.- ROTHSTEIN, S. "The measurement and evaluation of refe-  
rence servic ". Library trends. No. 12 (1964) p. 456.
- 10.- HIEBER, C.E. An analysis of questions and answer in li-  
braries. Bethlehem, Pa.: Center for the Information  
Sciences, 1966.
- 11.- JONES, W.O. "How many reference librarians are enough?"  
RQ. No. 14 (1974) p. 19.

### III. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA

#### A) DEFINICIÓN E IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN

Para conocer cual es la importancia de la evaluación, es necesario entender primero lo que es administración y se puede definir de la siguiente forma:

La administración es un proceso distintivo que --  
consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar  
[un sistema].<sup>(1)</sup>

Este proceso es desempeñado para determinar y lograr los objetivos del sistema a administrar, en este caso la biblioteca. En la definición anterior, se distinguen claramente cuatro fases de igual importancia, son:

I. Planeación. Es la primera fase del proceso administrativo, en donde se realiza una selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones con respecto al futuro, en la visualización de las actividades propuestas. Esto es, determinar por adelantado lo que se va a hacer y como se va a lograr.

La American Library Association<sup>(2)</sup> determinó ocho pasos a seguir en el proceso de planeación:

1. Considerar la comunidad en que se desenvuelve la biblioteca.
2. Evaluar los recursos y los servicios bibliotecarios actuales.

3. Determinar el papel de la biblioteca en su comunidad.
4. Determinar los objetivos y las prioridades.
5. Desarrollar y evaluar las estrategias para el cambio.
6. Implementar las estrategias.
7. Monitorear y evaluar los progresos logrados con los objetivos.
8. Revisar y poner al día los objetivos y prioridades.

II. Organización. Aquí se establecen las relaciones efectivas entre los recursos materiales, financieros y humanos, de manera que se pueda trabajar de manera unida y con eficacia, para el logro de los objetivos planteados.

III. Ejecución. Es ponerse en acción, llevar a cabo lo planeado y organizado.

IV. Control. En esta fase final, se determina lo que se está haciendo. Esto es evaluar el desempeño y, si es necesario, aplicar medidas correctivas para mejorar las situaciones dadas.

Se puede observar en estas fases, que el proceso de evaluación es el principio y fin en la administración, ya que se evalúa para conocer la situación actual y en base a eso, se hace la planeación y demás etapas para finalizar evaluando todo el proceso y saber los avances y las fallas.

El término evaluación, probablemente responde a la pregunta ¿qué es mejor?, aunque implica otra, ¿comparado con qué?, la cla-

ve está en su respuesta. La evaluación implica ante todo un juicio de valor, tomando como punto de comparación normas establecidas. Este juicio es de suma importancia ya que va a influir directamente en la toma de decisiones.

La evaluación es un proceso constante de comparación entre los objetivos de la institución y lo que pasa realmente dentro de la misma, es necesario por lo tanto, tener bien claros los objetivos de la biblioteca y de la evaluación, esto como el primer paso de un buen análisis.

En suma, la evaluación consiste en comparar la ejecución con los objetivos de la institución, con el fin de saber:

- a) Si ha habido algún cambio en la ejecución por un periodo de tiempo determinado.
- b) Dado el caso, si el cambio ha sido en la dirección deseada y
- c) Siendo así, hasta que punto.

La teoría de la evaluación es muy simple; lo que necesita es tener objetivos claros y específicos e instrumentos de medida que sean fáciles de aplicar y a la vez adecuados al propósito. Cuando se tienen objetivos concretos, la evaluación alcanza su objetivo y proporciona la información que indicará si el sistema funciona y en que medida. (3)

Por lo tanto los objetivos de la evaluación son motivados por la necesidad de tomar decisiones y se podrían clasificar de la siguiente manera:

1. Decisiones para designar o implementar un nuevo sistema.
2. Decisiones para modificar un sistema existente.
3. Decisiones para descontinuarlo.
4. Decisiones provenientes de un monitoreo continuo de la eficacia del sistema.

Si la evaluación es de suma importancia en la administración - de cualquier sistema, también lo es en el sistema bibliotecario, aunque nos podríamos preguntar ¿a los bibliotecarios de consulta les interesa evaluar el servicio?, y más aún ¿lo hacen?. Diana M. Thomas, de la respuesta de acuerdo al sistema bibliotecario de Estados Unidos y nos dice que:

No mucho. En cinco bibliotecas las preguntas se ajustan de tal manera que conforman estadísticas para uso interno; es decir, para comparar la carga de trabajo de año en año y para satisfacer la insistencia administrativa sobre la cuantificación, del servicio. En Cornell, Michigan e Indiana, las preguntas reales se registran hasta cierto grado. Algunos departamentos de consulta ajustan o registran las indagaciones durante un mes o dos por año a manera de muestra. En Yale, las preguntas formuladas durante un mes se registraron en formas sobre las cuales las perforadoras sobre teclado po--

dían codificar diversos factores, tales como hora del día, ocupación del consultante, etc. (4)

Es claro que en Estados Unidos, la bibliotecología tiene otra dimensión y se mueve en otro contexto cultural, económico, etc. y esto se refleja en todos los aspectos de la biblioteca: los servicios, el personal, los usuarios, los directivos. Sin embargo se puede decir que en México, las evaluaciones son escasas o nulas, lo que se puede deber a dos causas:

a) que no se hayan hecho evaluaciones porque no se consideran importantes para el desempeño de la biblioteca y porque en bibliotecas públicas, se está en un proceso inicial de instalación y -- organización.

b) si se han hecho, no se han dado a conocer a través de trabajos publicados o cuando menos por transmisión oral. Se tienen noticias de pocos trabajos de evaluación entre los que se pueden mencionar, el de Magaloni, de Tuñón y dos evaluaciones realizadas por la Subdirección de Investigación de la DGB/SEP.

Pero ninguno de los trabajos hace una evaluación del personal que atiende el servicio de consulta, por lo que a este respecto, nos encontramos ante un vacío absoluto. Se ha escrito sobre las características del servicio, el personal, la colección, pero no se ha dado a conocer ninguna evaluación del personal.

## B) MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA

Dado lo anterior, al buscar un método para evaluar el servicio de consulta en las bibliotecas públicas, se ve la necesidad de buscar teoría y práctica de otros países y tratar de adecuarlas a las necesidades específicas de nuestro país.

En principio, Lancaster menciona que hay diversos elementos a evaluar, entre los que se encuentran:

1. Cobertura de la colección. La extensión de la colección en términos del grado hasta el cual esté completa en diversas áreas.
2. Respuesta. La capacidad para indicar la literatura idónea sobre un tema determinado cuando se solicita dicha información al sistema.
3. Precisión. La capacidad para no indicar literatura no pertinente en respuesta a una solicitud hecha al sistema. Juntos respuesta y precisión miden la capacidad de filtrado: la aptitud para dejar pasar lo que el usuario desea y detener lo que no desea.
4. El esfuerzo que el usuario debe hacer para explotar el sistema. Si el esfuerzo requerido es excesivo, el sistema no se usará. Algunas personas preferirán quedarse sin la información requerida, si la localización de dicha información es particularmente molesta para ellas.

5. El tiempo de respuesta del sistema. Cuánto tiempo necesita esperar el usuario para obtener la literatura requerida o las referencias de dicha literatura.
6. La forma de salida proporcionada por el sistema.

Estos seis criterios se aplican en general a la evaluación de servicios bibliotecarios... (5)

Ya se mencionó que la evaluación se hace con el fin de identificar los éxitos y fracasos y hacer un buen análisis de éstos últimos. Esto no se realiza en las bibliotecas actualmente, ya que lo único que se tiene es la estadística de las respuestas correctas que se dan al usuario y generalmente rebasan siempre el 90% de las preguntas realizadas. Lamentablemente en estos casos, sólo se hacen estadísticas para saber cantidad y no calidad, lo que quizá se deba a lo difícil que es medir la precisión de la información que se da al usuario y además de que se tiene que contar con su cooperación, para saber que uso le dan al servicio.

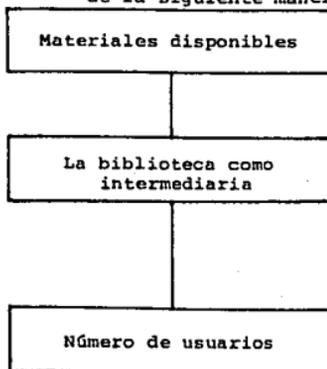
Para Lancaster, la calidad de las actividades de consulta va a depender de la calidad de los recursos de la biblioteca y de la capacidad del personal para manejarla acorde a las necesidades de los usuarios y para saber si el servicio está funcionando bien, es preciso contar con la siguiente información:

1. El número de preguntas recibidas (durante un periodo específico)
2. La proporción de preguntas a las cuales el personal de la biblioteca hace el intento por responder.
3. La proporción de las preguntas "respondidas" - que sean contestadas completa y correctamente.
4. La proporción de las preguntas "intentadas" - para las cuáles el personal de una respuesta.
5. El tiempo promedio que se lleva responder a la pregunta hecha por el usuario. (6)

Con esta información se pueden hacer dos tipos de evaluación, la primera se denomina Macroevaluación, que se podría considerar como la evaluación conjunta del sistema y generalmente los resultados pueden darse cuantitativamente, como el porcentaje de préstamos de materiales. Esto nos dice a que nivel funciona el sistema y en que medida puede mejorarse. Sin embargo para saber porque opera a ese nivel, se realizara una Microevaluación, es decir la evaluación de los elementos, necesaria para mejorar el servicio a partir de sus deficiencias, que sólo se podrán detectar a partir de los elementos del servicio.

El objetivo de la microevaluación es el diagnóstico, por medio del cual se identifican los factores que afectan la cantidad de uso y el grado de satisfacción del usuario. Esto revela cuales son los componentes defectuosos y las razones de ello.

De manera esquemática, la relación entre la macroevaluación y la microevaluación queda de la siguiente manera:



Primer nivel  
(Macroevaluación)

Medición de la exposición.  
Puede ser simplemente en términos cuantitativos sin ninguna explicación de porqué se logra esta cantidad, sin intención de identificar errores en el servicio, y sin identificación de vías en las cuales puede aumentarse la exposición.

Segundo nivel  
(Microevaluación)

Diagnóstico. Va de la simple medición cuantitativa e intenta determinar porqué se logra un nivel dado de exposición (es decir, los factores que afectan al desempeño de la biblioteca) y que puede hacerse para aumentar la exposición a futuro.

Los servicios de las bibliotecas deben medirse en razón a la - satisfacción del usuario, ya que ésa es su finalidad. Cualquier - tipo de evaluación se puede realizar en tres niveles:

Efectividad del sistema. Se debe medir en términos de qué tanto satisface el servicio a las necesidades de los usuarios, la - efectividad puede medirse de manera subjetiva a través de cuestio narios y entrevistas; y objetiva, tomando la dimensión del éxito, cuantitativamente o una combinación de las dos formas.

Costo-efectividad. Aquí se mide la eficacia del servicio en re lación a la satisfacción de las necesidades de los usuarios del - modo más eficiente y económico.

Costo-beneficio. En esta evaluación se va a determinar si el - servicio es radituable o no, es decir si el gasto que implica se justifica por los beneficios que proporciona.

Una vez elegido el nivel en que se va a medir y el tipo de eva luación (macro o microevaluación), se pasa a determinar en base a que se va hacer:

- Número total de preguntas recibidas, basado en el análisis de - los datos, anotando las preguntas de consulta que cada usuario - hace.
- Proporción de las respuestas dadas a preguntas recibidas, a tra vés de esta proporción se podrán saber las deficiencias del perso nal o de la colección.

- Precisión de las respuestas, lo que se podrá conocer sólo a través del usuario

Para detectar lo anterior se puede practicar la técnica de -- observación directa, en la que se utilizan los cuestionarios o -- entrevistas y/o la observación indirecta, registrando lo que sucede en la sala de consulta por escrito o filmando; utilizando estadísticas o a través de otros investigadores.

Las técnicas utilizadas se observan mejor aplicadas en la evaluación del servicio, por lo que a continuación se dan algunos -- ejemplos.

#### C) EJEMPLOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA

Dado que no se han hecho estudios de esta naturaleza en México, -- los ejemplos que se dan son de bibliotecas de Estados Unidos, y -- sólo se dan como un ejemplo de metodología y utilidad de la evaluación.

Goldhor en su estudio Reference service analysis, realizó el siguiente trabajo:

Un solo ayudante de consulta registró los datos -- sobre las preguntas recibidas durante un periodo de tres meses, del 12 de noviembre de 1957 al 14 de febrero de 1958. En total la biblioteca reci--

bió 2,645 preguntas y contestó aproximadamente el 96% de ellas. Además, como 100 de dichas preguntas se presentaron en 31 días diferentes, pudieron estudiarse con mayor detalle. Este grupo no comprendía una muestra obtenida sistemáticamente; se trataba simplemente de una serie de preguntas para las cuales el ayudante de consulta registró el número, tipo y ubicación de las fuentes utilizadas, así como diversas características de los solicitantes y el tiempo requerido para encontrar la respuesta, basándose en la relación con el salario recibido por el asistente que participaba en el estudio. (8)

El estudio anterior, analiza el costo-beneficio del servicio y proporciona resultados generales por lo que se realizó una macro-evaluación, utilizando el registro estadístico.

Después Cole (9) presentó un estudio en el que recibió preguntas de trece bibliotecas durante un mes, las bibliotecas eran públicas, de diversos tamaños; escolares; universitarias y especializadas. Se reunieron un total de 1,026 preguntas, registrando de cada una: la pregunta, la ocupación del solicitante, las fuentes específicas de consulta que fueron utilizadas y si la pregunta era contestada satisfactoriamente. Las preguntas se clasificaron por tipo, tema, fuentes utilizadas y tipo de solicitante, arrojando un índice alto de éxito. Solo el 4% de preguntas hechas en bi-

bibliotecas públicas no fue contestado, el 9% en bibliotecas universitarias y el 12% en bibliotecas especializadas.

Por otra parte, Thoreen B. en Evaluating reference service,<sup>(10)</sup> señala dos estudios en donde se analizan preguntas de consulta - manejadas por el Bay Area Reference Center, (BARC), el primero - hecho en un mes en 1972 y el segundo en una semana en 1973. Los resultados nos dicen que de 263 preguntas, el 58% fueron contestadas de manera totalmente satisfactoria; el 20% de manera parcial; el 8% no dió la respuesta correcta y el 12% no fueron contestadas.

Pero no sólo en bibliotecas del sector educativo y públicas - han hecho el trabajo de evaluación, también en la iniciativa privada las hacen. En una biblioteca industrial se realizó un análisis de las preguntas reunidas durante diez años, anotando el número y tipo de las fuentes utilizadas y la ocupación del solicitante, en este caso sólo se obtuvo el 9% de fracaso. Un análisis semejante se hizo en el Atomic Energy Research Establishment de -- Harwell y solamente se reportó el 6% de fracaso.

Jestes y Laird en su estudio<sup>(11)</sup>, pretendieron conocer la proporción del tiempo que el bibliotecario ocupaba en dar respuesta a las preguntas del usuario y en atenderles, concluyeron que ocupaban un octavo de su tiempo en tareas de carácter profesional. Aquí se discutiría si eran necesarios los profesionistas del -- área.

En Nueva York se llevó a cabo una evaluación del servicio en bibliotecas públicas y se encontró que éstas son capaces de dar un buen nivel de satisfacción y que no necesariamente este hecho se relacionaba siempre con el tamaño de la biblioteca y los recursos disponibles.

Bunge realizó un estudio cuidadoso: Professional education and reference efficiency, con el que pretendía saber si existía una relación entre el éxito al contestar las preguntas y el nivel de educación profesional del personal de consulta. El estudio se efectuó por medio de preguntas controladas, seleccionadas de un grupo de preguntas recopiladas de diversas bibliotecas públicas. Bunge llegó a la siguiente conclusión:

Existe alguna relación aparente entre tener grado de bibliotecario profesional y contestar con precisión las preguntas de prueba, pero esto no era importante estadísticamente. Los participantes con adiestramiento bibliotecario manejaron las preguntas más rápidamente. Combinando precisión y velocidad se encontró que la eficiencia en el desempeño del servicio de consulta estaba considerablemente relacionado con haber tenido una educación bibliotecaria formal, como se predecía en la hipótesis del estudio. (12)

Goldhor (13) efectuó otra prueba en 12 bibliotecas públicas en Minneapolis, St. Paul. Le dió al personal una serie de 20 pregun

tas para responder sin límite de tiempo, tomando una escala de - evaluación. Se llegó a los resultados siguientes: sin respuesta 6, el punto máximo fué de 17 y hubo un promedio de 10.

Estas evaluaciones se realizaron con empleados que sabían que se les estaba evaluando, lo que puede en cierta medida modificar la conducta habitual del personal. De los estudios realizados -- por observación indirecta, se pueden mencionar los siguientes.

Crowley<sup>(14)</sup> realizó un estudio en Nueva Jersey, partiendo de - la hipótesis de que las bibliotecas con altos presupuestos y buena organización, responderán en mayor proporción a las preguntas realizadas. Se escogieron 6 bibliotecas con presupuesto alto y 6 con presupuesto bajo. Un investigador hizo las preguntas, que en total fueron 120, es decir 10 por biblioteca. Se concluyó que las bibliotecas con presupuesto alto contestaron 36/60 correctas y - las de presupuesto bajo 29/60 por lo que la diferencia no es significativa para probar la hipótesis dada.

En la biblioteca de Chicago, Crowley hizo un estudio similar al anterior, llegando a lo siguiente:

Se evaluó el servicio mediante preguntas de prueba y solicitando la opinión de los usuarios. Muchas preguntas fueron contestadas rápida y correctamente, algunas con imaginación, pero con dema--siada frecuencia el servicio fue rutinario e inne

cesariamente limitado a las respuestas encontradas en los libros de consulta publicados. Así, en las preguntas que requieren ciertos "conocimientos de actualidad" por parte de los miembros del personal, las respuestas indicaron que se carecía de -- estos conocimientos. A una pregunta que requería -- de conocimientos al corriente sobre los miembros -- de las Naciones Unidas, diez instituciones dieron un total de cinco respuestas diferentes, ninguna -- correcta. Otra pregunta no pudo ser contestada por nueve instituciones hasta que una sucursal secunda -- ría proporcionó la respuesta correcta. Una pregunta planteada en días sucesivos a una sección de te -- mas de la biblioteca principal obtuvo dos respues -- tas distintas, una correcta y la otra no. El nivel de ciertos servicios en la biblioteca principal no es notablemente más alto que en ciertas bibliote -- cas sucursales, a pesar de contar con mayores co -- lecciones y con personal más calificado. (15)

Estos estudios, además de reflejar la situación real del servi -- cio de consulta, denota la preocupación de la gente de el área -- por hacerlos y por mejorar las condiciones del servicio que aun -- que es innegable su beneficio, en México aún no se le presta la -- debida atención.

Sin embargo, es notorio que de todos los estudios señalados --

sólo uno de ellos analiza al bibliotecario en una relación de --  
escolaridad -satisfacción, en los demás casos interesa saber el  
número de preguntas satisfechas. Por lo tanto en el campo de aná  
lisis de características del personal y satisfacción del usuario,  
se encontró un espacio abierto a investigar.

## REFERENCIAS

- 1.- TERRY, George R. Principios de administración. 3 ed. México : Continental, 1980. p. 20.
- 2.- ROBBINS-CARTER, Jane and Douglas L. Zweizig. "Are we there yet? : evaluating library collections, reference services, programs, and personnel : lesson one : introduction to evaluation". En American libraries (oct. 1985) p. 20.
- 3.- LANCASTER, F.W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México : Universidad Nacional Autónoma de México, 1983. p. XI.
- 4.- KING, Donald W. and Edward C. Bryant. The evaluation of information services and products. Washington, D.C.: information Resources, 1971. p. 5.
- 5.- LANCASTER, F.W. Op. cit. p. 9.
- 6.- Ibid. p. 87.
- 7.- Ibid. p. 16.
- 8.- Ibid. p. 93.
- 9.- COLE, D.E. "Some characteristics of reference work". College and research librarians. No. 7 (1946) p. 47.
- 10.- THOREEN, B. "Evaluating reference service". Synergy. No. 42 (1973) p. 14.
- 11.- JESTES, E.C. and Laird W.D. "A time study of general reference work in a university library". Research in librarianship. No. 2 (1968) p. 15.
- 12.- LANCASTER, F.W. Op. cit. p. 99.

13.- GOLDHOR, H. A plan for the development of public library service in the Minneapolis-Saint Paul Metropolitan Area. Minneapolis : Metropolitan Library Service Agency, 1967. p. 58.

14.- LANCASTER, F.W. Op. cit. p. 105.

15.- ibid. p. 114.

#### IV. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EN DIEZ BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL DISTRITO FEDERAL

##### A) ANTECEDENTES.

Ya se mencionó que en México se han hecho pocas evaluaciones y - las que se han realizado no se han dado a conocer. En cuanto a - bibliotecas públicas, es necesario considerar que la gran mayoría se instalaron en la administración 82-88 y que están en el proceso de consolidación e integración a la comunidad, por lo que las - evaluaciones son escasas, principalmente en el área de consulta.

El presente trabajo toma como punto de partida la evaluación - del personal del servicio de consulta, pues se considera que es clave en el logro de la satisfacción de las necesidades de información del usuario. Se midieron las características del personal que se supuso influyen de manera importante en la eficacia del - servicio.

Las características estudiadas fueron las siguientes:

- Conocimientos generales. Es una característica propia de - cada individuo; se adquiere a través del aprovechamiento de las - oportunidades educativas y culturales que brinda el sistema. Lo anterior va a estar influenciado por el medio social y económico en que se desenvuelva la persona.

- Habilidad de interacción. También es una característica propia, en la que el individuo manifiesta el grado de sensibilidad que tiene para relacionarse con otras personas.

- Conocimiento de la colección. Es una característica aprendida, dada generalmente por cursos de capacitación o por la experiencia en el servicio.

- Habilidad para conducir la entrevista. Al igual que la anterior, es una característica adquirida, que consiste en el manejo de la entrevista con el usuario para determinar sus necesidades de información y proporcionar el material apropiado.

Todo lo anterior va a influir directamente en la satisfacción del usuario que es quien finalmente valora el trabajo del personal porque en la medida que le sea útil el material que se le proporciona, mayor será su satisfacción.

## B) METODOLOGÍA.

### Sujetos / Muestra.

Para evaluar el servicio de consulta se realizó un estudio descriptivo. De acuerdo con la relación de variables para este estudio, los sujetos de investigación fueron:

1. El personal de la sala de consulta de diez bibliotecas públicas del Distrito Federal, que tuviesen las siguientes características:

- a) Poseer una capacidad de 200 usuarios o más.
- b) Contar con un espacio físico para el servicio de consulta, separado de las demás áreas.
- c) Colección en número y temas semejantes.

Las bibliotecas que se incluyeron en el estudio se enlistan en el anexo 2.

2. Los usuarios del servicio de consulta que asistieron a la sala para hacer preguntas específicas, durante el tiempo fijado para el registro.

#### Variables.

Las variables se midieron operacionalmente de la siguiente manera:

#### Variable dependiente.

- Satisfacción a la pregunta de consulta. Es la valoración que el usuario da, en una escala de cinco puntos, a la información que el bibliotecario le proporciona para responder a su pregunta.

#### Variables independientes.

- Conocimientos generales. Puntaje que el empleado de consulta obtuvo en el subtest de información del test de inteligencia para adultos Wechsler (WAIS), que se presenta en el anexo 3.

- Habilidad de interacción. Puntaje obtenido por el empleado

de consulta en el test de habilidad de interacción de Moss, integrado en el anexo 4.

- Conocimiento de la colección. Porcentaje de títulos, autores y materiales que el empleado localizó dentro de su colección -- (véase anexo 5).

- Habilidad para conducir la entrevista. Puntaje que el empleado obtuvo a través de una escala de evaluación de la conducción de la entrevista (véase anexo 6).

#### Variables descriptivas.

Personal de consulta: sexo, actividades en la sala de consulta, antigüedad, escolaridad y cursos de capacitación.

Usuarios de la sala de consulta: sexo, escolaridad, ocupación, edad y temas de investigación solicitados.

#### Instrumentos.

Para el personal de la sala de consulta.

Con el propósito de conocer las características particulares de los empleados: conocimientos generales y habilidad de interacción, se aplicaron dos pruebas psicológicas que ya han sido utilizadas en numerosos estudios, por lo tanto poseen alta validez y confiabilidad.

Para saber si el empleado conoce su colección, se le proporcionó una lista de títulos, autores y temas de la colección de consulta, con la finalidad de que efectuara su localización.

El conocimiento de la habilidad en la conducción de la entrevista fue obtenido a través de una observación estructurada, no participante.

Finalmente, con el fin de obtener los datos para la descripción del personal, se pidió a los empleados que llenaran una hoja de identificación (véase anexo 7).

Para los usuarios del servicio de consulta.

El instrumento para conocer la satisfacción del usuario fue un cuestionario que incluye dos áreas: la primera de identificación del usuario y la segunda de satisfacción a sus necesidades de información (véase anexo 8).

Procedimiento.

El estudio se efectuó en el mes de julio de 1987. Se eligió dicho mes porque según las estadísticas, el porcentaje de asistencia de usuarios baja considerablemente en la época de vacaciones escolares y lo que se pretendía en la aplicación de las pruebas, era la no interrupción del servicio.

En cada biblioteca incluida en la muestra se aplicaron los -

siguientes instrumentos al personal de consulta de ambos turnos: el test de habilidad de interacción, el test de conocimientos generales, la lista para detectar el conocimiento de la colección y la hoja de identificación.

Los instrumentos se aplicaron individualmente con el objeto de que el personal se concentrara en la tarea y se evitó que fuese interrumpido por los usuarios.

En septiembre del mismo año, se realizó la observación de la habilidad en la conducción de la entrevista y se aplicó al usuario el cuestionario de satisfacción de la pregunta.

Se efectuaron los registros durante cuatro horas, en el turno matutino de 10:00 a 14:00 hrs. y en el vespertino de 16:00 a 20:00 hrs.

#### C) RESULTADOS.

Análisis descriptivo de los empleados.

Del análisis descriptivo del personal de consulta incluido en la presente investigación, se desprenden los siguientes resultados:

El servicio de consulta de las bibliotecas estudiadas es atendido por 25 empleados; de ellos el 48% labora en el turno matutino y el 52% en el vespertino. Predomina el sexo femenino en un 64%.

La mayoría de los empleados no se dedican exclusivamente a atender a los usuarios de consulta, sino que atienden diversas actividades, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Porcentaje y número de empleados que realizan actividades adicionales a consulta.

Actividades adicionales	Núm. de empleados	Porcentaje
Sala general	20	80
Préstamo a domicilio	12	48
Sala infantil	8	32
Fomento del hábito de lectura	8	32
Guardarropa	6	24
Proceso físico	12	48
Fotocopiadora	7	28

Del total del personal, sólo el 8% está asignado de manera exclusiva a la sala de consulta; los demás la atienden en forma rotativa.

Por otra parte, se encontró que sólo una cuarta parte del personal (24%) tiene una antigüedad mayor a los tres años, es decir, la mayoría tiene poca experiencia en el servicio, aunque hay personas con 13 años de antigüedad en el sector bibliotecario.

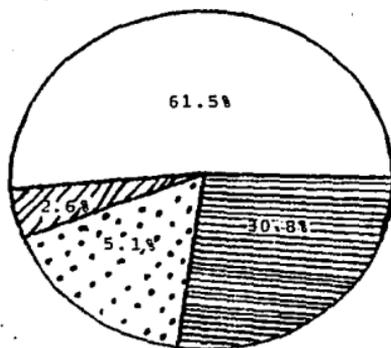
Es significativo el hecho de que el 76% del personal tiene por lo menos estudios de bachillerato y que en el área de consulta de

las bibliotecas estudiadas, no haya empleados sólo con primaria y sí una proporción importante con licenciatura (véase tabla 2).

Tabla 2. Escolaridad de los empleados del servicio de consulta.

Escolaridad	Núm. de empleados	Porcentaje
Licenciatura	8	32
Normal superior	1	4
Normal	2	8
Bachillerato	8	32
Estudios comerciales	3	12
Secundaria	3	12
Total	25	100

Aunado a la escolaridad del personal, se encuentra el interés de algunas instituciones por capacitar a los empleados de bibliotecas públicas. Este interés se manifiesta en los cursos dados al personal (véase gráfica 1), de los cuales el 61.5% son del área de bibliotecología.



Gráfica 1. Temas de los cursos de capacitación dados a los empleados de consulta.

#### Análisis descriptivo de los usuarios.

Se recabaron los datos de 230 usuarios y se formaron dos bloques: 1. Usuarios que acudieron al bibliotecario para plantear sus preguntas.

2. Usuarios que no acudieron al bibliotecario, pero que consultaron la colección de consulta, para resolver problemas específicos que sólo podían resolverse en dicha colección.

El primer grupo se conformó con 93 usuarios y el segundo con 137. En lo que respecta a la variable sexo, el 60% de los usuarios fueron hombres y el 40% mujeres.

En cuanto al nivel escolar, se encontró que el 59.1% de ellos son de nivel bachillerato y, al acumular el porcentaje, se tiene que el 75.1% son usuarios de nivel medio superior y superior y sólo el 24.9% de nivel básico y medio (véase tabla 3).

Tabla 3. Escolaridad de los usuarios de la sala de consulta.

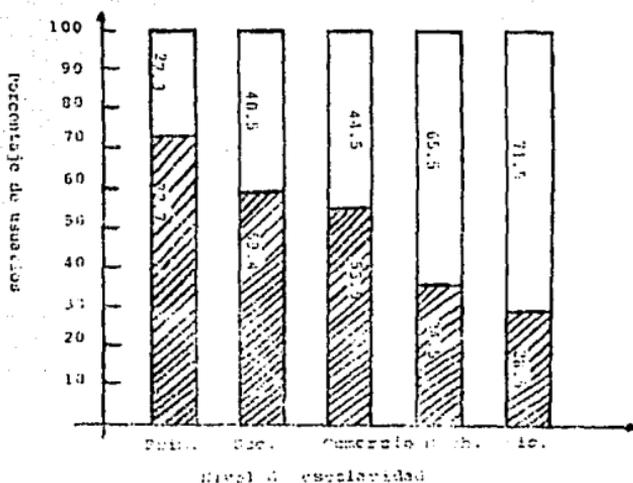
Escolaridad	Núm. de empleados	Porcentaje
Primaria	11	4.7
Secundaria	37	16.0
Comercio	9	3.9
Bachillerato	136	59.1
Licenciatura	35	15.2
Posgrado	2	0.8
Total	230	100.0

Además de atender a los estudiantes, la biblioteca también - sirve a otros sectores: empleados, obreros, profesionistas, comerciantes y de diversos oficios, como se muestra en la tabla 4.

Ocupación	Núm. de usuarios	Porcentaje con base en los no estudiantes	Porcentaje con base en el total
Estudiantes	197	---	85.7
Empleados	12	36.4	5.2
Obreros	1	3.0	0.4
Profesionistas	4	12.1	1.7
Oficios	8	24.2	3.5
Comerciantes	4	12.1	1.7
Desempleados	4	12.1	1.7
Total parcial	33	100.0	---
Total	330	---	100.0

Por otra parte, es notable que un alto porcentaje de usuarios (60%), estudiantes o no, prefieren autoatenderse que ser atendidos por el bibliotecario.

Esta tendencia a autoatenderse, cambia según el nivel escolar, pues cuando éste es bajo la dependencia del bibliotecario es mayor y conforme el usuario va avanzando a los siguientes niveles, va siendo más autónomo en el uso de la colección de consulta (véase gráfica 2).



 Atención gráfica de Usualidad de mayor es atendidos por el personal de consulta y de las autoatendidos.
  Autoatendidos

A la sala de consulta existieron usuarios de 9 a 50 años, con un promedio de edad de 17 años para los usuarios atendidos por el bibliotecario y de 16 años para los que se autoatendieron.

Finalmente, al hacer el seguimiento de los temas más buscados por los usuarios, se obtuvo un porcentaje mayor para las áreas de

ciencias puras, ciencias sociales y geografía e historia. Los usuarios atendidos por el bibliotecario hicieron más búsquedas en las dos primeras áreas y los autoatendidos en las dos últimas (véase tabla 5).

Tabla 5. Temas de búsqueda de información de los usuarios de la sala de consulta.

Tema por área de la Clasificación Decimal de Dewey	Usuarios atendidos		Autoatendidos	
	Núm.	Porcentaje	Núm.	Porcentaje
000			3	2.2
100			9	6.6
200	1	1.1	1	0.8
300	24	25.8	20	14.6
400	13	13.9	10	7.3
500	17	18.3	43	31.4
600	12	13.0	18	13.1
700	11	11.8	7	5.1
800	4	4.3	2	1.4
900	11	11.8	24	17.5
Total	93	100.0	137	100.0

#### Análisis estadístico.

Una vez proporcionados los datos descriptivos, se presenta el análisis estadístico que es con el que se va a comprobar si existe la relación entre las variables, como se indica en la hipótesis.

La hipótesis propuesta en el presente estudio fue: mientras - más alta sea la habilidad de interacción del bibliotecario de consulta, sus conocimientos generales y su conocimiento de la colección, mayor será su habilidad para conducir la entrevista y, por tanto, va a ser mayor la satisfacción del usuario.

Para probar la relación entre las variables, se utilizó un - coeficiente estadístico de correlación ( $r$  de Pearson) que muestra numéricamente el grado de interrelación que existe entre las variables estudiadas. La relación puede ser directa -es decir que a medida que aumenta una variable, aumenta la otra- y en ese caso el valor obtenido será positivo; si el valor es negativo, indicará que la relación es inversa -es decir que al aumentar una variable, la otra disminuye-. El valor del coeficiente puede ir - desde +1 hasta -1 pasando por el 0; en la medida en que el valor se encuentre más cerca de la unidad, significará que la asociación es más estrecha.

A continuación se presenta la tabla de correlación obtenida en la investigación.

Tabla 6. Coeficientes de correlación de Pearson, entre las variables estudiadas.

Variablen	Habilidad de Interacción	Conocimientos generales	Conocimientos de la colección	Habilidad en la cond. de entrev.	Satisfacción del usuario
Habilidad de interacción	1	0.42	0.37	0.51	0.22
Conocimientos generales		1	0.14	0.08	- 0.15
Conocimientos de la colecc.			1	- 0.42	0.10
Habilidad en la cond. de entrev.				1	0.11
Satisfacción del usuario					1

Para corroborar la relación anterior, se hizo un análisis a partir de las medianas. Es decir, se dividió a los empleados en dos grupos con base en los resultados de los instrumentos que se les aplicaron: en el primero se ubicó a la mitad del personal que obtuvo los mayores puntajes, y en el segundo a los que sacaron los puntajes bajos; para cada grupo se calculó el promedio de satisfacción de los usuarios que fueron atendidos por ellos. Se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 7. Relación de variables con el promedio de satisfacción del usuario.

Variables	Grupos	
	Alto	Bajo
Habilidad de interacción	3.20	2.92
Conocimientos generales	2.96	3.10
Conocimientos de la colección	3.11	3.10
Habilidad en la conducción de la entrevista	3.10	2.74

Las diferencias más grandes en los promedios de satisfacción de los usuarios se tienen entre el grupo alto y el bajo en habilidad en la conducción de la entrevista y en la habilidad de interacción.

#### D) DISCUSIÓN.

Con base en los datos de la investigación y el análisis de los resultados, pueden hacerse las siguientes observaciones:

La mayoría de los empleados son personas de reciente ingreso a la biblioteca, y por lo tanto, de poca experiencia en el área de consulta. Es significativo el hecho de que sólo dos personas de las 25 que atienden el servicio, están asignadas al área de consulta, lo que muestra una gran movilidad de personal e impide que el empleado llegue a conocer el material y el manejo de una área determinada.

Respecto a los conocimientos generales, aunque el nivel escolar no necesariamente quiere decir que la persona posea conocimientos, sí es un avance el hecho de que la mayoría del personal (76%) tenga un nivel de bachillerato, normal o licenciatura.

Por otra parte, es notable que a la biblioteca pública asistan usuarios estudiantes en un 86.7%, comprensible en un país joven, en el que el 32% de sus habitantes están incorporados al sistema educativo nacional. Sin embargo, resalta el hecho de que el 75.1% de los usuarios sean de nivel medio superior y superior y sólo el 24.9% sean de nivel básico y medio básico.

Estos datos son particularmente interesantes si se analizan a la luz de la situación y alcance de la biblioteca pública en México. Esta institución ha sido creada para atender las necesidades de información de su comunidad y dar acceso a toda persona; sin embargo, uno de sus principales objetivos es apoyar a la educación, dada la estructura política en la que se encuentra

inmersa la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. La Dirección General de Bibliotecas dependía, hasta 1988, de la Subsecretaría de Cultura de Educación Pública, organismo que tiene a su cargo la administración de la educación primaria y secundaria. En este sentido, la Secretaría asigna parte de su presupuesto a la DGB para la compra de colecciones que apoyen al sistema educativo que es responsabilidad de la SEP. En los niveles superiores son las propias instituciones las que deben asignar presupuestos para la adquisición de colecciones para atender, en sus bibliotecas, las necesidades de sus usuarios. No obstante a las bibliotecas públicas acuden en muy alto porcentaje estudiantes de niveles superiores, a pesar de que las colecciones no están diseñadas para satisfacer sus necesidades.

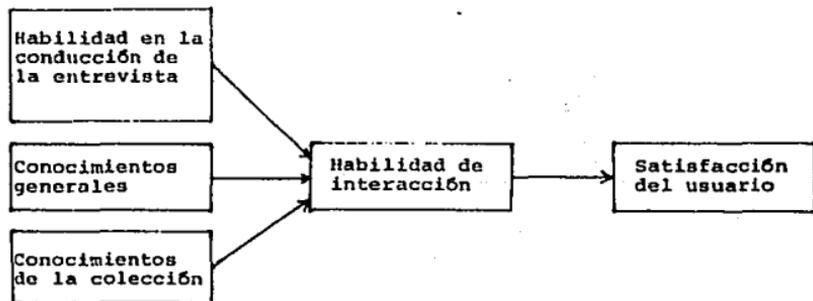
Puesto que la biblioteca atiende a una gran cantidad de estudiantes, es lógica la tendencia marcada en los temas de investigación hacia las ciencias puras y las ciencias sociales y en mucho menor porcentaje en las demás áreas (véase tabla 5). Los programas de estudio tienen también este énfasis.

Es importante considerar que los usuarios, estudiantes o no, muestran un comportamiento significativo respecto a acudir a pedir ayuda al personal de consulta. Se encontró que el 60% de usuarios se autoatiende y que conforme van avanzando en el nivel escolar, reafirman su seguridad para atenderse por sí mismos; esto se demuestra con el hecho de que a nivel primaria el 72.7% de

usuarios acuden al bibliotecario y a nivel licenciatura se autoatiende el 71.5%.

Esta relación se observa también en cuanto a la edad. Se encontró que a mayor edad, mayor es la tendencia a autoatenderse. Así, los usuarios de 9 a 12 años, acuden en un 88.8% al bibliotecario, mientras que el 70.2% de los usuarios de 19 a 22 años se autoatienden.

En este marco, el análisis estadístico reporta datos de sumo interés. Los resultados muestran que el eje que afecta directamente a la satisfacción del usuario es la habilidad de interacción, la que mantiene una relación estrecha con el hecho de poseer conocimientos generales, conocimientos de la colección y habilidad en la conducción de la entrevista, quedando gráficamente de la siguiente manera:



El esquema anterior se obtuvo con el coeficiente de correlación más alto entre las variables, por lo que se observa que los usuarios con mayor satisfacción fueron aquellos que habían sido atendidos por empleados que tenían una alta habilidad de interacción, quienes a su vez eran hábiles para conducir la entrevista y además poseían conocimientos generales y conocían su colección de consulta. Cuando se daban estas últimas características, pero no la habilidad de interacción, la satisfacción del usuario fue baja.

La importancia fundamental de la habilidad de interacción podría explicarse por el valor que se otorga en nuestra sociedad a los factores afiliativos. La relación familiar y social en la que el mexicano se desenvuelve, probablemente hace que se valore el trato cordial y amable del personal. Esta hipótesis tendrá que examinarse en investigaciones futuras.

También es necesario considerar que esta relación se manifiesta en bibliotecas públicas; sería interesante observar si se presenta el mismo fenómeno en otro tipo de instituciones, donde las características de los usuarios y de la información que requiere, son distintas.

#### E) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Dado el análisis anterior, se concluye que la habilidad de interacción del empleado es un prerrequisito necesario para la satisfacción del usuario, aunque ésta por sí sola no garantiza la sa-

tisfacción; se requiere además, contar con conocimientos generales, de la colección y de habilidad para conducir la entrevista.

Ya se mencionó, que la relación dada es en base a los puntajes más altos obtenidos de las pruebas aplicadas a los empleados; sin embargo, estos puntajes siguen siendo bajos, es decir, los empleados no tienen el nivel deseable de conocimientos, por lo que el servicio de consulta no es lo satisfactorio que debiera ser.

Lo anterior se puede deber, no sólo a la baja preparación, en el servicio de consulta, sino también a que la capacitación no se ha dado por áreas específicas; por no trabajar de manera exclusiva en consulta y por no ser estable en el centro de trabajo, entre otras cosas.

En base a lo anterior se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

El director de la biblioteca tendrá que considerar que el servicio de consulta es clave, por lo que es necesario contar con personal exclusivo y preparado para atender a los usuarios. Puesto que se requiere de tiempo para conocer el manejo y uso de la colección. Por lo tanto, también es conveniente que se evite el cambio constante de área o hacer que el personal atienda simultáneamente otras áreas.

Otro factor que se habrá de cuidar es la estabilidad del per-

sonal en la biblioteca, pues los cambios frecuentes de una institución a otra perturban no sólo el estado de ánimo del personal, sino también su labor con los usuarios, la continuidad de sus actividades y su interés en ellas.

Siguiendo los resultados del presente trabajo, también es necesario preparar cursos de capacitación para el personal de consulta, en los que se haga énfasis en la importancia de la comunicación interpersonal para lograr la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios, resaltando que el trabajo del bibliotecario es ante todo un trabajo de servicio, para el cual el personal debe estar sensibilizado.

La preparación del personal incluirá además, el conocimiento y manejo de la colección. Aquí es recomendable proporcionarle las técnicas generales para el uso adecuado del material y motivarlo para que conozca poco a poco su contenido. Por otra parte también se deben dar las pautas para conducir una entrevista, con el fin de que pueda determinar de manera eficaz, la necesidad de información del usuario.

Finalmente es necesario enfatizar que en la investigación bibliotecológica los estudios que relacionen características de personalidad de los bibliotecarios con la satisfacción de los usuarios constituyen un campo no explorado hasta ahora, a pesar de que, como los resultados lo muestran, tienen un efecto fundamental.

Se abre así una puerta más para las investigaciones en el área.

Se sabe que en la satisfacción del usuario pueden influir numerosos factores, además de los estudiados aquí. Entre ellos pueden citarse características del propio usuario, de la colección, de la institución y otras variables del personal. Es tarea de nuevas investigaciones explorar estas áreas que tendrían que ser la base para la toma de decisiones en la biblioteca.

La difusión de los conocimientos obtenidos con la utilización de una metodología rigurosa a través del proceso evaluativo no sólo en el área de consulta, sino de la biblioteca en su conjunto, redundará en beneficio tanto del personal, como de la meta final de todos los esfuerzos bibliotecarios: el usuario.

## OBRAS CONSULTADAS

- "A tener acceso a la cultura : informe del Programa de Desarrollo de Bibliotecas". En Cuadernos bibliotecológicos. No. 55 (1971) p. 1-29.
- ANDRES, Mary Edna. "El servicio de consulta en las bibliotecas especiales". En Library trends. Vol. 12, no. 3 (1964) p. 390-404.
- ANGULO M., Violeta. "La entrevista en la búsqueda de la información". En Ciencia bibliotecaria. Vol., no. 1 (1977) p. 18-20.
- ATKINSON, Frank. The public library. London : Routledge Kegan Paul, c1970. 47 p.
- BARBERENA, Elvia. "El servicio de consulta". En Bibliotecas y archivos. No. 1. (1967) p. 29-35.
- BARTON, Mary N. Carta de junio 19 de 1960.
- BASILIO ROMERO, Concepción. "Metodología de la consulta". En Ciencia bibliotecaria. Vol. 2, no. 1 (sept. 1960) p. 29-30.
- La biblioteca pública municipal norteamericana. Tr. de Griselda Avendaño. p. 108.
- BISHOP, Edith P. "Reference questions how well do we answer them?". En Library journal. No. 85 (sept. 1960) p. 3159-3161.
- BLAKELY, Florence. "Perceiving patterns of reference service; a survey" En ROWLAND, Arthur Ray. The librarian and reference service. Hamden, Conn.: The shoe String, 1977. p. 69-85.
- BROWN, Royston. Public library administration. London : C. Bingley, 1979. 95 p.

- BUNGE, Charles A. "Factors related to reference question answering success : the development of a Data-Gathering form" En Reference quarterly. Vol. 24, no. 4 (1985) p. 482-486.
- . "Measurement and evaluation of reference and adult services". En Reference quarterly. Vol. 22, no. 3 (1983) p. 251-254.
- CAMPBELL, H.C. "Investigación sobre las bibliotecas públicas metropolitanas en los países en vías de desarrollo". En Boletín de la Unesco para las bibliotecas. Vol. 27, no. 1 (ene-feb. 1973) p. 19-22.
- CARRION, Guadalupe. "El desarrollo de las bibliotecas de México". En Anuario de bibliotecología, archivología e informática. Epoca 3, año 8 (1979) p. 43-55.
- . "El Programa de Desarrollo Nacional de los Servicios Bibliotecarios y de Información". En Ciencia bibliotecaria. Vol. 3, no. 4 (jun. 1980) p. 200-203.
- CASA TIRAO, Beatriz. Bibliotecas y educación. México : Centro para el Estudio de Medios y Procedimientos Avanzados de la Educación, 1974. 125 p.
- CASTRO, Ma. Elena y Nazira Calleja. Evaluación de la colección de consulta. México : SEP, Dirección General de Bibliotecas, 1986. 19 p.
- COLE, D.E. "Some characteristics of reference work". En College and research libraries. No. 7 (1946) p. 45-51.
- Conocimiento y uso de la colección de consulta: informe de investigación. México : SEP, Dirección General de Bibliotecas, 1989. 24 p.
- CHAVEZ CAMPOMANES, Ma. Teresa. "La biblioteca pública y la biblioteca escolar". En Anuario de bibliotecología y archivología. Epoca 2, vol. 1 (9169) p. 31-43.
- CHILDERS, Thomas. "Managing the quality of reference information service". En Library quarterly. Vol. 42, no. 2 (1972) p. 212-217.

- DOMAS WHITE, Marilyn. "Evaluation of the reference interview". En Reference quarterly. Vol. 25, no. 1 (1985) p. 76-81.
- ENWONWU, Rita C. "El papel de las bibliotecas públicas de Nigeria en la educación de adultos". En Boletín de la Unesco para las bibliotecas. Vol. 27, no. 6 (nov-dic. 1973) p. 354-357.
- ESCAMILLA, Gloria. "La biblioteca pública : Objetivos y servicios". En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (5a : 1971 : Cd. de México) Memorias. México : AMBAC, 1972. p. 7-27
- FREUDENTHAL, Juan R. "Public libraries, Latin American". En Enciclopedia of library and information science. New York Marcel Dekker, 1978. Vol. 24 p. 422-455.
- GAINES, Ervin J. "Public responsibility for a public library". En Public library quarterly. Vol. 6, no. 1 (1985) p. 51-61
- GALVIN, Thomas J. "Reference services and libraries". En Enciclopedia of library and information science. New York : Marcel Dekker, 1978. Vol. 25 p. 210-225.
- GARDNER, Frank M. "Finalidades y objetivos de las bibliotecas públicas". En Boletín de la Unesco para las bibliotecas. Vol. 27, no. 4 (jul-ago. 1973) p. 225-230.
- GOLDHOR, Herbert. "The patrons'side of public library reference questions". En Public library quarterly. Vol. 1, no. 1 (1979) p. 35-49.
- . A plan for the development of public library service in the Minneapolis-Saint Paul Metropolitan Area. Minneapolis : Metropolitan Library Service Agency, 1967. 120 p.
- GORDILLO, Roberto A. "Estado actual de las bibliotecas públicas en el país". En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (5a. : 1971 : Cd. de México) Memorias. México : AMBAC, 1972. p. 29-67.
- . "Reflexiones sobre PRODENASBI". En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (14a : 1983 : Zacatecas) Memorias. México : AMBAC, 1984. p. 311-326.

- HARRIS, Katherine G. "Widening reference horizons the need for and problems of larger areas of service". En ROWLAND, Arthur Ray. The librarian and reference service. Hamden, Conn.: The Shoe String, 1977. p. 105-107.
- HARTER, Stephen P. and Mary Alice S. Fields. "Circulation reference and the evaluation of public library service". En Library quarterly. Vol. 18, no. 2 (1978) p. 147-152.
- HIEBER, C.E. An analysis of questions and answer in libraries. Bethlehem, Pa.: Center for the Information Science, 1966. 78 p.
- HILCHEY, Susan E. and Jitka M. Hurych. "User satisfaction of user acceptance? statistical evaluation of an on line reference service". En Reference quarterly. Vol. 24, no. 4 (1985) p. 452-459.
- HOLLER, Frederick. "Toward a reference theory". En ROWLAND, Arthur Ray. The librarian and reference service. Hamden, Conn.; The Shoe String, 1977. p. 3-17.
- HORN, Roger. "The adequate answer". En ROWLAND, Arthur Ray. The librarian and reference service. Hamden, Conn.: The Shoe String, 1977. p. 46-51.
- HORNER, G.W. "The answer? that is the question". En ROWLAND, Arthur Ray. The librarian and reference service. Hamden Conn.: The Shoe String, 1977. p. 41-45
- HUTCHINS, Margaret. Introduction to reference work. (S.l.): ALA, 1944. 130 p.
- IGUINIZ VIZCAINO, Juan Bautista. El libro : epítome de bibliotecología. México : Porrúa, 1946. 288 p.
- JENKINS, Harold R. "Organizing for effective library service". En su Management of a public library. Greenwich, Conn.: Jai, c1980. p. 65-72.
- JESTES, E. E. and Laird W. D. "A time study of general reference work in a university library". Research in librarianship. No.2 (1968) p. q-16.

JONES, W.O. "How many reference librarians are enough?".  
R.Q. No. 14 (1974) p. 16-19.

KATZ, William A. Introduction to reference work. New York :  
Mc Graw-Hill, [s.a.] 288 p.

KING, Donald W. and Edward C. Bryant. The evaluation of  
information services and products. Washington, D.C. :  
Information Resources, 1971. 160 p.

KING, Jack B. "What future, reference librarian?". En ROWLAND  
Arthur Ray. The librarian and reference service. Hamden,  
Conn. : The Shoe String, 1977. p. 142-146.

LANCASTER, F.W. Evaluación y medición de los servicios bi-  
bliotecarios. México : Universidad Nacional Autónoma de  
México, Dirección General de Bibliotecas, 1983. p. 447.

LANGLEY, Geoffrey, "A reference service for the seventies".  
En ROEWLAND, Arthur Ray. The librarian and reference  
service Hamden, Conn. : The Shoe String, 1977. p. 41-51.

LICEA DE ARENAS, Judith. "Evaluación de bibliotecas de ins-  
tituciones de Educación Superior". En Jornadas Mexicanas  
de Biblioteconomía (8a : 1977 : Guadalajara, Jal.) Memo-  
rias. México : AMBAC, 1988. p. 233-239.

LORENZ, John G. "La función de la biblioteca en el desa-  
rrollo económico y social". En Boletín de la Unesco.  
Vol. 16, no 5 (sep-oct. 1962).

MAGALONI DE BUSTAMANTE, Ana María. Una alternativa para  
evaluar y diseñar servicios especializados de infor-  
mación documental. México : UNAM, Centro Universitario  
de Investigaciones Bibliotecológicas, 1984. X, 123 p.

---. Proyecto RENABIP. México : [s.n.], 1982. [200] p.

MAUROIS, André. La biblioteca pública y su misión. París :  
Unesco, 1963. p. 4.

México. (Leyes y decretos) "Decreto de consolidación de  
la Red Nacional de Bibliotecas Públicas". En Diario  
Oficial. (ene 8, 1987) p. 9.

México. Secretaría de Educación Pública. Dirección General de Bibliotecas. Programa Nacional de Bibliotecas Públicas. México : La Secretaría, 1983. 12 p.

MILLARES CARJO, Agustín. Introducción a la historia del libro y de la biblioteca. 2 reimp. México : Fondo de Cultura Económica, 1981. 399 p.

MONSIVAIS, Carlos. "La tradición de la lectura". En Gaceta UNAM : Órgano informativo de la Universidad Nacional Autónoma de México. Época 8, vol. 2, no. 65 (oct. 6, 1985) p.6.

MONTEJANO Y AGUIÑAGA, Rafael. "La biblioteca pública y la biblioteca universitaria". En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (5a : 1971 : Cd. de México) Memorias. México : AMBAC, 1972. p. 93-97.

MORALES CAMPOS, Estela. El servicio de consulta. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1985. 111 p.

NIXON, Judith M. "Legal reference service in the public library : a guide to primary source legal material". En Reference quarterly. Vol. 24, no. 2 (1984) p. 195-203.

Notas bibliotecológicas. Comp. Garnetta Kramer. México : Pax - México, [s.a.] 380 p.

Proyecto RENABIP-Unesco. México : Secretaría de Educación Pública, Dirección General de Bibliotecas, 1983. 120 p.

QUIJANO SOLIS, Alvaro. "Palabras del presidente de la mesa directiva de la AMBAC, 1983-1985". En Noticieros de la AMBAC. No. 58 (dic. 1983) p. 16.

---. "La planeación de los servicios bibliotecarios en México". En Ciencia bibliotecaria. Vol. 2, no. 4 (jun. 1979) p. 169-176.

RANGANATHAN, S. R. "Reference service through four centuries". En ROWLAND, Arthur Ray. The librarian and reference service. Hamden, Conn.: The Shoe String, 1977. p. 97-104.

Reglamento de los servicios bibliotecarios. México : Secretaría de Educación Pública, Dirección General de Bibliotecas, 1985. 19 p.

ROBBINS-CARTER, Jane and Douglas L. "Are wethere yet?...  
Lesson one. En American libraries. (oct. 1985) p. 624-627.

ROTHSTEIN, S. "The measurement and evaluation of reference service". Library trends, No. 12 (1964) p. 456-472.

El servicio de consulta. México : Secretaría de Educación Pública, Dirección General de Bibliotecas, 1987. 51 p.  
(Manuales de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas ; 5)

"El servicio de consulta". En Boletín de la Biblioteca Nacional de México. (ene-mar. 1956) p. 11-31.

SESSA, Frank D. "Public libraries international : History of the public library". En Encyclopedia of library and information science. New York : Marcel Dekker, 1979. Vol. 24, p. 267-291.

SHARIT, David. "The distribution of public library service". En Public library quarterly. Vol. 5, no. 2 (1984) p. 59-67.

SHERA, Jesse H. Introduction to library science : basic elements of library service. Littleton, Col. : Libraries Unlimited, 1976. 208 p.

SHORES, Louis. "Reference becomes teaching". En ROWLAND, Arthur Ray. The librarian and reference service. Hamden, Conn. : The Shoe String, 1977. p. 26-40.

SHORES, Louis and Richard Krzys. "Reference books". En Encyclopedia of library and information science. New York : Shoe Marcel Dekker, 1979. Vol. 25, p. 136-197.

SINCLAIR, Dorothy. "The next ten years of reference service". En ROWLAND, Arthur Ray. The librarian and reference service. Hamden, Conn. : The Shoe String, 1977. p. 129-141.

Standars for public libraries. Prepared by the section of public libraries. Munchen : Verlag Dokumentation, 1977 53 p.

- STEVENS, Rollan E. "The library". En ROWLAND, Arthur Ray. The librarian and reference service. Hamden, Conn. : The Shoe String, 1977. p. 52-54.
- STOLJAROV, Ju. N. "Amplitud óptima de los fondos de bibliotecas públicas". En Boletín de la Unesco para las bibliotecas. Vol. 27, no. 1 (ene-feb 1973) p. 23-29.
- STYCH, F.S. "Decision factors in search strategy". En ROWLAND, Arthur Ray. The librarian and reference service. Hamden, Conn.: The Shoe String, 1977. p. 60-69.
- SWIGGER, Keith. "Questions in library and information science". En Library and information science research. Vol. 7, no. 4 (1985) p. 369-389.
- THOMAS, Diana M. The effective reference librarian. New York : Academic, 1981. 214 p.
- THOREEN, B. "Evaluating reference service". Synergy. No. 42 (1973) p. 14-20.
- TURON, María del Consuelo... [et al.] "Evaluación del uso de la colección y satisfacción de usuarios de la biblioteca "Samuel Ramos" de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM". En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (16a. : 1985 : Pachuca, Hgo.).
- TOLEDO DE ARAUJO, Walkiria. "A biblioteca pública o compromiso social de bibliotecario = Public libraries and the social commitment of librarians". En Esc. Biblioteconomía. Vol. 14, no. 1 (mar. 1985) p. 106-122.
- VAVREK, Bernard. "The emergence of new reference". En ROWLAND, Arthur Ray. The librarian and reference service. Hamden, Conn.: The Shoe String, 1977. p. 86-93.
- . "The nature of reference librarianship". En ROWLAND, Arthur Ray. The librarian and reference service. Hamden, Conn.: The Shoe String, 1977. p. 18-25.
- . "Reference evaluation : what the "guidelines" don't indicate". En Reference quarterly. Vol. 18, no. 4 (1979) p. 335-340.

WEINGAND, Darlene E. The organic public library. Littleton, Col.: Libraries Unlimited, 1984. 194 p.

WERTHELMER, Leonard. "Los nuevos canadienses y la biblioteca pública : diez años de experiencias". En Boletín de la Unesco para las bibliotecas. Vol. 28, no. 3 (may-jun. 1974) p. 148-153.

WHEELER, Joseph L. y Herbert Goldhor. Administración práctica de bibliotecas públicas. México : Fondo de Cultura Económica, 1980. 603 p.

YOUNG, William F. "Methods for evaluating reference desk performance". En Reference quarterly. Vol. 25, no. 1 (1985) p. 69-75.

**A N E X O S**

**A N E X O    1**

**MANIFIESTO DE LA UNESCÓ SOBRE LA BIBLIOTECA PÚBLICA**

## MANIFIESTO DE LA UNESCO SOBRE LA BIBLIOTECA PUBLICA

### LA UNESCO Y LA BIBLIOTECA PUBLICA.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura fue fundada para servir a la paz y al progreso espiritual actuando sobre el espíritu de los hombres y de las mujeres.

El presente Manifiesto proclama la confianza que pone la Unesco en la biblioteca pública como fuerza viva al servicio de la educación la cultura y la información y como instrumento indispensable para fomentar la paz y la comprensión internacional.

### LA BIBLIOTECA PUBLICA, UNA INSTITUCION DEMOCRATICA DE ENSEÑANZA, DE CULTURA Y DE INFORMACION.

La biblioteca pública es una muestra de la fe de la democracia en la educación para todos y en todas las edades, así como en la aptitud de todo el mundo para reconocer los progresos de la humanidad en el campo del saber y de la cultura.

La biblioteca pública es el principal medio de dar a todo el mundo libre acceso a la suma de los pensamientos y las ideas del hombre y a las creaciones de su imaginación.

Su papel consiste en renovar el espíritu del hombre suministrándole libros para su distracción y recreo, ayudar al estudiante y dar a conocer los progresos de la técnica, la ciencia y la sociología.

La biblioteca pública ha de estar constituida en virtud de textos legislativos precisos concebidos de manera que todo el mundo pueda disfrutar de sus servicios. Es indispensable que las bibliotecas cooperen entre ellas para que la totalidad de los recursos nacionales pueda ser utilizada y puesta al servicio de los lectores.

Ha de estar totalmente financiada por el Estado o por las colectividades locales y no ha de exigir a los usuarios ningún pago por sus servicios.

Para lograr sus objetivos la biblioteca pública ha de ser de acceso fácil y sus puertas han de estar abiertas a todos los miembros de la comunidad sin distinción de raza, color, nacionalidad, edad, sexo, religión, lengua, situación social y nivel de instrucción.

#### RECURSOS Y SERVICIOS QUE HA DE OFRECER LA BIBLIOTECA PÚBLICA.

La biblioteca pública ha de dar a los adultos y a los niños la posibilidad de seguir el ritmo de su época, de no dejar nunca de ingtruírse y de estar al corriente de los adelantos de las ciencias y de las artes.

Presentado de una manera atractiva y puesto constantemente al día su fondo ha de ser la prueba patente de la evolución del saber y de la cultura. De este modo ayudará a los lectores a formarse sus propias opiniones y a desarrollar su gusto y sus facultades críticas y creadoras. La biblioteca pública les ha de transmitir los conocimientos y las ideas, sea cual se la forma en que estén expresadas.

Como la página impresa es desde hace siglos, el instrumento universalmente admitido de la difusión del saber de las ideas y de la información, los libros, las revistas y los periódicos siguen siendo los principales recursos que han de poseer las bibliotecas públicas.

Pero la ciencia ha creado nuevos tipos de archivo que ocuparán - un lugar cada vez más importante en los fondos de las bibliotecas. Adultos y niños han de poder encontrar en ellas obras reproducidas en un formato reducido que facilite su almacenamiento y su transporte, películas, dispositivos, discos, cintas magnetofónicas y magnetoscópicas, así como el material necesario para el uso individual o para las actividades culturales.

En total la biblioteca pública ha de poseer obras y documenta- - ción sobre todos los asuntos a fin de poder satisfacer los gustos - de todos los lectores sea cual sea su instrucción y su cultura.

Han de estar representadas en ellas todas las lenguas empleadas - por una comunidad y la biblioteca ha de poseer en la lengua original los libros que revistan importancia mundial. La biblioteca pública ha de estar situada en un lugar céntrico, ser de acceso fácil para las personas que padecen deficiencias físicas y estar abierta a horas cómodas. Los locales y el mobiliario han de tener un aspecto agradable, familiar y acogedor. Es indispensable que los lectores tengan libre acceso a las estanterías.

La biblioteca pública es de un modo natural el centro cultural de la comunidad en el que se reúnen las gentes que tienen intereses semejantes. Ha de poder disponer pues de los locales y el material necesarios para organizar exposiciones, debates, disertaciones, con ciertos y proyecciones cinematográficas, lo mismo para los adultos que para los niños.

En las zonas rurales y las suburbanas ha de haber bibliotecas filiales y bibliotecas ambulantes.

Para constituir y organizar los fondos y ayudas a los lectores es indispensable que las bibliotecas dispongan de una plantilla suficiente de personal competente y bien capacitado.

Ese personal será objeto de una preparación especial para diversas tareas como el servicio de los niños y las personas físicamente deficientes, el manejo del material audiovisual y la organización de las actividades culturales.

#### LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y LOS NIÑOS.

La afición a los libros y el hábito de utilizar las bibliotecas se adquiere más fácilmente durante la infancia. Por ello, la biblioteca pública ha de procurar dar a cada niño la posibilidad de escoger libremente el libro o el documento que le interese.

Es conveniente formar colecciones de obras destinadas a los jóvenes y es posible disponer de locales especiales para ellos. La biblioteca puede así llegar a ser para ellos un lugar lleno de vida y estimulante, en el que encuentre, dentro de actividades diversas, una fuente de inspiración cultural.

#### LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y LOS ESTUDIANTES.

Los estudiantes de todas las edades han de poder contar con la biblioteca pública para completar los medios que les ofrecen los establecimientos de enseñanza. Las personas que estudian solas son a veces enteramente tributarias de la biblioteca pública para satisfacer sus necesidades de libros y de documentación.

#### LOS LECTORES FÍSICAMENTE DEFICIENTES.

El bienestar de los ancianos y de los que padecen deficiencias físicas preocupa cada vez más. La biblioteca pública ofrece un excelente paliativo a la soledad y a los incapacitados mentales y físicos de todas clases.

Un mejor acceso a los locales, el suministro de auxiliares mecánicos y de obras impresas en caracteres de gran tamaño o grabados en cinta magnetofónica, la distribución de libros en los hospitales y en los hospicios, o a domicilio, son otras tantas maneras de que la biblioteca pública ofrezca sus servicios a los que más los necesitan.

#### LA BIBLIOTECA PÚBLICA AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD.

La biblioteca pública ha de ser activa y constructiva en sus métodos. Ha de dar pruebas de su utilidad e incitar a servirse de ellas.

Ha de coordinar su labbr con la de otras instituciones de educación, de cultura y de acción social - escuelas, grupos de educación de adultos, organizaciones de actividades recreativas, etc. - y con la de instituciones dedicadas a las artes.

Ha de estar atenta a los nuevos intereses y a las nuevas necesidades que surgen en la comunidad: nuevas categorías de lectores a los que hacen falta obras de carácter especial, o una evolución de la manera de concebir las actividades recreativas que han de tener en cuenta el fondo bibliográfico y las actividades de la biblioteca.



**A N E X O    2**

**LISTA DE BIBLIOTECAS**

## LISTA DE BIBLIOTECAS ESTUDIADAS

Biblioteca Pública Central Delegacional  
"Alonso de Atzayacatl"  
Unidad Habitacional Vicente Guerrero  
Deleg. Iztapalapa

Biblioteca Pública Central Delegacional  
"Francisco Zarco"  
Calle Riff, entre Popocatepetl y Río Churubusco  
Deleg. Benito Juárez

Biblioteca Pública Central Delegacional  
"Iztacalco"  
Sur 159 y Av. Tezontle  
Col. Ramos Millán  
Deleg. Iztacalco

Biblioteca Pública Central Delegacional  
"José Ma. Morelos y Pavón"  
Ahuacatitla s/n  
Deleg. Azcapotzalco

Biblioteca Pública Central Delegacional  
"Juventino Rosas"  
Camino Real de Contreras no. 27  
Col. Concepción  
Deleg. Contreras

Biblioteca Pública Periférica  
"Narciso Bassols"  
Av. 604 casi esq. Av. 679  
Unidad Habitacional Narciso Bassols  
Col. San Juan de Aragón  
Deleg. Gustavo A. Madero

Biblioteca Pública Central Delegacional  
"Profra. Dolores Castarrica"  
Av. México esq. Av. Juárez  
Deleg. Cuajimalpa

Biblioteca Pública Central Delegacional  
"Quintil Villanueva Ramos"  
Av. Dr. Gastón Melo esq. prolongación Cuauhtémoc  
Pueblo San Antonio Tecomitl  
Deleg. Milpa Alta

Biblioteca Pública Central Delegacional  
"Rosario Castellanos"  
Calz. Tulyehualco s/n  
Deleg. Tláhuac

Biblioteca Pública Central Delegacional  
"Kochimilco"  
Foro Cultural Kochimilco  
Deleg. Kochimilco

A N E X O 3

SUBTEST DE INFORMACIÓN DEL TEST DE  
INTELIGENCIA PARA ADULTOS WESHLER  
(WAIS)

INFORMACION

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

1. ¿Qué es un termómetro?

\_\_\_\_\_

2. ¿De dónde se obtiene el hule?

\_\_\_\_\_

3. Anote el nombre de cuatro personas que hayan sido presidentes de la República Mexicana de 1900 a la fecha.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Amado Nervo fue un hombre famoso ¿QUÉ fue él?

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuántas semanas tiene un año?

\_\_\_\_\_

6. ¿En qué dirección viaja usted cuando va de México a Panamá?

\_\_\_\_\_

7. ¿En dónde está Brasil?

\_\_\_\_\_

8. ¿Cuál es la estatura media de la mujer mexicana?

\_\_\_\_\_

9. ¿Cuál es la capital de Italia?

10. ¿Por qué las ropas de color oscuro son más calientes que las ropas de color claro?

---

11. ¿En qué estado de la República nació Hidalgo?

---

12. ¿Quién escribió Don Juan Tenorio?

---

13. ¿Qué es el Vaticano?

---

14. ¿Cuál es la distancia entre México y los Angeles?

---

15. ¿Dónde está Egipto?

---

16. ¿A qué se debe que el pan de la levadura se esponje?

---

17. ¿A cuánto asciende la población de la República Mexicana?

---

18. ¿Cuántos senadores hay en el senado de la República?

---

19. ¿Cuál es el tema central del libro "Génesis"?

---

20. ¿A qué temperatura hierve el agua?

---

21. ¿Quién escribió la Ilíada?

---

22. ¿Qué es el "Corán"?

---

23. ¿Quién escribió "Fausto"?

---

24. Anote tres clases de vasos sanguíneos del cuerpo humano

---

25. ¿Qué es la etnología?

---

26. ¿Qué son los apócrifos?

---

**A N E X O 4**

**TEST DE HABILIDAD DE INTERACCIÓN DE MOSS**

**NOTA GENERAL:** Para cada uno de los problemas siguientes, no supieran dentro de respuestas; marque en la hoja de respuestas con una cruz el espacio que corresponde a la solución que Ud. considere más acertada. No marque más de una.

No haga ninguna anotación en este cuaderno.

- 1.- Se le ha asignado un puesto en una gran empresa. La mejor forma de establecer relaciones amistosas y cordiales con sus nuevos compañeros será:
  - (A) Evitando tomar nota de los errores en que ellos incurran.
  - (B) Hablando bien de ellos al jefe.
  - (C) Mostrando interés en el trabajo de ellos.
  - (D) Pidiéndoles le permitan hacer los trabajos que Ud. puede hacer mejor.
  
- 2.- Tiene Ud. un empleado muy eficiente, pero que constantemente se queja del trabajo; sus quejas producen mal efecto en los demás empleados. Lo mejor será:
  - (A) Pedir a los demás empleados que tratan de no hacer caso.
  - (B) Averiguar la causa de esa actitud y procurar su modificación.
  - (C) Cambiarlo de departamento donde queda a cargo de otro jefe.
  - (D) Permitirle planear lo más posible acerca de su trabajo.
  
- 3.- Un empleado de 60 años de edad que ha sido leal a la empresa durante 25 años, se queja de exceso de trabajo. Lo mejor será:
  - (A) Decirle que vuelva a su trabajo so pena de cese.
  - (B) Decirle que substituyéndolo por alguien más joven.
  - (C) Darle un aumento de sueldo que evite contingencias.
  - (D) Continuar su trabajo.
  
- 4.- Uno de sus socios sin autoridad sobre Ud. le ordena haga algo en forma bien distinta de lo que planeaba que haría Ud.
  - (A) Acatar la orden y no armar mayor revuelo.

- (D) Ignorar las indicaciones y hacer según Ud. lo había planeado.
- (C) Decirle que esto es asunto que no le interesa y - que hará las cosas a su modo.
- (D) Decirle que lo haga él mismo.
- 5.- Ud. visita a un amigo íntimo que ha estado enfermo por algún tiempo. Lo mejor sería:
- (A) Platicarle sus diversiones recientes.
- (B) Platicarle nuevas referencias a amigos mutuos.
- (C) Comentar su enfermedad.
- (D) Enfatizar lo mucho que le apena verlo enfermo.
- 6.- Trabaja Ud. en una Industria y su Jefe quiere que tome un cargo relacionado con su trabajo, pero es incompatible con el horario nocturno de su carrera. Lo mejor sería:
- (A) Continúa normalmente su carrera e informa al Jefe si le pregunta.
- (B) Explicarle la situación y obtener su opinión en cuanto a la importancia relativa de ambas situaciones.
- (C) Dejar la escuela en atención a los intereses del trabajo.
- (D) Asistir en forma alterna y no hacer comentarios.
- 7.- Un Agente viajero con 15 años de antigüedad, decide presionarlo por su familia, sentar raíces; se le cambia a las oficinas generales. Es de esperar:
- (A) Guste de los descansos del trabajo de oficina.
- (B) Se siente inquieto por la rutina de la oficina.
- (C) Busque otro trabajo.
- (D) Resulte muy ineficiente en el trabajo de oficina.
- 8.- Tiene dos invitados a cenar, el uno radical y el otro conservador. Surge un acelerada discusión respecto de política. Lo mejor sería:
- (A) Tomar partido
- (B) Intentar cambiar de tema
- (C) Intervenir dando los propios puntos de vista y - mostrar donde ambos pecan de extremos.
- (D) Pedir cambien de tema para evitar mayor discusión
- 9.- Un joven invita a una dama al teatro; al llegar se percató de que ha olvidado la cartera. Sería mejor:

- (5) Tratar de obtener boletos dejando el reloj de prendido  
 (6) Buscar un amigo a quien pedir prestado  
 (7) Llegar de acuerdo con ella lo procedente  
 (8) Dar una excusa plausible para ir a casa por dinero
- 10.- Ud. ha tenido experiencia como vendedor y acaba de conseguir otro trabajo en una tienda grande. La mejor forma de relacionarse con los empleados del Depto. sería:
- (A) Permitirle hacer la mayor ía de las ventas durante unos días en tanto observa sus métodos  
 (B) Tratar de instituir los métodos que anteriormente le fueron útiles  
 (C) Adaptarse a las condiciones y aceptar consejo de sus compañeros  
 D (B) Pedir al jefe todo el consejo necesario
- 11.- Es Ud. un joven empleado que va a comer con una mujer a quien conoce superficialmente. Lo mejor sería iniciar conversación acerca de:
- (A) Algún tópico de actualidad de interés general  
 (B) Algún aspecto interesante de su propio trabajo  
 (C) Las tendencias actuales en el terreno docente  
 (D) Las sociedades de padres de familia
- 12.- Una señora de especiales méritos que por largo tiempo ha dirigido trabajos benéficos, dejando las labores de la casa a cargo de la servidumbre, se cambia a otra población. Es de esperarse que ella:
- (A) Se sienta insatisfecha en su nuevo hogar  
 (B) Se interese más en los trabajos domésticos  
 (C) Intervenga poco a poco en la vida de la comunidad continuando así sus intereses  
 (D) Adopte nuevos intereses en la nueva comunidad
- 13.- Quiere pedirle un favor a un conocido con quien tiene poca confianza. La mejor forma de lograrlo sería:
- (A) Haciéndole creer que será él quien se beneficie más.  
 (B) Enfatice la importancia que para Ud. tiene que se lo conceda  
 (C) Ofrecer algo en retribución  
 (D) Decir lo que desea en forma breve indicando los motivos

vo.:

- 14.- Un joven de 24 años, gasta bastante tiempo y dinero en diversiones; se lo ha hecho ver que así no logrará el éxito en el trabajo. Probablemente cambie sus costumbres si:
- (A) Sus hábitos nocturnos lesionan su salud
  - (B) Sus amigos enfatizan el daño que se hace a sí mismo
  - (C) Su jefe se da cuenta y lo previene.
  - (D) Es interesada en el desarrollo de alguna fase de su trabajo
- 15.- Tras de haber hecho un buen número de favores a un amigo, éste empieza a dar por hecho que será Ud. - quien le resuelva todas su pequeñas dificultades. La mejor forma de readaptar la situación sin ofenderlo, sería:
- (A) Explicar el daño que se está causando
  - (B) Pedir a un amigo mutuo que trate de arreglar las cosas
  - (C) Ayudarlo una vez más, pero de tal manera que sienta que mejor hubiera sido no haberla solicitado
  - (D) Darle una excusa para no seguir ayudándolo
- 16.- Una persona recién ascendida a un puesto de autoridad lograría mejor sus metas y la buena voluntad de los empleados:
- (A) Tratando que cada empleado entienda qué es la verdadera eficiencia.
  - (B) Ascendiendo cuanto antes a quienes considera lo merezcan
  - (C) Preguntando confidencialmente a cada empleado en cuanto a los cambios que estima necesarios
  - (D) Seguir los sistemas del anterior jefe y gradualmente hacer los cambios necesarios
- 17.- Vive a 15 kms. del centro y ha ofrecido llevar de regreso a un vecino a las 4 P.M. Él lo espera desde las 3 y a las 4 se entera Ud. que no podrá salir antes de las 5:30. Sería mejor:
- (A) Pedirle un taxi
  - (B) Explicarle y dejar que él decida
  - (C) Pedirle que espere hasta las 5:30
  - (D) Proporcionarle que se lleve su auto

- 18.- Es Ud. un ejecutivo y dos de sus empleados se llevan mal; ambos son eficientes. Lo mejor sería:
- (A) Despedir al menos eficiente
  - (B) Darle trabajo en común que a ambos les interese
  - (C) Hacerles ver el daño que se hacen
  - (D) Darles trabajos distintos
- 19.- Ballasteros ha conservado su puesto subordinado por 10 años; desempeña su trabajo callada y confiablemente y se le extrañará cuando se vaya. De obtener trabajo en otra empresa, muy probablemente:
- (A) Asuma fácilmente responsabilidad como supervisor.
  - (B) Haga ver de inmediato su valor.
  - (C) Sea lento para abrirse las necesarias oportunidades.
  - (D) Renuncie ante la más ligera crítica de su trabajo.
- 20.- Va Ud. a ser maestro de ceremonias en una cena el próximo sábado, día en que por la mañana y debido a cierta necesidad en la familia, se va imposibilitado para asistir. Lo indicado sería.
- (A) Cancelar la cena
  - (B) Encontrar quien lo substituya.
  - (C) Detallar los planes que tenía y enviarlos
  - (D) Enviar una nota explicando la causa de su ausencia.
- 21.- En igualdad de circunstancias, el empleado que mejor se adapta a un nuevo puesto, es aquel que:
- (A) Ha sido bueno en puestos anteriores
  - (B) Ha tenido éxito durante 10 años en su puesto
  - (C) Tiene sus propias ideas e invariablemente se rige por ellas.
  - (D) Cuenta con una buena recomendación de su jefe anterior.
- 22.- Un conocido le platica acerca de una oficina que él tiene, su conversación le aburre. Lo mejor sería:
- (A) Escuchar de manera cortés pero aburrida
  - (B) Escuchar con fingido interés
  - (C) Decirle francamente que el tema no le interesa
  - (D) Mirar el reloj con impaciencia
- 23.- Es Ud. un empleado ordinario en una oficina grande, el Jefe entra cuando Ud. lee en vez de trabajar. Lo mejor sería:
- (A) Doblar el periódico y volver al trabajo
  - (B) Pretender que obtiene recortes necesarios al trabajo
  - (C) Tratar de interesar al Jefe, leyendo un encabezado importante.

- (U) Seguir leyendo sin mostrar embarazo
- 24.- Es Ud. maestro de primaria; camina a la Escuela tras la primera nevada; algunos de sus alumnos le lanzarán bolas de nieve. Desde el punto de vista de la buena administración escolar, Ud. debería:
- (A) Castigar ahí mismo por su indisciplina
  - (B) Decirles, que de volverlo hacer les castigará
  - (C) Pasar la queja a sus padres
  - (D) Tomarlo como broma y nada hacer al respecto
- 25.- Preside el Comité de mejoras materiales en su colonia; las últimas reuniones han sido de escasa asistencia. - Se mejoraría la asistencia:
- (A) Visitando vecinos preclaudentes, explicándoles problemas.
  - (B) Avisar de un programa interesante para la reunión.
  - (C) Poner avisos en los lugares públicos
  - (D) Enviar avales personales.
- 26.- Roldívar, eficiente, pero de una que " todo lo saben ", critica a Montoya. El jefe opina que la líca de Montoya ahorra tiempo. Probablemente Roldívar:
- (A) Pide otro trabajo al jefe.
  - (B) Lo haga a su modo sin comentarios
  - (C) Lo haga como Montoya, pero sigue criticándolo
  - (D) Lo haga como Montoya, pero más rápidamente.
- 27.- Un hombre de 55 años tuvo algún éxito cuando joven, como político; sus métodos directos le han impedido descollar - los últimos 20 años. Lo más probable es que:
- (A) Persista en su manera de ser
  - (B) Cambie para lograr éxito
  - (C) Forme un nuevo partido político
  - (D) Abandone la política por inercia.
- 28.- Es Ud. un joven que encuentra en la calle a una mujer - de más edad, a quien apenas conoce y que parece haber estado llorando. Lo mejor sería:
- (A) Preguntarle por qué está triste
  - (B) Escuchar el brazo consoladoramente.
  - (C) Simular no advertir su pena
  - (D) Simular no haberla visto.

- 29.- Un compañero flojea de tal manera, que a Ud. le toca más de lo que le corresponde. La mejor forma de conservar las buenas relaciones es:
- (A) Explicar al caso al jefe
  - (B) Cautelosamente indicarle que debe hacer lo que le corresponda o que Ud. se quejará al jefe.
  - (C) Hacer tanto como pueda eficientemente y nada decir del caso.
  - (D) Hacer lo suyo y dejar pendiente lo que el compañero no haga.
- 30.- Se le ha asignado un puesto ejecutivo en Organización.- Para ganar el respeto y admiración de sus subordinados, sin perjuicio de sus planes, habría que:
- (A) Ceder a todos los pequeños puntos posibles
  - (B) Tratar de convencerlos de todas sus ideas
  - (C) Ceder parcialmente en todas las cuestiones importantes.
  - (D) Abogar por muchas reformas.

Numero	Fecha	
	Sexo	Edad
1.- (A) (B) (C) (D)	15.- (A) (B) (C) (D)	
2.- (A) (B) (C) (D)	17.- (A) (B) (C) (D)	
3.- (A) (B) (C) (D)	18.- (A) (B) (C) (D)	
4.- (A) (B) (C) (D)	19.- (A) (B) (C) (D)	
5.- (A) (B) (C) (D)	20.- (A) (B) (C) (D)	
6.- (A) (B) (C) (D)	21.- (A) (B) (C) (D)	
7.- (A) (B) (C) (D)	22.- (A) (B) (C) (D)	
8.- (A) (B) (C) (D)	23.- (A) (B) (C) (D)	
9.- (A) (B) (C) (D)	24.- (A) (B) (C) (D)	
10.- (A) (B) (C) (D)	25.- (A) (B) (C) (D)	
11.- (A) (B) (C) (D)	26.- (A) (B) (C) (D)	
12.- (A) (B) (C) (D)	27.- (A) (B) (C) (D)	
13.- (A) (B) (C) (D)	28.- (A) (B) (C) (D)	
14.- (A) (B) (C) (D)	29.- (A) (B) (C) (D)	
15.- (A) (B) (C) (D)	30.- (A) (B) (C) (D)	

1. ...  
 2. ...  
 3. ...  
 4. ...  
 5. ...

T: \_\_\_\_\_

A N E X O 5

LISTA DE TÍTULOS, AUTORES Y TEMAS



A N E X O 6

GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre de la biblioteca \_\_\_\_\_  
 Empleado \_\_\_\_\_ No. de cuestionario \_\_\_\_\_  
 Turno \_\_\_\_\_ hr. inicio \_\_\_\_\_ hr. final \_\_\_\_\_

1. Pregunta del usuario: \_\_\_\_\_

2. El bibliotecario:	SÍ	No
a) ¿Realizó preguntas de especificación?	[ ]	[ ]
b) ¿Identificó realmente la necesidad de información del usuario?	[ ]	[ ]
c) ¿Proporcionó el material bibliográfico?	[ ]	[ ]
d) ¿Enseñó al usuario la forma de utilizar el material?	[ ]	[ ]
e) ¿Verificó que el usuario obtuviera la información que buscaba?	[ ]	[ ]
f) Si el usuario no estaba satisfecho, ¿hizo referencia a otros recursos?	[ ]	[ ]
g) ¿Esos recursos son de la biblioteca o fuera de ella?	[ ]	[ ]

3. Observaciones.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

A N E X O 7

HOJA DE IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

Ficha del empleado

Biblioteca en la que trabaja: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**A. DATOS GENERALES**

1. Nombre completo: \_\_\_\_\_

2. Edad: \_\_\_\_\_ 3. Sexo: M ( ) F ( )

4. Domicilio particular: \_\_\_\_\_

Calle                      Número

Colonia                      Localidad                      Estado

Código postal                      Teléfono

5. Escolaridad:

NIVEL ESCOLAR	AÑOS CURSADOS Y APROBADOS
Primaria	
Secundaria	
Escuela Normal	
Comercio	
Superior	
Posterior	
Terminada con	
insatisfacción en	
el curso	

6. ¿Estudia actualmente? no ( ) sí ( )

¿Qué estudia? \_\_\_\_\_

**D. DATOS LABORALES**

1. Fecha de ingreso a la biblioteca:

\_\_\_\_\_

2. Horario de trabajo: L. a V.: De \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ y de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

Sábado: De \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ y de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

3. Situación laboral:

( ) de base                      ( ) per honorarios

( ) de confianza                      ( ) en lista de raya

4. Institución(es) de la(s) que recibe el salario:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Salario mensual: \$ \_\_\_\_\_

6. Actividades que realiza actualmente en la biblioteca:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**C. DATOS DE ENTRENAMIENTO**

Enumere en orden (del más reciente al más antiguo), los cursos de entrenamiento que ha recibido para desempeñar su trabajo en la biblioteca:

FECHA EN QUE RECIBIÓ EL CURSO	LOCALIDAD DONDE RECIBIÓ EL CURSO	DURACION DEL CURSO	AREA O TEMA DEL CURSO	INSTITUCION QUE PROPORCIONO EL CURSO

**D. ANTECEDENTES LABORALES EN BIBLIOTECAS**

Enumere en orden (comenzando por el último), los empleos anteriores que ha desempeñado en bibliotecas:

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA	LOCALIDAD EN LA QUE ESTÁ UBICADA	TIPO DE BIBLIOTECA	FECHA		ACTIVIDADES DESARROLLADAS
			DE:	A:	

**A N E X O    8**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO**

USO DE LA SALA DE CONSULTA

Biblioteca \_\_\_\_\_  
 No. de cuestionario \_\_\_\_\_  
 Turno \_\_\_\_\_  
 Hr. de inicio \_\_\_\_\_  
 Hr. final \_\_\_\_\_

A. IDENTIFICACION:

1. ¿Qué edad tiene? \_\_\_\_\_
2. Sexo (P) (M)
3. ¿Estudia? (Si) (No)
4. ¿Qué estudia o hasta qué año estudio? \_\_\_\_\_
5. ¿Cuál es su ocupación? \_\_\_\_\_

B. SATISFACCION DE LA PREGUNTA.

1. ¿Cada cuándo viene a la biblioteca? \_\_\_\_\_
2. ¿A qué vino hoy? \_\_\_\_\_
3. De toda la información que necesita ¿qué tanto obtuvo o encontró?

Muchísimo	Mucho	Regular	Poco	Nada
( )	( )	( )	( )	( )

4. ¿Tiene alguna información o sugerencia respecto al personal de consulta?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_