

7
1ej

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA

ANALISIS DEL USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCION
GENERAL DE BIBLIOTECAS AL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

TESIS PROFESIONAL PARA OBTENER EL
TITULO DE LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGIA
P R E S E N T A N :

JOSEFINA GERARDO ALCANTARA
REYNA CAROLINA GONZALEZ GARCIA
TERESA REMEDIOS RANGEL RAMIREZ



FACULTAD DE
FILOSOFIA Y LETRAS



1 9 9 3

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



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	hojas 1
Capítulo I. Evaluación	
1.1 Definición	2
1.2 Evaluación en Bibliotecología	5
1.3 Medidas de evaluación en Bibliotecología	6
1.3.1 Desarrollo de las medidas de evaluación en bibliotecas	9
1.3.2 Aplicaciones de la evaluación en bibliotecología	16
1.3.2.1 Satisfacción de usuarios	17
1.3.2.2 Evaluación de la colección	20
1.3.2.3 Búsqueda y recuperación de la información	23
1.3.2.4 Evaluación del servicio de consulta	26
1.4 Evaluación bibliotecológica en México	30
Capítulo II. Dirección General de Bibliotecas	
2.1 Antecedentes	35
2.2 Objetivo	37
2.3 Organización	37
2.4 Funciones	41
2.5 Servicios	
2.5.1 Adquisiciones	47
2.5.2 Recepción de Documentos	51
2.5.3 Estados de Cuenta de la Partida 521-C	52
2.5.4 Instructivo de la Partida 521-C	53
2.5.5 Catálogo de Proveedores	53
2.5.6 Catalogación, Clasificación y Encabezamientos de Materia.	55
2.5.7 LIBRUNAM	58
2.5.8 TESIUNAM	59
2.5.9 SERIUNAM	59
2.5.10 Juegos de Tarjetas	60
2.5.11 Inventario	61
2.5.12 Restauración y Fumigación	62
2.5.13 Asesorías	63
2.5.14 Evaluación y Capacitación de Personal	64
2.5.15 Directorio de Bibliotecas	66
2.5.16 Boletín de la Dirección General de Bibliotecas	66
2.5.17 Guía del Bibliotecario	67
2.5.18 Cuestionarios	67

Capítulo III. Análisis del uso de los servicios que ofrece la Dirección General de Bibliotecas al sistema Bibliotecario de la UNAM.

hojas

3.1.1	Metodología	69
3.1.2	Elaboración del cuestionario	71
3.1.3	Cuestionario piloto	76
3.1.4	Población encuestada	78
3.2	Análisis e interpretación de los resultados	82
3.2.1	Recepción de Documentos	85
3.2.2	Estados de Cuenta de la Partida 521-C	88
3.2.3	Instructivo de la Partida 521-C	92
3.2.4	Catálogo de Proveedores	95
3.2.5	Catalogación	102
3.2.6	Clasificación	105
3.2.7	Encabezamientos de Materia	106
3.2.8	Juegos de Tarjetas	110
3.2.9	Inventario	114
3.2.10	LIBRUNAM	116
3.2.11	TESIUNAM	117
3.2.12	SERIUNAM	118
3.2.13	Restauración y Fumigación	122
3.2.14	Asesorías	125
3.2.15	Educación Continua	128
3.2.16	Cuestionario	139
3.2.17	Directorio de Bibliotecas	141
3.2.18	Boletín de la Dirección General de Bibliotecas.	144
3.2.19	Guía del Bibliotecario	146
3.3	Análisis global de los servicios que ofrece la Dirección General de Bibliotecas al Sistema Bibliotecario Universitario.	148
3.4	Conclusiones	154
	Obras consultadas	
Anexo 1	Reglamento para las bibliotecas universitarias 1926.	1
Anexo 2	Proyecto de reglamento de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional de México.	2
Anexo 3	Esquema para el diseño del cuestionario	10
Anexo 4	Cuestionario piloto	35
Anexo 5	Cuestionario definitivo	38
Anexo 6	Bibliotecas que dependen de una coordinación	42
Anexo 7	Bibliotecas foráneas	44
Anexo 8	Bibliotecas encuestadas	45
Anexo 9	Bibliotecas no encuestadas	50

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

Las bibliotecas universitarias de la Universidad Nacional Autónoma de México actualmente para su funcionamiento u operación, usan los diecinueve servicios que ofrece la Dirección General de Bibliotecas.

Por lo anterior el propósito de esta tesis es analizar su uso y la justificación de este uso en cada servicio, por medio de algunos aspectos considerados como pertinentes a investigar, los cuales son: satisfacción, diversidad, variedad, oportunidad, aplicación, accesibilidad y calidad.

Para dar respuesta a la hipótesis planteada "Los servicios proporcionados por la Dirección General de Bibliotecas no son usados al 100%", las posibles causas determinadas antes de realizar la investigación fueron:

- Falta de interrelación entre la Dirección General de Bibliotecas y el Sistema Bibliotecario.
- Mínima difusión de los servicios proporcionados por la Dirección General de Bibliotecas.
- Desconocimiento de los servicios por las bibliotecas del Sistema Bibliotecario Universitario.
- Apatía de las bibliotecas sobre los servicios que ofrece la Dirección General de Bibliotecas.
- Los servicios brindados por la Dirección General de Bibliotecas no son acordes a las necesidades de las Bibliotecas.

En la búsqueda de los antecedentes para realizar este estudio no se encontró alguno, por ello estimamos que incursionamos en un tema novedoso, porque es el primer intento realizado para conocer

el uso que hacen las bibliotecas, de los servicios proporcionados por la Dirección General de Bibliotecas.

Para la Dirección General de Bibliotecas servirá porque se compiló información valiosa para aplicarla en su toma de decisiones y para aquellos que deseen continuar haciendo investigación sobre este tema y la tengan como antecedente.

El fundamento teórico que apoyo el desarrollo de la investigación fue la evaluación, incluyendo definición, importancia, evaluación en bibliotecología y evaluación bibliotecológica nacional.

La teoría de la evaluación en el proceso administrativo menciona: lo importante en este proceso no es medir intenciones sino acciones, no propósitos sino resultados por lo que evaluar considerando la eficiencia (producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible) la eficacia (resultado logrado en comparación con el resultado programado) y la congruencia de las decisiones y acciones, es una actividad tendiente a agilizar, optimizar y racionalizar la tarea encomendada.

Las aplicaciones de la evaluación en bibliotecología se han dado en las siguientes áreas: evaluación de la colección, búsqueda y recuperación de la información, satisfacción de usuarios, servicio de referencia, uso del catálogo al público, servicios al público.

La teoría de evaluación aplicada en esta investigación fue la satisfacción de usuarios, porque relaciona el uso de los servicios con la satisfacción de los usuarios, ya que de esta manera, el uso de los servicios afecta la conducta futura de los usuarios hacia los servicios ofrecidos.

Se consideró necesario incluir un capítulo sobre la organización

y desarrollo histórico de la Dirección General de Bibliotecas para el análisis de los servicios.

El análisis de los servicios se inició desde su descripción y desarrollo histórico.

Para continuar con la metodología, es importante resaltar la realización de una Base de datos en Dbase III Plus, para el manejo de la información recabada, lo cual trajo como ventajas; la facilidad, confiabilidad, rapidez y exactitud de la tabulación de las respuestas, para el análisis de los resultados.

Después de haber realizado esta investigación, así como la experiencia obtenida en esta, se concluye que los estudios del uso y aprovechamiento de los servicios proporcionan información útil para la toma de decisiones, ayudando a mejorar y optimizar los servicios existentes, así como establecer alternativas para el desarrollo de nuevos servicios.

CAPITULO I

EVALUACION

Para comprender y entender la importancia de la evaluación, es necesario conocer en que parte del proceso administrativo se encuentra inmersa y de esta manera ver su relación con la toma de decisiones.

El presente capítulo tiene la finalidad de presentar y resaltar la importancia del proceso evaluativo en la toma de decisiones. Por medio del proceso evaluativo se corrigen y detectan errores, se indican desviaciones, lo que por consecuencia garantizará el cumplimiento adecuado de los objetivos y metas planteados. Además de verificar la ejecución o realización de cada una de las actividades desarrolladas, también permite detectar e implementar nuevos servicios y eliminar aquellos que no justifican su existencia.

A partir de la década de los 70's, los administradores de bibliotecas se han preocupado por evaluar los servicios bibliotecarios. Originando el interés de desarrollar metodologías que puedan ser aplicables a todo tipo de bibliotecas, por tal motivo existen diferentes propuestas que han sido aplicadas tanto a bibliotecas públicas como especializadas.

Conocer el desarrollo y aplicación de la evaluación en bibliotecología y los estudios realizados en esta área en nuestro país, nos permitió desarrollar la metodología adecuada para evaluar la satisfacción de los servicios que proporciona la Dirección General de Bibliotecas.

Resumiendo, la aplicación de la evaluación en bibliotecas

garantiza el cumplimiento de los objetivos y metas planteados y apoya la justificación para el incremento en la asignación de recursos humanos, económicos y materiales que se reflejaron en la calidad de los servicios bibliotecarios.

1.1 DEFINICION

Dentro del proceso de planeación que se lleva a cabo en la administración de cualquier organización, la función de evaluación es muy importante, ya que con ella se retroalimenta adecuadamente a la planeación y la programación del trabajo y consecuentemente, se evitan las desviaciones en la consecución de los objetivos y las metas que se han propuesto.

La evaluación debe ser sistemática, integral y permanente debido a que nos sirve para ratificar o rectificar los caminos trazados para alcanzar los objetivos, a fin de ajustar permanentemente nuestras acciones y actitudes en función del avance del plan o programa a lograr, ya que no basta con programar para tener la seguridad de conseguir lo deseado, es imprescindible conocer si los pasos que se han dado van o no de acuerdo con el rumbo establecido, para ratificarlos a tiempo. Esto se logra mediante el proceso de evaluación.

En el proceso evaluativo lo importante no es medir intenciones sino acciones, no propósitos sino resultados por lo que evaluar considerando la eficiencia (producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible), la eficacia (resultado logrado en comparación con el resultado programado) y la congruencia de las decisiones y acciones, es una actividad tendiente a agilizar,

optimizar y racionalizar la tarea encomendada.

Una de las definiciones que nos parece más completa es la que proporciona la Coordinación General del Sistema General de Evaluación de la Secretaría de Educación Pública; considera a la evaluación como "El análisis crítico y permanente, general y específico del avance, resultados y efecto de una decisión, acción, objeto y sujeto o conjunto de ellos. Es un proceso constante de definición y selección, de apreciación, adecuación, comparar lo ideal con lo real, lo deseable con lo posible. Es el acto de medir, detectar, ponderar, cualitativa y cuantitativamente sobre la marcha y sin interrumpirla, las desviaciones, los errores y las deficiencias e insuficiencias, más que para fiscalizar y juzgar, para corregir, reparar, mejorar y superar, en una palabra, para ajustar y así resolver y actuar en consecuencia"¹

Otro concepto de evaluación es el que propone Stufflebeam quien considera a esta como "El proceso de definir, obtener y proporcionar en forma sistemática información útil y oportuna para la toma de decisiones".²

Según las definiciones descritas, la evaluación es considerada como un proceso. Esto significa que se trata de una actividad particular y continua que involucra diversos métodos, y que puede subdividirse en fases u operaciones, las cuales son:

¹ México. Secretaría de Educación Pública. Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica. Programa de evaluación del sistema de educación tecnológica : metodología. -- México : Secretaría de Educación Pública, 1982. -- p. 20

² *Ibidem.* -- p. 26.

1. Definición del alcance de la evaluación. En esta etapa se determina el tipo de información que se requiere o en su defecto se realiza un proceso selectivo o de prioridades de la información que sea relevante y necesaria para efectos de evaluación.

2. Diseño del programa de evaluación. Implica la elaboración de un plan de acción que permita obtener la información previamente definida que incluye la recolección de la información a través de un instrumento de medición o un grupo de ellos, (cuestionarios, entrevistas, etc.) o por medio de otras técnicas para su captura; esto implica organizar la recuperación de la información, validar los instrumentos y los procedimientos de captura; capacitar a los encuestadores y organizar la información para efectos de analizarla con procedimientos estadísticos.

3. Recopilación de la información. Reúne la información útil, lo cual significa que la información satisfaga criterios científicos de validez y confiabilidad, que sea práctica y relevante; y sobre todo que sea oportuna para la toma de decisiones.

4. Análisis e interpretación de la información. Como última etapa del proceso evaluativo, se elabora un informe que se obtiene del análisis e interpretación de la información captada y procesada, para proveerlo a los usuarios de la información, a fin de generar las decisiones que correspondan.

Como anteriormente mencionamos el papel de la evaluación dentro del proceso administrativo es importante ya que detecta errores, desviaciones y permite corregir lo planeado. Dentro del área de la bibliotecología ¿Como se aplica la investigación evaluativa, para confirmar el éxito o fracaso de la planeación de la

biblioteca?. A continuación, describimos de manera general el proceso de la evaluación en el área de nuestro interés.

1.2 EVALUACION EN BIBLIOTECOLOGIA

En la administración de los servicios bibliotecarios, la tarea de evaluación es sin duda una de las etapas más importantes. Según Lancaster la evaluación del servicio bibliotecario debe considerarse como un instrumento para la administración, que sirve para determinar cuán eficaz es la biblioteca para atender las necesidades de sus usuarios, para identificar las limitaciones y errores del Servicio, y para sugerir las formas en las que puede ser mejorado.

Para evaluar cualquier tipo de servicio bibliotecario según el mismo autor existen tres niveles: efectividad, costo-efectividad y costo-beneficio. "La efectividad debe medirse en términos de en qué medida un servicio satisface las demandas de sus usuarios. Una evaluación tal puede ser subjetiva (por ej.: obtenida mediante la compilación de opiniones por medio de cuestionarios o entrevistas); objetiva (por ejemplo, la dimensión del éxito en términos cuantitativos), o una combinación de ambas".³

"Costo efectividad esta relacionado con la eficiencia de su funcionamiento interno. Un estudio tal mide la eficiencia (en términos de costos) con que el sistema cubre sus objetivos, o sea

³ Lancaster, F.W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. -- p. 1

la satisfacción de las necesidades de sus usuarios".⁴

"La evaluación costo-beneficio es con frecuencia la más difícil de realizar. Está involucrada con la cuestión de saber si el valor o precio del servicio es mayor o menor que el costo de proporcionarlo. En otras palabras, un estudio de costo-beneficio intenta determinar si el gasto para proporcionar un servicio está justificado por los beneficios que se derivan de él".⁵

Ya que la biblioteca es una institución de servicio, en donde sus beneficios no son fáciles de medir, es necesario implementar planes estructurados que fundamenten su existencia; esto se logra mediante un programa de evaluación; el cual apoyará en la identificación, solución de problemas y en la justificación de los recursos económicos asignados.

Ello los diferencia de las instituciones privadas en las que los programas de evaluación se aplican para medir la producción y beneficios que obtiene cada empresa y así lograr una adecuación constante de las inversiones que se realizan.

1.3 MEDIDAS DE EVALUACION EN BIBLIOTECOLOGIA

Una tendencia importante en la administración de las bibliotecas, en las últimas décadas ha sido el incremento del uso de medidas de evaluación para la toma de decisiones.

Dentro de este contexto tenemos que durante la década de los 70's, las investigaciones se centraron en medidas de ejecución

⁴ Lancaster, F.W. Op. cit. -- p. 1. -- 1983.

⁵ Ibidem. -- p. 1

o realización (De Prospro et al., 1973)⁶ y en los 80's este término fue reemplazado por el de medidas de producción o rendimiento (Zweizing and Rodger, Van House et al., 1987)⁷

Algunos autores han opinado que el incremento en el uso de medidas de evaluación en las bibliotecas es el resultado de diversas circunstancias; entre ellas destacan :

- El surgimiento de investigadores en bibliotecología y el de bibliotecarios con la habilidad en métodos estadísticos para desarrollar procedimientos que los auxilien en la toma de decisiones.
- El crecimiento y complejidad de las bibliotecas ha obligado a los bibliotecarios a buscar nuevas herramientas para apoyarse en la toma de decisiones.
- El interés por investigadores no bibliotecarios, particularmente en el área de investigación de operaciones y economistas, quienes encuentran que las bibliotecas son organizaciones complejas.
- La necesidad de justificar la obtención de recursos financieros para los servicios de la biblioteca, implica la presentación de proyectos y programas de trabajo que necesariamente incluyen un programa de evaluación.
- La importancia de la planeación formal en bibliotecas.
La planeación requiere la definición de metas y objetivos

⁶ DE PROSPO, E.R. Performance measures for public libraries
-- Chicago : Public Library Association American
Library Association, 1973. -- p. 35

⁷ VAN HOUSE, N.A. Out put measures for public libraries. -
2 ed. -- Chicago, Il. : American Library
Association, 1987. -- p. 2-7.

para poder determinar las necesidades y avances de la biblioteca.

- La aparición de un número considerable de publicaciones dirigidas a ayudar a los administradores de la biblioteca en el uso de métodos de medición y resultados. Estas publicaciones incluyen los estudios llevados a cabo por: Kantor, 1984⁵; Lancaster, 1977⁹; Lancaster, 1988¹⁰; Van House et. al., 1987¹¹ y Zweizig and Rodger, 1982¹².

Finalmente en los 90's dentro de la literatura de evaluación en bibliotecología se utilizan indistintamente los términos, de medidas de ejecución o realización y medidas de productividad o rendimiento, para una mejor comprensión de los términos es recomendable distinguirlos, ya que las medidas de realización se refieren colectivamente a varias clases de medidas que reflejan la ejecución de una organización. Por otro lado, las medidas de productividad o rendimiento relacionan la cantidad de beneficios y servicios producidos (producción) entre la cantidad de trabajo,

⁵ KANTOR, P.B. Objective performance measures for academic and research libraries. -- Washington, D.C. : Association of Research Libraries, 1984.

⁹ LANCASTER, F.W. The measurement and evaluation of library services. -- Washington, D.C. : Information Resources Press, 1977. -- 395 p.

¹⁰ ----- If you want to evaluate your library...
. -- Champaign, Il. : University of Illinois, 1988. -- 193 p.

¹¹ VAN HOUSE, Nancy. Op. cit.. -- 1987.

¹² ZWEIZIG, D, y E. J. Rodger. Output measures for public libraries: a manual of standardized procedures. -- Chicago : American Library Association, 1982. -- 99 p.

capital, energía y otros recursos consumidos (gastos).

1.3.1 DESARROLLO DE LAS MEDIDAS DE EVALUACION EN BIBLIOTECAS

El primer trabajo que se conoce sobre medidas de ejecución o realización es el libro de Morse, P.M. "Library effectiveness : a systems approach", publicado en 1968.¹³, quien desarrolla modelos matemáticos para medir la efectividad de la biblioteca. En 1973 Orr¹⁴ escribió "Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures", el cual ha sido considerado uno de los mejores trabajos sobre la medición de los servicios bibliotecarios en el que se explica teóricamente los criterios para evaluar el servicio, siendo estos: la calidad (i.e. Qué tan bueno es el servicio) y el valor (i.e. Qué tan bien lo realiza) por consiguiente describe la relación entre recursos, capacidad, utilización y beneficios de los servicios de la biblioteca, enfatizando, que cuando hay un incremento en alguno de estos factores, se espera el incremento de los otros, aunque no de manera proporcional. La calidad de los servicios está en función de los recursos, capacidad y utilización; el valor está en función de los beneficios de la biblioteca.

¹³ MORSE, P.M. Library effectiveness: a systems approach. -- MIT Press, 1968.-- citado por: GOODALL, Deborah L. "Performance measurement : a historical perspective" p. 128

¹⁴ ORR, R.H. "Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures". -- p. 315-332. -- En: Journal of Documentation, 29, no. 3 (1973).

A su vez Hamburg, (1974)¹⁵ desarrolla una medida para evaluar la efectividad de la biblioteca, el concepto "tiempo de exposición", en donde el autor propone analizar el uso total de los servicios de la biblioteca, por medio del análisis de los préstamos en sala, renovaciones y préstamos a domicilio, confrontándolos con los períodos de uso. Por lo anterior, la expresión "tiempo de exposición" relaciona el total de préstamos efectuados con el tiempo de uso en el período de préstamo.

Esta medida global de rendimiento de la biblioteca se basa solamente sobre el tiempo de exposición del documento, en donde cada servicio fue trasladado dentro de un tiempo de exposición, (ellos suponían que a más tiempo de exposición, más uso de los servicios). Esto fue significativo en el fomento del servicio y en la justificación de recursos asignados.

Así la evaluación de la biblioteca debe estar basada sobre las metas de la misma y sobre los servicios proporcionados.

Rzaza y Baker (1972)¹⁶ sugieren una medida que abarca la realización o ejecución de la biblioteca basada en el número de usuarios, materiales usados, preguntas de consulta, los usuarios estudiando sus propios materiales y el total de usuarios potenciales en la población de la biblioteca. El peso de cada uno de estos factores deberá ser asignado por la administración de la biblioteca.

¹⁵ HAMBURG, Morris. Library planning and decision making systems. -- Cambridge, Mass. : MIT Press, 1974.

¹⁶ RZASA, Philip V. y Norman R. Baker. "Measures of effectiveness for a university library". -- p. 248-253. -- En: Journal of the American Society for Information Science 23 (jul.-ago.1972)

Otras propuestas para desarrollar medidas de evaluación surgen con DeProspro et. al., (1973)¹⁷ quien desarrolló un conjunto de medidas de evaluación de servicios para bibliotecas públicas. A diferencia de Hamburg (tiempo de exposición) ellos no tratan de incluir todos los servicios dentro de una unidad común de medida. Altman et. al., 1976¹⁸, crean sus medidas para ser utilizadas independientemente. Su proposición fue importante en promover la idea de que los administradores, no investigadores, podrían llevar a cabo la recolección de los datos para la toma de decisiones. Y desarrollaron un conjunto de medidas distintas cubriendo mayores servicios bibliotecarios. Después de DeProspro aparece la primera edición de "Output measures for public libraries" (Zweizg and Rodger 1982)¹⁹. El objetivo de este manual es dotar a la bibliotecología de métodos consistentes y normalizados en la recolección de datos para evaluar la productividad y rendimiento de las actividades desarrolladas en la biblioteca. Esto fue un cambio en el concepto de normas al pensar que cada biblioteca debe usar un proceso de planificación basado en su comunidad, identificando sus necesidades para desarrollar y ampliar los servicios bibliotecarios. Por lo tanto, se deben establecer metas y objetivos basados en las necesidades identificadas y se deben medir los progresos relacionados con el cumplimiento de estos objetivos.

¹⁷ DEPROSPO, Ernest R. Op cit.-- 1973.

¹⁸ ALTMAN, Ellen. Data gathering and instructional manual for performance measures in public libraries. - Chicago : Celadon Press, 1976.

¹⁹ ZWEIZIG, Douglas L. Op cit. -- 1982.

En este manual se proponen varias medidas, agrupandose de la siguiente manera:

USO DE LA BIBLIOTECA

- Visitas per capita a la biblioteca (promedio de visitas por año en relación a la población atendida)
- Porcentaje de población registrada (usuarios reales)

USO DE LOS MATERIALES

- Circulación per capita (promedio anual de los materiales usados fuera de la biblioteca por persona).
- Uso de los materiales per capita en la biblioteca (promedio anual por persona de los materiales usados dentro de la biblioteca).
- Promedio de circulación anual (promedio de circulación por volumen propio) promedio de circulación anual entre el total de volúmenes catalogados

BUSQUEDA Y RECUPERACION DE MATERIALES

- Búsquedas por título satisfactorias (porcentaje de títulos buscados y que fueron encontrados en el momento requerido).
- Búsquedas por tema y autor satisfactorias (porcentaje de solicitudes contestadas positivamente de materiales sobre un tema dado o un autor (específico))
- Búsquedas casuales satisfechas (porcentaje de usuarios que

casualmente encuentran algo de su interés)

DISPONIBILIDAD DE LOS MATERIALES

- Entrega de documentos (promedio de tiempo que tarda la biblioteca en proveer los materiales solicitados)

SERVICIO DE REFERENCIA

- Solicitudes de referencia per capita (número de solicitudes de referencia por persona en la población)
- Preguntas de referencia satisfactorias (porcentaje de respuestas completas y exitosas hechas por la biblioteca el mismo día de la solicitud)

PROMOCION DE LOS SERVICIOS

- Programas de Extensión bibliotecaria per capita (promedio de población atendida en los programas con respecto al total de la población).

Estas medidas son fáciles de usar para la recolección de datos y se relacionan con metas comunes de bibliotecas públicas. En la segunda edición de este manual (Van House et. al., 1987)²⁰ se añade una guía para la recolección de datos e interpretación de los resultados. Estas investigaciones fueron patrocinadas y promovidas por la Public Library Association. Quien además

²⁰ VAN HOUSE, Nancy. Op cit. -- 1987.

fomenta su uso en las bibliotecas públicas.

En las bibliotecas universitarias la aplicación de medidas de evaluación son usadas frecuentemente para analizar un servicio específico o recurso, especialmente la colección. Kantor 1984 presentó un manual titulado "Objective performance measures for academic and research libraries"²¹. En el cual propone estudiar medidas para la disponibilidad, accesibilidad de materiales y demoras en los préstamos. Dentro de los estudios sobre medidas de productividad o rendimiento para bibliotecas universitarias y de investigación, sobresalen los esfuerzos realizados por la Association of College and Research and Libraries y su Committee on Performance Measures para la elaboración de su manual sobre medidas de productividad.

Para elaborar este manual el Comité estableció los siguientes objetivos:

- Medir el impacto, eficiencia y efectividad de las actividades de la biblioteca.
- Enfatizar que medidas debieran ser editadas.
- Demostrar y explicar a los administradores de bibliotecas universitarias la importancia de la realización o ejecución en la biblioteca.
- Proporcionar medidas que puedan ser usadas por responsables de unidades para demostrar niveles de ejecución o realización y necesidades de recursos a los administradores.
- Proporcionar datos útiles para el planeamiento bibliotecario.

²¹ KANTOR, P.B. -- Op cit. -- 1984.

Además el Comité identificó objetivos específicos para este manual, siendo estos:

- Presentar medidas que estén relacionadas con la toma de decisiones.
- Presentar a los administradores de bibliotecas medidas económicas, fáciles de aplicar, usar y orientadas a los usuarios.
- Presentar medidas que estén vinculadas a las metas y objetivos de la biblioteca.
- Facilitar el uso de medidas para comparaciones históricas dentro de unidades bibliotecarias o institucionales.

Finalmente, Nancy Van House, Beth Weil y Charles MacClure propusieron el contenido de este manual el cual contempló lo que a continuación se detalla:

- 1) Una descripción de sus metas y objetivos.
- 2) Un ensayo bibliográfico que proporciona un esquema para las medidas incluidas.
- 3) Una clara descripción de cada medida que incluye información sobre cómo usarla, cómo obtener los datos, que hacer con los resultados y qué habilidad debe ser necesaria para administrar las medidas.
- 4) Una amplia bibliografía.
- 5) Un glosario.

6) Un índice ²²

El resultado de esta investigación fue la publicación del "Measuring academic library performance : a practical approach" en 1990.²³

El desarrollo de las medidas de evaluación ha sido constante durante las tres últimas décadas, donde los investigadores han llegado al consenso del concepto de medidas por medio del análisis y comparación de metodologías de evaluación en las que se estudian tipo de bibliotecas, comunidad y servicios. Cada vez con enfoques que permiten una aplicación general en todo tipo de bibliotecas.

1.3.2 APLICACIONES DE LA EVALUACION EN BIBLIOTECOLOGIA

Las aplicaciones de las medidas de evaluación en las bibliotecas se han dado con mayor frecuencia en las siguientes áreas:

- 1) Colecciones: satisfacción de usuarios, evaluación de la colección, búsqueda y recuperación de información, servicio de consulta.
- 2) Catálogo
- 3) Servicios

²² TIEFEL, Virginia. "Output or performance measures: the making of a manual" p. 476-477. -- En: College & Research Library News (jun. 1989).

²³ VAN HOUSE, Nancy A. Measuring academic library performance: a practical approach. -- Chicago : American Library Association, 1990 . -- 182 p.

1.3.2.1 SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Un estudio de satisfacción de usuarios se define como la capacidad de la biblioteca para responder a las necesidades de información de sus usuarios. La satisfacción se reflejará en una conducta del usuario hacia la biblioteca y su futuro comportamiento en la búsqueda de información.

Los estudios de satisfacción de usuarios por un lado evalúan la capacidad de la biblioteca de responder a las demandas de sus usuarios, ejemplos de estos estudios son: "nivel de satisfacción" reportado por Buckland en 1972²⁴, "porcentaje de demanda satisfecha" usado por Newhouse y Alexander en 1972²⁵ y el "porcentaje de satisfacción" usado por Hamburg en 1974²⁶.

Otro aspecto que involucra los estudios de satisfacción de usuarios es la opinión del usuario sobre cómo y qué tan bien la biblioteca satisface sus demandas. Existen autores que argumentan que las opiniones de los usuarios no son confiables, fundamentan esta opinión en el sentido de que los usuarios no están capacitados para dar evaluaciones válidas sobre los servicios de la biblioteca.

Otros proponen la necesidad de solicitar estas opiniones de los usuarios por varias razones:

²⁴ BUCKLAND, Michael K. "An operations research study of a variable loan and duplication policy at the university Lancaster". -- p. 97-106. -- En: *Library Quarterly*, 42 (jan. 1972)

²⁵ NEWHOUSE, Joseph P. y Alexander, Arthur J. An economic analysis of public library services. -- Lexington, Mass. : Lexington Books, 1972.

²⁶ HAMBURG, Morris. Op. cit. -- 1974.

1) Las necesidades de material de los usuarios son complejas y ambiguas, no pueden ser evaluadas con medidas reales.

2) Los usuarios usan una variedad de servicios por lo cual no hay medidas objetivas de realización o ejecución. Por lo tanto el usuario como último consumidor es el más calificado para evaluar la realización o ejecución de estos servicios.

3) La conducta del usuario presente y futura puede ser afectada por estas evaluaciones subjetivas.

Se han realizado evaluaciones subjetivas sobre satisfacción de usuarios en bibliotecas públicas las cuales han sido publicadas en "Performance measures for public library"²⁷, "Data gathering and instructional manual for performance measures for public library"²⁸, "Book reading and library usage: a study of habits and perceptions"²⁹ y "A perspective on libraries"³⁰, en los cuales se han reportado una gran satisfacción entre los usuarios de las bibliotecas públicas por lo que es considerada una evidencia de la calidad de los servicios.

Los estudios de satisfacción de usuarios han sido usados principalmente para descubrir un nivel dado de realización de la biblioteca y para diagnosticar la ejecución dentro de la misma. Cuando estos estudios indican un alto grado de satisfacción de usuarios reflejan un alto nivel de realización de la biblioteca

²⁷ DEPROSPO, Ernest R. Op. cit. -- 1973.

²⁸ ALTMAN, Ellen. Op cit. -- 1973.

²⁹ GALLUP ORGANIZATION. -- Book reading and library usage: a study of habits and perceptions. -- Princeton, N.J. : Gallup Organization, 1978.

³⁰ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. A perspective on libraries. -- Chicago : American Library Association.

y cuando hay un bajo grado de satisfacción de usuarios indica un bajo nivel de realización. De esta manera la satisfacción de usuarios es usada para diagnosticar la fortaleza y debilidad de realización de la biblioteca.

Algunos autores consideran que los estudios de satisfacción de usuarios funcionan también como reforzadores para el uso diario de la biblioteca y como estímulo para su uso futuro. Por lo tanto, la norma es la siguiente: a mayor ejecución de la biblioteca, mayor satisfacción de los usuarios; a mayor satisfacción de los usuarios, más uso de la biblioteca. En contraparte a menor satisfacción de los usuarios, menos uso de la biblioteca. Por consecuencia, la satisfacción de usuarios esta considerada a ser un proyecto importante en el desarrollo de modelos de conducta del usuario.

Resumiendo, los estudios de satisfacción de usuarios tienen tres usos:

- 1) Es usado para describir el nivel de realización y comparar niveles de realización entre bibliotecas.
- 2) Diagnóstica la fortaleza y debilidad de los servicios de una biblioteca.
- 3) Es una respuesta de la conducta del uso diario de la biblioteca que afecta la conducta futura del usuario hacia la biblioteca.

Para un mejor aprovechamiento de los estudios de satisfacción de usuarios es necesario complementarlos con otras medidas como son: número de préstamos, tamaño de la colección, demanda de los

servicios, etc., y con esto obtendremos resultados óptimos, ya que por un lado se evalúa la operatividad de la biblioteca logrando así un equilibrio entre la crítica del usuario y la planeación de la biblioteca para desarrollar más y mejores servicios.

1.3.2.2 EVALUACION DE LA COLECCION

En la literatura de la evaluación en bibliotecas uno de los aspectos en los cuales se ha realizado mayor investigación es la colección.

Si definimos la evaluación de la colección como la capacidad de esta para satisfacer los requerimientos de información de los usuarios, tenemos que para evaluarla existen una gran diversidad de criterios, como los que propone Blagden, John. *Do we really need libraries?*³¹ y los cuales son:

- 1). Tamaño de la colección
- 2). Presupuesto asignado
- 3). Análisis temático
- 4). Requerimientos no cumplidos
- 5). Préstamos interbibliotecarios
- 6). Listas establecidas
- 7). Opinión del usuario, y por supuesto
- 8). La capacidad de documentos entregados.

³¹ BLAGDEN, John. *Do we really need libraries? : an assessment of approaches to the evaluation of the performance of libraries.* -- New York : K.G. Saur Clive Bingley, 1980.-- 162 p.

En la literatura analizada se encontró una gran variedad de clasificaciones de los criterios para evaluar la colección. Lancaster³² clasifica estos criterios y desglosa los siguientes métodos para realizar la evaluación, como son. métodos cuantitativos, métodos cualitativos y factores de uso.

Métodos cuantitativos. Entre los métodos cuantitativos el estudio que más se ha realizado es el de evaluar el tamaño de la colección, el cual consiste en comparar el tamaño de la colección con normas mínimas establecidas por organizaciones profesionales o instituciones acreditadas a nivel nacional, como por ejemplo las normas de ABIESI establecen que el tamaño mínimo de una colección de consulta debe tener 500 títulos. Un inconveniente de este método es que el tamaño mínimo establecido puede ser considerado como máximo para las autoridades de la institución y de esta forma frenar el crecimiento de la colección.

Un estudio que es importante resaltar en la evaluación del tamaño de la colección es el realizado por Clapp y Jordan³³, los cuales proponen una fórmula para evaluar la colección en la cual relacionan el tamaño de la colección con otros factores importantes como son: número de profesores, número de alumnos, programas de estudio, métodos de enseñanza, ubicación geográfica y los medios materiales (local, mobiliario y equipo), ellos proponen que al incluir estos factores se evaluará más

³² LANCASTER, F.W. Op cit. -- p. 187-230. -- 1983.

³³ CLAPP, V.W. y R.T. JORDAN. "Quantitative criteria for adequacy of academic library collections". -- p. 371-380. -- En: College and Research Libraries 26 (1965).

efectivamente la adecuación de la colección para satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Métodos cualitativos. Este método de evaluación es subjetiva, debido a que se basa en la opinión de un grupo o de acuerdo al resultado de una comparación, existen dos procedimientos para realizarla:

- 1) Método impresionista
- 2) Método de lista

El primero consiste en evaluar la colección por medio de uno o varios especialistas en el área(s) que maneja la biblioteca y que estos den su opinión sobre la amplitud y cobertura de la colección de la biblioteca.

El segundo consiste en comparar la colección con listas o bibliografías sobre las diferentes áreas temáticas que se manejan y saber así con que libros cuenta la biblioteca para satisfacer esas necesidades de información.

Factores de uso. En los párrafos anteriores hemos descrito métodos que involucran mas el análisis o estudio de la colección, pero existe un factor que no debemos olvidar como es el estudio del uso que se hace de esa colección, ya que es la prueba esencial de la calidad de la colección. Para realizar este tipo de estudio, existen dos métodos, como son:

- 1) El muestreo de la colección
- 2) El muestreo de los préstamos

En el primer método se selecciona al azar una muestra de la colección y se obtiene información sobre la utilización que han tenido los libros.

El segundo método nos proporciona el dato de todos los libros que han sido prestados durante determinado período de tiempo.

El muestreo de la colección y de los préstamos nos revela datos tan importantes como: el volumen de la utilización por tipo de material, tipo de usuario, edad del material y variaciones del uso según la época del año, datos que en un determinado momento nos dan pautas a seguir para una mejor organización de la biblioteca.

1.3.2.3 BUSQUEDA Y RECUPERACION DE LA INFORMACION

Para evaluar cualquier tipo de sistema de recuperación, ya sea un catálogo, un índice impreso o un servicio de recuperación computarizado, se relaciona al usuario con su habilidad para recuperar los temas pertinentes con el esfuerzo que realice y con el tiempo que invierta.

La eficiencia de una búsqueda, sin importar el sistema utilizado, debe entonces juzgarse por el esfuerzo realizado y el tiempo invertido para lograr un determinado nivel de utilidad, ya sean tres o todas las referencias pertinentes en un índice determinado o base de datos.

Otros factores que intervienen para la evaluación de la búsqueda y recuperación de la información según Lancaster³⁴ son: la búsqueda por el especialista y búsqueda por el usuario. En la

³⁴ LANCASTER, F.W. Op cit. -- p. 156-185. -- 1983.

búsqueda por el especialista, la medición del tiempo y el esfuerzo (en la que el usuario no realiza su propia búsqueda) difiere más de la búsqueda por el usuario. En una búsqueda por el especialista, es común y comprensible expresar la adecuación de los resultados en términos de la proporción de temas recuperados (ya sea documentos reales o referencias a ellos) y entregados, que el solicitante juzgue pertinentes. Frecuentemente esta proporción se denomina relación de precisión.

Para evaluar una búsqueda por el especialista, es decir la realizada por un bibliotecario, en este caso, el costo del usuario (en tiempo) no puede obtenerse directamente. El éxito de la búsqueda por el especialista se mide en términos de la relación de recuperación del tiempo de respuesta (tiempo entre la entrega de la solicitud de búsqueda y la recepción de los resultados) y la adecuación de los resultados. La adecuación de los resultados de la búsqueda por el especialista, será valorada por el usuario. En la búsqueda por el usuario, el esfuerzo de este debe igualarse directamente con el tiempo transcurrido; es decir, que tiempo toma al usuario identificar un número de temas aparentemente pertinentes en el catálogo de la biblioteca y después encontrar los materiales reales en la estantería o cuanto tiempo le toma buscar en los índices impresos.

Un método para medir la eficiencia de una búsqueda por el usuario, puede ser dividir el tiempo total entre los temas encontrados, produciendo entonces una unidad de costo en tiempo por tema encontrado.

La relación de precisión es una medida válida del resultado de cualquier tipo de búsqueda por el especialista en la que el

usuario entrega una solicitud a algún "sistema" y espera los resultados, ya sea la búsqueda manual o totalmente mecanizada. La relación de precisión es una medida indirecta del tiempo y el esfuerzo del usuario, cuanto mayor sea la relación de precisión (proporción de temas útiles entre el total recuperado) menor esfuerzo se requerirá por parte del usuario; la relación de precisión no es significativa cuando se aplica a la búsqueda por el usuario. Aquí el usuario realiza su propia investigación y toma las decisiones sobre pertinencia conforme avanza; es decir, desecha las citas inadecuadas y registra sólo aquellas que son útiles. De este tipo de búsqueda podrá derivarse una relación de precisión, o sea: número de citas útiles encontradas y número total de citas consultadas.

Cuatro normas de funcionamiento por las cuales se puede evaluar cualquier tipo de búsqueda de información desde el punto de vista de satisfacción del usuario, son: factor de recuperación, precisión, tiempo de respuesta y esfuerzo del usuario.

Los principales puntos de estas medidas de ejecución son:

Factor de recuperación: Número de volúmenes que tiene el usuario físicamente después de la búsqueda, ya sea en el catálogo (mínimo factor de recuperación) o bien en índices especializados (máximo factor de recuperación).

Precisión: medida significativa de la ejecución de una búsqueda por el especialista realizada en cualquier tipo de sistema, manual o automatizado. Esta es una medida indirecta del tiempo y esfuerzo del usuario, no totalmente adecuada para la evaluación de búsquedas por el usuario.

El esfuerzo del usuario: en una búsqueda realizada por él, el

esfuerzo se mide por el tiempo que invierte el usuario en realizar una búsqueda. En una búsqueda por el especialista, se mide el tiempo que invierte el usuario al gestionar su petición al sistema y por el tiempo que le tomará separar los materiales adecuados de los que no lo son, cuando se le entreguen los resultados de la búsqueda (lo cual influye directamente la relación de precisión)

Tiempo de respuesta. En una búsqueda que hace el bibliotecario, representa el tiempo transcurrido entre la entrega de una solicitud por el usuario y el momento en que recibe los resultados de la búsqueda. Mientras que en una búsqueda que hace el usuario, representa el tiempo invertido en la búsqueda, en este caso, es también una medida del esfuerzo el usuario.

1.3.2.4 EVALUACION DEL SERVICIO DE CONSULTA

Las funciones del bibliotecario de consulta son: las respuestas a las preguntas, la ayuda a los usuarios en el uso de recursos bibliotecarios y la orientación en las búsquedas de información para la localización de materiales bibliográficos o para elaborar una bibliografía sobre un determinado tema.

Para efectos de evaluación es necesario hacer una categorización del tipo de preguntas. Para lo cual Hieber³⁵ propone la siguiente:

³⁵ HIEBER, C.E. An analysis of questions and answers in libraries. -- Bethlehem: Centre for Information Science, 1966. -- citado por: LANCASTER, F.W. Op cit. -- p. 88.

- 1) Producción exacta: se mira un determinado texto o ilustración.
- 2) Llenado de un formulario. Pregunta "factual" común. El usuario se satisface mediante un determinado, nombre, término cifra o con una lista o cuadro de nombres, términos o cifras. (por ej.: un cuadro estadístico o de datos numéricos).
- 3) Descriptivo: La Información necesaria se satisface mediante ciertos textos que describen un objeto, persona, lugar o actividad.
- 4) De información sobre: un usuario que busque sobre una área específica, recibirá uno o varios documentos para satisfacer su necesidad.
- 5) De lista de referencia: la necesidad de información se satisface mediante una lista de referencia a los documentos que requiere el usuario.

La evaluación implica la identificación de éxitos, fracasos y el análisis de las causas de los fracasos.

La evaluación deberá registrar todas las preguntas como han sido planteadas.

Primero deberán señalarse las preguntas rechazadas y categorizarse las razones de su rechazo. Un análisis de las razones de los rechazos podría revelar el tipo de preguntas legítimas que la biblioteca no contestó, quizá a causa de carencias en la colección o de instrumentos inadecuados para explotar la misma. O también puede revelar falta de experiencia o adiestramiento entre los miembros del personal (por ej. cuando se rechazan preguntas que podrían ser contestadas, sino con los propios recursos de la biblioteca mediante fuentes externas

fácilmente accesibles).

Segundo, las cifras señaladas por los bibliotecarios como porcentajes de éxito, reflejan solo aquellas preguntas para las cuales se encontró y se dio respuesta al usuario.

Se supone que la respuesta dada es correcta, pero existen razones para creer que no todas las respuestas proporcionadas por los bibliotecarios, incluso las que se dan a las preguntas factuales son totalmente correctas.

No obstante, existe ciertamente un mérito al establecer, o por lo menos reunir, durante un período determinado, las estadísticas sobre el número de preguntas contestadas.

Es difícil, evaluar la precisión de la información proporcionada por un departamento de consulta bajo condiciones normales de operación, porque requiere la cooperación de un cierto número de usuarios, que deben ser identificados ya sea antes o después del uso de los servicios de consulta.

Una alternativa para medir la precisión de la información, es evaluar el desempeño del personal de consulta mediante una serie de preguntas controladas, para cada una de las cuales habrá una respuesta clara conocida por el investigador.

Bunge³⁶, estudió la habilidad del personal de consulta con preguntas del tipo factual, donde concluye que 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

³⁶ BUNGE, C.A. Professional education and reference efficiency.-- Urbana : University of Illinois, 1967.

considerablemente relacionada con haber tenido una educación bibliotecaria formal.

El estudio de Crowley³⁷ demuestra que debe determinarse la proporción de preguntas contestadas correctamente. Esto indica que los departamentos de consulta de las bibliotecas públicas no pueden ser fuentes totalmente confiables de información al minuto. La evidencia sugiere entonces que muchas bibliotecas públicas confían casi siempre en los instrumentos publicados y realizan muy pocos esfuerzos por poner al día estos instrumentos, con fuentes de información más recientes; estas bibliotecas pueden estar difundiendo información imprecisa y obsoleta sin saberlo; así como también el personal del servicio de consulta puede carecer de un conocimiento adecuado de los eventos comunes. En donde los usuarios tienen poca seguridad de obtener la misma respuesta para una pregunta que se plantea varias veces; la respuesta recibida por el usuario dependerá del personal con el que se encuentre cuando llegue a la biblioteca.

Otros estudios como el indirecto, por vía telefónica son los de Childers³⁸ que muestran, la calidad del servicio de consulta depende tanto de la importancia del personal bibliotecario (número de empleados profesionales) como del tamaño de la colección. Su investigación muestra una mayor correlación entre el número de profesionales empleados y el éxito de consulta entre el tamaño de la colección.

³⁷ CROWLEY, T. y T. Childers. Information service in public libraries: two studies. -- Metuchen, N.J. : Scarecrow Press, 1971.

³⁸ CHILDERS, T. "Managing the quality of reference information service". -- p. 212-217. -- En: Library Quarterly, 42 (1972)

Este tipo de método indirecto tiene la gran ventaja de observar al personal bajo condiciones de operación que se "consideran normales".

Los procedimientos de evaluación necesitan ser aplicados continuamente en las bibliotecas, para identificar deficiencias y fuentes de error y conducir a acciones correctivas diseñadas para mejorar la ejecución futura.

Tales correcciones enfocarían a la selección y el adiestramiento del personal, acrecentando las colecciones de consulta en áreas específicas, desarrollando nuevos instrumentos para explotar las colecciones, o cambiando las prácticas en el servicio de consulta (por ej., estableciendo nuevos ficheros, rutinas de recorte de periódico y asignando responsabilidades para mantener los diversos instrumentos de consulta al día). Un programa de evaluación bien diseñado, que pueda ampliar varias técnicas, podría ser capaz de identificar los tipos de errores que prevalecen en una biblioteca determinada.

Tales errores pueden ser investigados en áreas de materia específicas, tipos de preguntas o miembros del personal.

El valor real de tales estudios se apreciará solo cuando los bibliotecarios los apliquen rutinariamente como medio de mejoramiento operativo de sus propias instituciones.

1.4 EVALUACION BIBLIOTECOLOGICA EN MEXICO

Esta última parte del capítulo, nos permitirá conocer las aplicaciones de la teoría de la evaluación en las bibliotecas de nuestro país. Lo que nos dará un panorama general de los estudios

realizados, qué metodologías se han usado y los beneficios obtenidos en la aplicación de estas teorías.

Nuestro propósito al describir las aplicaciones de la teoría de la evaluación en México se vio limitada por la escasa información encontrada; ya que publicados existen los libros: Lancaster, Wilfrido. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios, 1983; en el se describen diferentes metodologías para valorar la eficiencia, calidad y productividad de los servicios bibliotecarios, sobresaliendo; el uso del catálogo, consulta, recuperación de la información, etc. Pagaza G.R., Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior, 1989. Este manual presenta de manera sencilla como obtener cifras que reflejan la realización de las actividades de la biblioteca. El autor detalla gráficamente como obtener cada parámetro y como allegarse a la información necesaria. El de Verdugo S., J.A. Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana—, 1989, aquí se propone la metodología para evaluar la satisfacción de los usuarios. Para lo cual, sugiere un cuestionario en el que se incluyan los siguientes criterios: accesibilidad, oportunidad, variedad y actualización. También incluye el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, permitiendo conocer el éxito o fracaso de la biblioteca. Para ampliar el estudio se optó por revisar las revistas especializadas en el área para recuperar artículos que trataran el tema.

Para lo cual se revisaron a partir de los 70's las siguientes revistas:

- ___ Anuario de Bibliotecología
- ___ Boletín del Instituto de Investigaciones Bibliográficas
- ___ Biblioteca Universitaria
- ___ Bibliotecas y archivos
- ___ Ciencia Bibliotecaria
- ___ Investigación Bibliotecológica

Después de hacer la revisión de estas publicaciones encontramos que los siguientes artículos tratan sobre el tema - 1974 MAGALONI DE BUSTAMANTE, Ana María Evaluación de los servicios de un centro de documentación. El presente estudio realiza un diagnóstico de como los usuarios usan los servicios del Centro de Documentación de la Facultad de Ciencias Políticas y sociales.

-1977 DIAZ SANTANA, Gilberto. Consideraciones sobre costo beneficio y efectividad de los servicios del Centro de Información y Documentación del Servicios Nacional ARMO. Este artículo es un estudio sobre costo beneficio en el que se analiza la inversión del tiempo invertido por el investigador en búsquedas, localización e interpretación de la información. Lo que determinará la calidad y efectividad de los servicios. .— 1979, QUIROZ A., José A. La aplicación de posibles metodologías evaluativas para las bibliotecas mexicanas. Este trabajo hace un análisis e identificación de las diferentes metodologías usadas en bibliotecas académicas para la medición y evaluación de los servicios bibliotecarios y su posible implementación en bibliotecas mexicanas, el estudio comprende las siguientes áreas:

desarrollo de la colección, referencia y necesidades de los usuarios. —, 1983 COLLAZO REYES, Francisco. Estudio de usuarios de la documentación información científica en el área biomédica : el caso del área biológica del Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional. Es un estudio de usuarios donde mide el uso de la información científica por los investigadores, utilidad de las fuentes de información en el proceso de investigación, la satisfacción de los servicios de información y a su vez el desempeño del bibliotecólogo. -1984 DIAZ PEREZ, Porfirio [et al]. Estudio de la disponibilidad de los libros en las unidades del sistema bibliotecario de la Universidad Autónoma Metropolitana. Estudio cuantitativo basándose en la teoría de Kantor sobre la disponibilidad de materiales, para así obtener los resultados esperados.

Después de haber presentado un panorama general sobre los estudios de evaluación. Concluimos que en nuestro país; existe escasa publicación en ésta área, los estudios encontrados no tienen un seguimiento, por lo que la investigación en evaluación es mínima, se le ha dado poca difusión, se carece de recursos para realizar este tipo de estudios. Las evaluaciones realizadas no son publicadas, generalmente son informes que se presentan ante las autoridades o bien se hace evaluación, para corregir fallas y justificar la implementación de nuevos servicios.

Por lo tanto, es necesario realizar estudios de la aplicación de las técnicas de evaluación y su metodología en nuestro país, lo cual permitirá conocer el grado de aplicación de estas técnicas para los administradores de bibliotecas. Así como diseñar

metodologías acordes a las necesidades de las bibliotecas mexicanas.

Por otro lado, es necesario concientizar a los administradores de bibliotecas de la importancia de la aplicación de estudios de evaluación en la toma de decisiones, ya que apoya en la asignación de recursos, se detectan y corrigen fallas, así como la implementación de nuevos servicios.

CAPITULO II.

DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS.

2.1 Antecedentes.

Los primeros antecedentes de la Dirección General de Bibliotecas (DGB), aparecen con la creación del Departamento Universitario y de Bellas Artes; fundado en 1921 por el Rector Lic. José Vasconcelos con el objeto de apoyar de una manera más efectiva la campaña contra el analfabetismo por él iniciada.

Al establecerse en 1922 la Secretaría de Educación Pública este Departamento pasa a formar parte de ella al igual que la Universidad. Así en 1924 por acuerdo del Secretario de Educación Pública, José Vasconcelos, las bibliotecas de la Universidad Nacional pasan a depender del Departamento de Bibliotecas.

"Desde el año de 1926, se empezó a trabajar para que las bibliotecas de la Universidad dependieran todas de un centro común. Prácticamente en el año de 1927 se comenzaron a hacer ensayos en este sentido y en el año actual de 1928 quedó constituida una sección especial con el nombre de Inspección de las Bibliotecas de las Instituciones Universitarias. El objeto de dicha sección es coordinar todo el trabajo de las bibliotecas que en la actualidad tiene la Universidad Nacional, con lo cual se obtienen las siguientes ventajas: unificación de los trabajos de clasificación y catalogación y posibilidad de llegar a formar un catálogo general de todos los libros de las bibliotecas de la Universidad; control de las publicaciones periódicas y de los

libros que se compran para las diversas bibliotecas; reglamentación uniforme para el servicio interior y exterior, tanto por lo que se refiere a los lectores, como a los empleados"¹

En 1929 al concederse la autonomía de la Universidad la Biblioteca de Bibliografía y Catálogos se fusiona con la Inspección de Bibliotecas Universitarias, dando origen al Departamento Técnico de Bibliotecas, instalado en la Escuela de Altos estudios en la calle de Licenciado Verdad número 2.

"En 1931 se trasladó a Justo Sierra núm. 16. Posteriormente en 1932, pasa al edificio del Colegio Chico de la Escuela Nacional Preparatoria. Regresa al local de Lic. Verdad en 1934. De allí se traslada al edificio de la Biblioteca Central en C.U. en el año de 1954."²

En el año de 1966, el Departamento Técnico de Bibliotecas se convierte en Dirección General de Bibliotecas, ampliando sus funciones, comprendiendo no sólo las labores técnicas, sino la coordinación de aproximadamente 73 bibliotecas que formaban el sistema bibliotecario de la UNAM.

En 1976 aparece el primer informe de actividades abarcando el período comprendido de 1973-1975.

En los últimos 15 años la DGB ha modificado lineamientos y procedimientos para desarrollar mejores servicios en las

¹ Memoria de los trabajos realizados por la Universidad Nacional de México durante la administración del C. Presidente Plutarco Elías Calles (1924-1928).
-- México : Talleres Gráficos de la Nación, 1928. -- p. 142.

² UNAM. Anuario general. -- México : UNAM, 1964. -- p. 316.

bibliotecas. Como resultado, en la década de los 80's una acción determinante fue la desconcentración del material bibliográfico. Para los 90's se trabaja en la automatización y modernización de las actividades de cada una de las bibliotecas de la UNAM.

2.2 OBJETIVO

Desde 1928 cuando queda constituida la Inspección de Bibliotecas de las dependencias universitarias su objetivo ha sido coordinar el trabajo de las bibliotecas con que cuenta la Universidad Nacional Autónoma de México. Para el año de 1986 el objetivo no ha cambiado en esencia, siendo este:

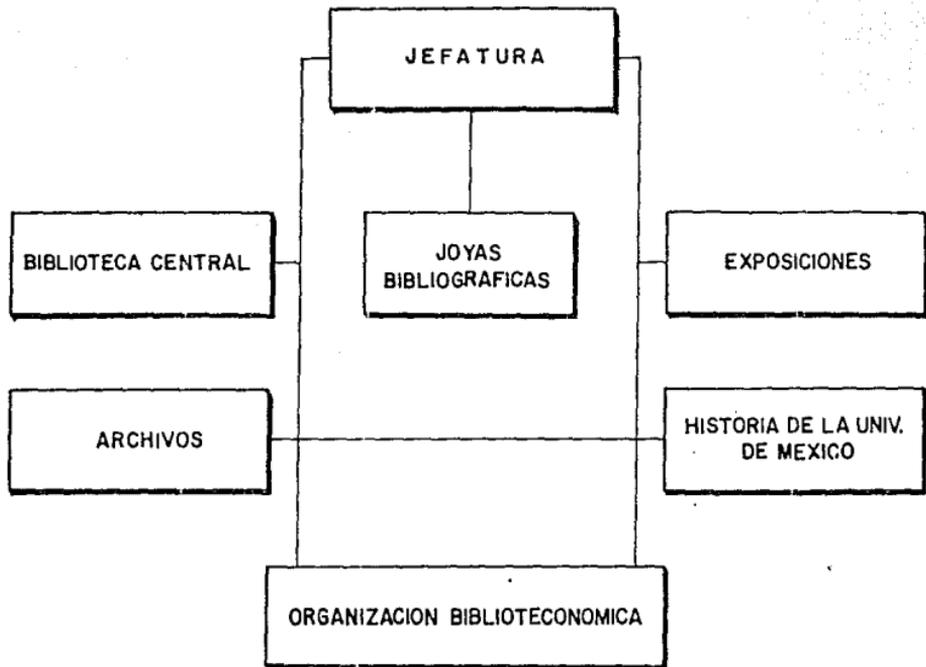
"Apoyar las labores docentes, de investigación y difusión de la cultura de la UNAM mediante la coordinación de los servicios bibliotecarios y la utilización racional de los recursos".³

2.3 ORGANIZACION

La DGB optó por un sistema de administración centralizado. Esto es, concentrar todas las actividades relacionadas con el funcionamiento de las bibliotecas, en un organismo común para todas ellas.

El primer organigrama publicado, comprende el período de 1954 a 1965 (véase figura no. 1)

³ UNAM. Dirección General de Planeación. Autoevaluación de metas mínimas de trabajo: 1986. -- México : UNAM, 1987. -- p. 171



DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS

El Departamento estaba formado por seis secciones de las cuales la que mayor importancia tenía era la de Organización Biblioteconómica, en esta sección se realizaba la catalogación, clasificación, adquisición y proceso físico del material bibliográfico, dando origen a los primeros servicios que presta a las bibliotecas de la Universidad.

Además fungía como depositaria del Acervo Histórico de la Universidad de México y su sección de Servicios al Público representada por la Biblioteca Central.

Durante el cambio de administración de 1965 a 1966 el Departamento Técnico de Bibliotecas cambia a Dirección General de Bibliotecas, reafirmando su objetivo inicial de ser la coordinadora del sistema bibliotecario de la UNAM.

Para el período de 1966 a 1973 se da otro cambio de administración en el cual la DGB deja de controlar la partida correspondiente a publicaciones periódicas debido a que se crea el Centro de Información Científica y Humanística, el cual asume este control.

Los primeros intentos de formar una estructura organizativa surgen con la administración comprendida en el período de 1973-1977 (véase figura no. 2)

En este período la Dirección esta formada por una subdirección, tres departamentos: Departamento de Servicios al Público, Departamento de Servicios Técnicos, Departamento de Planeación y una Unidad administrativa.

Durante este período se suscitaron algunos cambios, como son el establecimiento del Departamento de Planeación en 1974. Para 1975 la Biblioteca Central se formaliza como Departamento de Servicios

al Público y en este mismo año la Dirección cuenta con el primer personal académico convirtiéndose en una dependencia académico-administrativa. Deja de ser depositaria del Archivo Histórico de la Universidad en 1976, pasando éste a formar parte del Centro de Estudios Sobre la Universidad.

Un aspecto fundamental para el desarrollo de los servicios es la introducción de la computación, con la creación del Departamento de Sistemas; dando como resultado en 1978 el inicio del funcionamiento del Banco de Datos Librunam.

Otra modificación en este año se da con la separación y formación del Departamento de Adquisiciones. Estos cambios se ven reflejados en el organigrama de 1979 (véase figura no. 3).

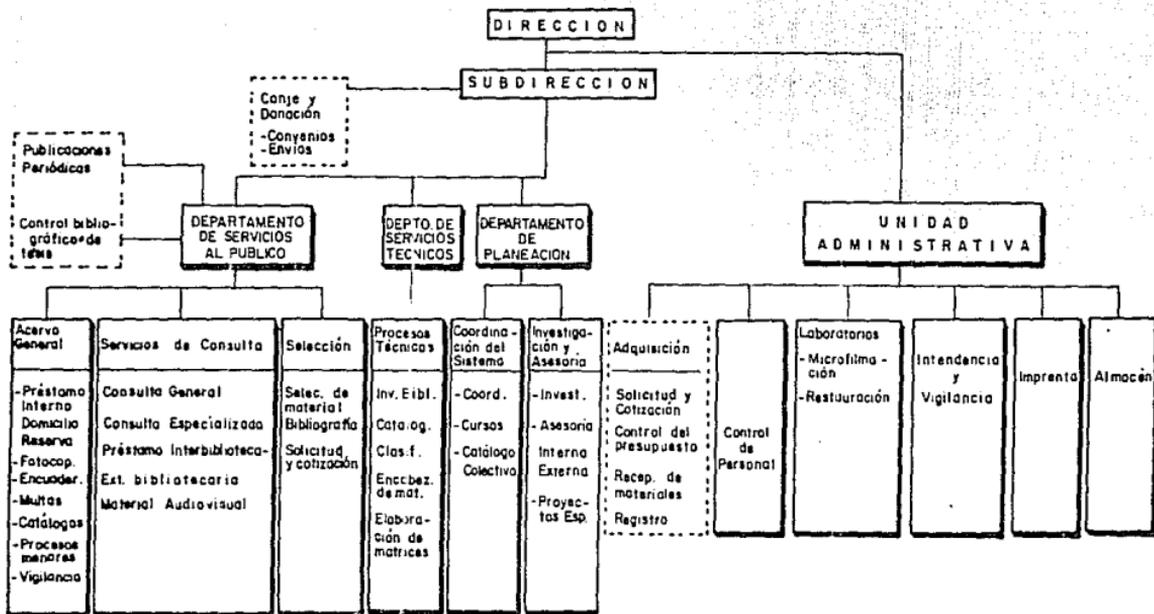
La DGB ha sido una dependencia dinámica y ha tenido cambios en su forma de administrar, como se mencionó anteriormente, inició con un planteamiento centralizado y para 1977 inicia un proyecto de descentralización de los procesos técnicos, al crearse el primer núcleo desconcentrado del sistema bibliotecario, cuya sede fue la Unidad de Bibliotecas de la Investigación Científica.

La tendencia de descentralizar, continua en 1981, con el surgimiento del programa de desconcentración total de la recepción física de los libros adquiridos por compra y se crea un nuevo núcleo desconcentrado en procesos técnicos ubicado en la Unidad de Posgrado.

Con la política de desconcentración la DGB modifica totalmente su estructura organizativa; creándose dos subdirecciones: Subdirección de Planeación y Desarrollo Bibliotecario y Subdirección Técnica (véase figura no. 4).

En 1985 la estructura de la organización de la DGB se ve

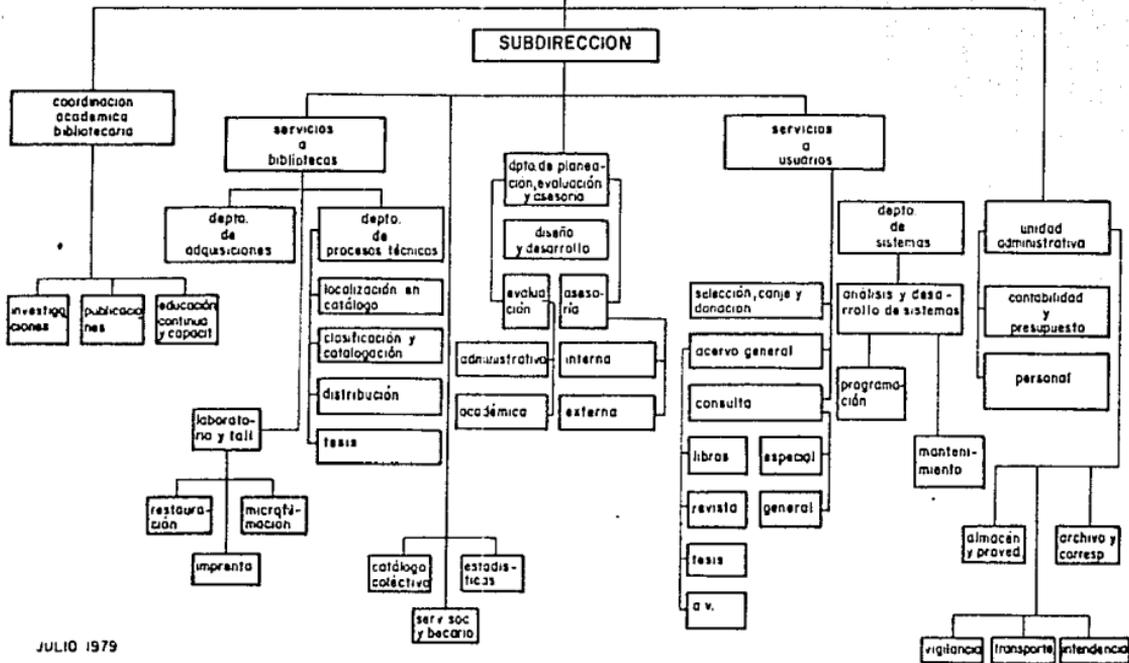
DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS



--- UBICACION TEMPORAL

(151 01C 178)

ORGANIZACION ACTUAL



JULIO 1979

FIGURA 3

DE BIBLIOTECA
(1981-1984)

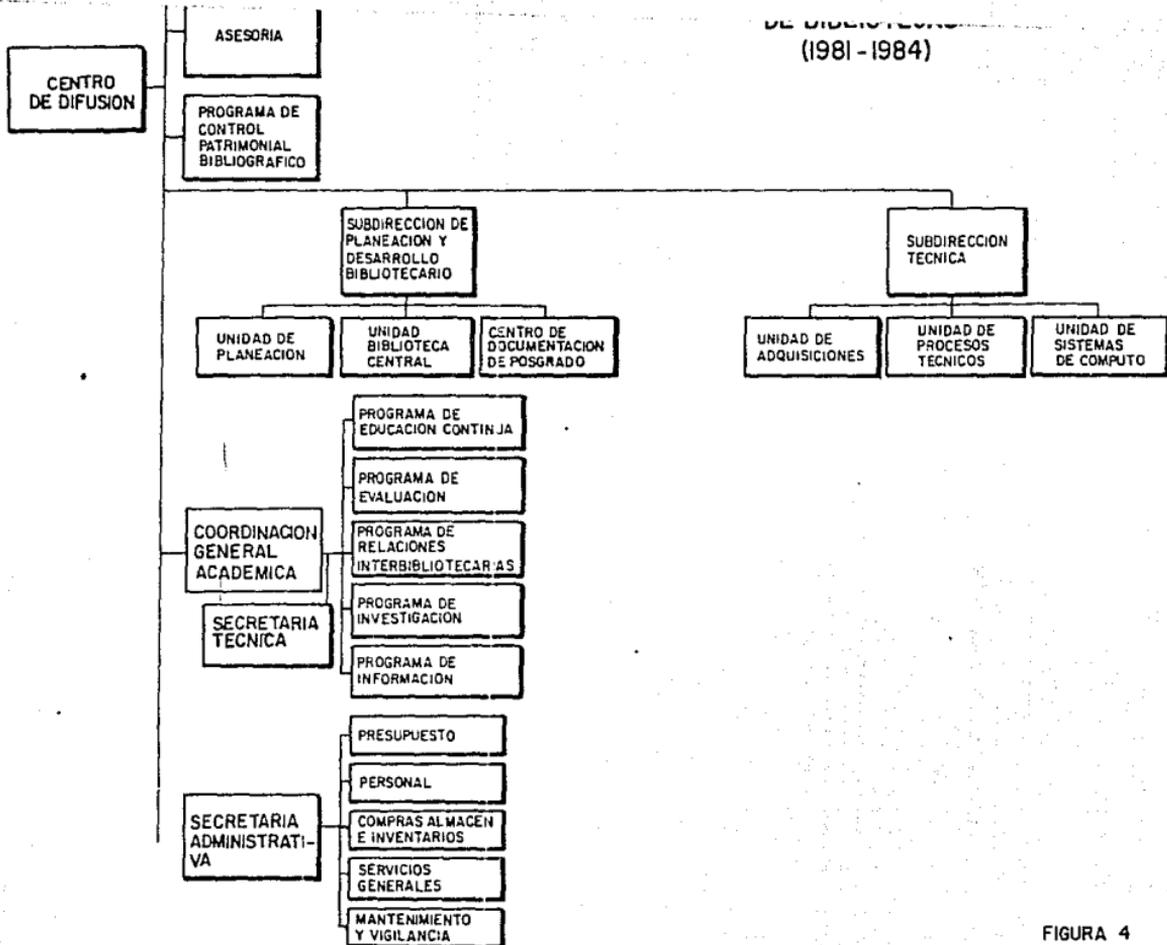


FIGURA 4

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS
1986

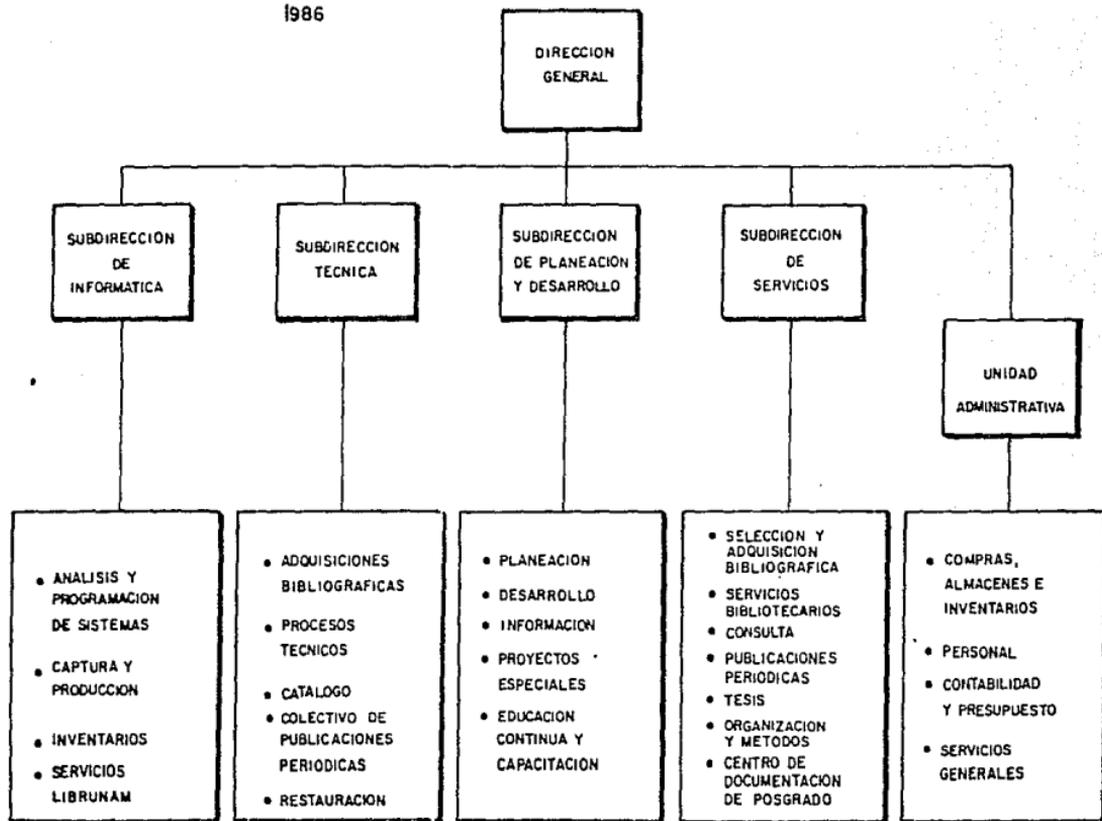


FIGURA 5

considerablemente reformada e inicia su funcionamiento con la creación de cuatro subdirecciones (véase figura no. 5)

1) **Subdirección de Informática.** Su objetivo es apoyar mediante el procesamiento electrónico de datos, las tareas y funciones de las otras áreas de la DGB, así como de otras bibliotecas universitarias. Se encuentra conformada por Departamento de Análisis, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas y Departamento de Producción.

2) **Subdirección Técnica.** Tiene como objetivo proporcionar a las bibliotecas integrantes del sistema bibliotecario de la UNAM, los apoyos de carácter técnico que requieran adquisición, catalogación y clasificación del material bibliográfico; el registro y control del acervo de las publicaciones periódicas; así como restauración y conservación de sus acervos, formada por los siguientes departamentos: Departamento de Adquisiciones Bibliográficas, Departamento de Procesos Técnicos, Departamento de Catálogo de Publicaciones Periódicas y Laboratorio de Restauración y Conservación de Libros y Documentos.

3) **Subdirección de Planeación y Desarrollo.** Su objetivo es desarrollar las funciones de planeación del sistema bibliotecario de la UNAM. Así como los de evaluación, capacitación y desarrollo profesional y técnico del personal que labora en las bibliotecas del sistema universitario, así mismo se encarga de la difusión de información que requiere la comunidad bibliotecológica. Cuenta con el Departamento de Información y Divulgación, Departamento de Educación Continúa y Capacitación.

4) **Subdirección de Servicios Bibliotecarios.** Tiene como objetivo proporcionar a los integrantes de la comunidad universitaria de manera eficiente y oportuna los servicios bibliotecarios que requieran para la investigación y la docencia, que permitan satisfacer sus necesidades de información. Integrada por los siguientes departamentos: Departamento de Selección y Adquisición Bibliográfica, Departamento de Circulación, Departamento de Tesis, Departamento de Organización y Métodos y el Centro de Documentación de Posgrado. Conservando esta organización hasta la fecha.

2.4 FUNCIONES.

Desde sus orígenes la DGB se ha preocupado por establecer con precisión sus funciones y normar el funcionamiento de las bibliotecas, para esto en 1927 la entonces Inspección de Bibliotecas llevó a cabo un consenso entre los directores y bibliotecarios de las diversas dependencias; lo cual tuvo como resultado la formulación de un reglamento que fue aprobado por la Rectoría en ese mismo año (véase anexo no. 1).

Otro intento por reglamentar sus funciones en un marco jurídico, aparece con el Proyecto de reglamento de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional de México (sic), el cual fue presentado al consejo Universitario el 20 de junio de 1933 (véase anexo no. 2)

Los trabajos sobre legislación de las funciones de la DGB continúan en el periodo de 1973 a 1976, años en los que se elabora con la supervisión del Abogado General un Proyecto de

Reglamento del Sistema Bibliotecario Universitario, ésta propuesta fue revisada y aprobada por parte de la Comisión de la Legislación del Consejo Universitario.

Así tenemos que de acuerdo al reglamento interno de la DGB aprobado por el Consejo Universitario el 6 de diciembre de 1976, se establecieron sus funciones:

- "Fijar las normas generales del Sistema Bibliotecario.
- Dirigir y coordinar el sistema bibliotecario.
- Realizar investigaciones en el campo bibliotecario.
- Establecer normas teóricas básicas para el mejor funcionamiento del sistema.
- Proporcionar a la comunidad universitaria el servicio bibliotecario en forma eficiente.
- Establecer los lineamientos generales para la utilización racional de los recursos bibliotecarios disponibles.
- Reglamentar y dictaminar respecto a la creación de bibliotecas.
- Asesorar a la Dirección General de Presupuesto por Programa en la elaboración del presupuesto del sistema.
- Las demás que le confiera la legislación universitaria.
- Adiestrar sus propias unidades bibliotecarias.
- Promover la capacitación y el mejoramiento profesional del personal bibliotecario.
- Evaluar y difundir los resultados del sistema bibliotecario.

- Coordinar la actividad técnica de los comités".⁴

El constante interés de la DGB por legalizar sus funciones ha propiciado en forma continua la definición y ampliación de sus funciones, por lo que según acuerdo publicado en la Gaceta de la UNAM en marzo 6 de 1989, son las siguientes:

- I Fijar las normas técnicas y de servicio del Sistema Bibliotecario Universitario, coordinarlo y proporcionar el servicio en sus propias unidades.
- II Mantener un sistema de información sobre el acervo bibliográfico adquirido por el sistema bibliotecario y realizar los procesos técnicos complementarios.
- III Supervisar las labores técnicas que las bibliotecas de cada dependencia llevan a cabo.
- IV Con fundamento en las normas técnicas y de servicio, opinar respecto a la creación, fusión y supresión de bibliotecas.
- V Definir criterios y procedimientos para la utilización racional de los recursos presupuestarios institucionales destinados a los servicios bibliotecarios.
- VI Promover la capacitación y el mejoramiento profesional del personal bibliotecario.

Finalmente el 19 de julio de 1990 "el H. Consejo Universitario aprobó la modificación del Estatuto General, al adicionar el

⁴ UNAM. Dirección General de Bibliotecas. Informe de actividades 1978. -- México : UNAM, 1979. -- p. 45

artículo 11 con un inciso Bis en el que se establece que la UNAM debe contar con un sistema bibliotecario para apoyar sus funciones, el cual estará estructurado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la UNAM",⁵ el que fue aprobado en la misma sesión.

Donde la DGB reafirma y amplía sus funciones, las que a continuación se indican:

- I. Coordinar el Sistema conforme a las políticas generales que establezca el Consejo del Sistema Bibliotecario, de conformidad con lo previsto en el presente reglamento, determinando las medidas que relacionen y desarrollen a las bibliotecas;
- II. Prestar servicios bibliotecarios en sus propias unidades;
- III. Elaborar el plan a que se refiere la fracción III del artículo 9 de este reglamento, con la participación de las demás instancias del Sistema y presentarlo a la aprobación del Consejo de Sistema Bibliotecario; coadyuvar con las instancias del sistema bibliotecario para el cumplimiento de su cometido y presentar opiniones al Consejo sobre los aspectos operativos necesarios para el buen funcionamiento del propio sistema;
- IV. Coadyuvar en la vigilancia de la utilización racional de los recursos presupuestarios y de todo tipo que se destine a los servicios bibliotecarios, así como supervisar su utilización exclusiva en la finalidad para

⁵ UNAM. "Editorial" p. 1. En: Biblioteca Universitaria; Boletín Informativo de la Dirección General de Bibliotecas, 53, no. 3 (1990).

- la que fueron asignados;
- V. Opinar sobre la creación, fusión, edificación, ampliación o remodelación de las bibliotecas, conforme a las solicitudes de las dependencias;
 - VI. Aplicar el plan de capacitación, formación y desarrollo profesional del personal que labora en las bibliotecas;
 - VII. Difundir los planes, programas e informes que se generen en las instancias del Sistema, así como las evaluaciones que de ellos haga el Consejo;
 - VIII. Proponer al Consejo la aprobación de normas técnicas, administrativas y de servicio del Sistema, y vigilar y supervisar su aplicación;
 - IX. Realizar los procesos técnicos de los materiales documentales adquiridos por las bibliotecas y mantener un sistema de información sobre dichos acervos, y
 - X. Las demás que se desprendan de su naturaleza y las que le confiera la Legislación Universitaria⁶

Estableciéndose de esta manera los servicios que hasta la fecha proporciona a las bibliotecas: Recepción de documentos, Estados de cuenta de la partida 521-C, Instructivo de la partida 521-C, Catálogo de proveedores, Catalogación, Clasificación, Encabezamientos de materia, Juegos de tarjetas, Inventario, Librunam, Tesiunam, Seriunam, Restauración y fumigación,

⁶ "Reglamento general del sistema bibliotecario del la Universidad Nacional Autónoma de México". p. 8-9
En: Biblioteca universitaria; boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas, 5, no. 3 (1990).

Asesorías, Educación continua, Cuestionarios, Directorio de bibliotecas, Boletín de la D.G.B. y la Guía del Bibliotecario.

2.5 SERVICIOS

Desde sus orígenes en 1926 (Departamento Técnico de Bibliotecas) la DGB surge como centralizadora de las actividades bibliotecarias de las dependencias universitarias, viéndose reflejado en su objetivo, siendo este: "Coordinar todo el trabajo de las bibliotecas que en la actualidad tiene la UNIVERSIDAD NACIONAL con lo cual se obtienen las siguientes ventajas: unificación de los trabajos de clasificación y catalogación y posibilidad de llegar a formar un catálogo general de todos los libros de las bibliotecas de la Universidad; control de las publicaciones periódicas y de los libros que se compran para las diversas bibliotecas; reglamentación uniforme para el servicio interior y exterior, tanto por lo que se refiere a los lectores, como a los empleados"⁷ Al centralizar el Departamento Técnico de Bibliotecas (DGB), los procesos de adquisición, catalogación, clasificación, asignación de encabezamientos de materia y proceso físico, se establecen los primeros servicios que proporciona al sistema bibliotecario.

Estos servicios se ofrecen hasta 1965, fecha en la cual al

⁷ Memoria de los trabajos realizados por la Universidad de México durante la administración del C. Presidente Plutarco Elías Calles (1924-1928). -- México : Talleres Gráficos de la Nación, 1928. -- p. 142.

FIGURA NO. 6 EVOLUCION DE SERVICIOS

1929-1960	1966	1973-1978	1981-1985	1986-1992
<p>ADQUISICION COMPRAS Y CONTROL</p> <p>RECEPCION FISICA DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO (LIBROS Y REVISTAS)</p> <p>PROCESO TECNICO</p> <p>CATALOGACION</p> <p>CLASIFICACION</p> <p>ENCABEZAMIENTOS DE MATERIA</p> <p>CATALOGO COLECTIVO</p> <p>JUEGOS DE TARJETAS</p> <p>PROCESO FISICO</p> <p>SELLADO</p> <p>FOLIADO</p> <p>PAPELETAS</p> <p>ENCUADERNACION</p>	<p>CAMBIA DE DEPARTAMENTO TECNICO A DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS</p>	<p>ADQUISICION, COMPRAS Y CONTROL</p> <p>RECEPCION FISICA DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO (LIBROS)</p> <p>ESTADOS DE CUENTA DE LA PARTIDA DE LIBROS</p> <p>PROCESOS TECNICOS</p> <p>CATALOGACION</p> <p>CLASIFICACION</p> <p>ENCABEZAMIENTOS DE MATERIA</p> <p>JUEGOS DE TARJETAS</p> <p>LIBRUMAM (INICIA PROYECTO DE AUTOMATIZACION), 1976)</p> <p>CATALOGO COLECTIVO DE PUBLICACIONES</p> <p>PERIODICAS</p> <p>PROCESO FISICO</p> <p>SELLADO</p> <p>FOLIADO</p> <p>PAPELETAS</p> <p>ENCUADERNACION</p> <p>PLANEACION</p> <p>BIBLIOTECARIA</p> <p>ASESORIAS</p> <p>EVALUACION Y CAPACITACION DE PERSONAL</p> <p>DIRECTORIO DE BIBLIOTECAS</p> <p>INVESTIGACION</p> <p>BIBLIOTECOLOGICA</p>	<p>ADQUISICION, CONTROL</p> <p>RECEPCION DE DOCUMENTOS</p> <p>ESTADOS DE CUENTA (AUTOMATIZADOS)</p> <p>INSTRUCTIVO DE LA PARTIDA 521-C (LIBROS)</p> <p>CATALOGO DE PROVEEDORES</p> <p>PROCESOS TECNICOS</p> <p>CATALOGACION</p> <p>CLASIFICACION</p> <p>ENCABEZAMIENTOS DE MATERIA</p> <p>JUEGOS DE TARJETAS</p> <p>LIBRUMAM</p> <p>CATALOGO COLECTIVO DE PUBLICACIONES</p> <p>PERIODICAS</p> <p>PLANEACION</p> <p>BIBLIOTECARIA</p> <p>ASESORIAS</p> <p>EVALUACION Y CAPACITACION DE PERSONAL</p> <p>EDUCACION CONTINUA</p> <p>DIRECTORIO DE BIBLIOTECAS</p> <p>ESTADISTICAS</p>	<p>ADQUISICION, CONTROL</p> <p>RECEPCION DE DOCUMENTOS</p> <p>INSTRUCTIVO DE LA PARTIDA 521-C (LIBROS)</p> <p>CATALOGO DE PROVEEDORES</p> <p>PROCESOS TECNICOS</p> <p>CATALOGACION</p> <p>CLASIFICACION</p> <p>ENCABEZAMIENTOS DE MATERIA</p> <p>JUEGOS DE TARJETAS</p> <p>LIBRUMAM (CD-ROM)</p> <p>SERLUMAM (CD-ROM, EN LINEA)</p> <p>TESTUMAM (CD-ROM)</p> <p>INVESTARIOS</p> <p>PLANEACION BIBLIOTECARIA</p> <p>ASESORIAS</p> <p>EVALUACION Y CAPACITACION DE PERSONAL</p> <p>EDUCACION CONTINUA</p> <p>DIRECTORIO DE BIBLIOTECAS</p> <p>BOLETIN INFORMATIVO (BIBLIOTECA UNIVERSITARIA)</p> <p>GUIA DEL BIBLIOTECARIO</p>

FIGURA NO. 7 SERVICIOS ORDENADOS DE ACUERDO A LOS TIPOS DE APOYO QUE BRINDA LA DGB AL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNAM.

APOYO TECNICO	APOYO EN LA ADMINISTRACION	APOYO EN LA DIFUSION	OTROS
RECEPCION DE DOCUMENTOS ESTADOS DE CUENTA INSTRUCTIVO DE LA PARTIDA 521-C CATALOGO DE PROVEEDORES CATALOGACION CLASIFICACION ENCABEZAMIENTOS DE MATERIA JUEGOS DE TARJETAS LIBRUNAM SERIUNAM TESIUNAM INVENTARIOS	ASESORIAS EVALUACION Y CAPACITACION DE PERSONAL EDUCACION CONTINUA GUIA DEL BIBLIOTECARIO ESTADISTICAS	DIRECTORIO DE BIBLIOTECAS BOLETIN INFORMATIVO (BIBLIOTECA UNIVERSITARIA) ESTADISTICAS LIBRUNAM SERIUNAM TESIUNAM	A PARTIR DE 1991 SURGE LA ETAPA DE LA AUTOMATIZACION AL DOTAR A LAS BIBLIOTECAS DE EQUIPO DE COMPUTO PARA SER UTILIZADO EN LAS ACTIVIDADES DE ESTA. POR LO ANTERIOR LA DGB INTRODUCIÓ NUEVOS SERVICIOS COMO SON: ASESORIA EN LA INSTALACION DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO, CREACION DE SOFTWARE QUE APOYEN LAS ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA (ELABORACION DE CIRCULA) Y ESTABLECIMIENTO DE CATALOGOS AL PUBLICO EN LINEA.

cambiar de Departamento Técnico de Bibliotecas a Dirección General de Bibliotecas sus funciones se amplían al iniciar la etapa de la planeación formal aplicada a los diferentes aspectos administrativos como son: desarrollo de personal, capacitación, difusión y asesoría en planeación de servicios a bibliotecas. Propiciando la creación de nuevos servicios.

Un cambio fundamental en la estructura de servicios se da en 1976 con el inicio del proyecto Librunam, dando origen a la introducción de la automatización en las actividades bibliotecarias.

Otro factor que influye en el desarrollo de los servicios de la DGB, ha sido y continua siendo la estructura administrativa en cada uno de sus períodos (véase figura no. 6).

En la figura no. 6, la función principal de la DGB, ha sido realizar el proceso técnico del libro. Por esta razón la descripción de los servicios se inicia con los servicios relacionados con las actividades técnicas; para continuar con los servicios del área de planeación y difusión de los mismos (véase figura no. 7).

2.5.1 ADQUISICIONES

El objetivo de esta actividad es obtener el material documental por medio de compra, canje o donación, permitiendo a las bibliotecas del sistema actualizar y enriquecer sus acervos.

Actualmente, este servicio en la DGB se encuentra representado en el control del ejercicio presupuestal de la partida 521-C (libros). Esta partida esta destinada para la compra de libros

y sólo puede ser transferible a la de revistas. Así como el control y tramitación de pago a proveedores.

Teniendo como referencia la figura no. 6, de 1929 a 1971, la adquisición se refiere a la compra de los libros y revistas seleccionados por cada una de las bibliotecas del sistema. Durante este período, los bibliotecarios eran los encargados de seleccionar el material bibliográfico y elaborar listas bibliográficas del material seleccionado. Estas listas eran enviadas al Departamento Técnico de Bibliotecas (DGB) y el Departamento era el responsable de realizar las compras.

A partir de 1971 deja la DGB de controlar la partida para la compra de publicaciones periódicas al crearse el Centro de Información Científica y Humanística.

En 1973, la DGB no ejercía una efectiva centralización en el ejercicio de la partida 561 (libros) motivo por el cual de 1973 a 1975 se reestructuró, entre las modificaciones están:

- "a) El cambio de registros contables internos lo que permitirá enviar mensualmente a cada biblioteca sus estados de cuenta (datos sobre su ejercicio disponible).
- b) Se suprimió la llamada "sábana" hoja donde se vertía la información bibliográfica y contable requerida para la tramitación de compra de libros y se implantó una nueva forma que simplificó el trámite administrativo.
- c) Al agilizar el trámite de pago de facturas se logró recuperar la confianza de los proveedores hacia la U.N.A.M., otorgándonos nuevamente crédito para la compra de libros.

ch) En 1975 se creó un fondo revolvente de \$100,000.00 para la compra al extranjero de material bibliográfico."⁸

Para 1977 la Oficina de Adquisición, Canje, y Donación controla la compra y pago de facturas del material bibliográfico que solicitan todas las bibliotecas del sistema. El centralizar la recepción del material bibliográfico adquirido por compra, canje y donación provocaba que los libros permanecieran mucho tiempo en esta oficina esperando su proceso técnico.

Motivo por el cual en 1978 el Departamento de Adquisiciones decidió distribuir a las bibliotecas todos los ejemplares inmediatamente después de sellarlos y registrarlos enviando a la sección de localización en catálogos un ejemplar por título. Este procedimiento ofreció a las bibliotecas las siguientes ventajas:

- a) La oportunidad de poner en servicio de forma inmediata, aunque provisional, los ejemplares adquiridos.
- b) En una segunda entrega parcial la biblioteca recibe los libros conocidos como "cargos" es decir títulos que son duplicados de alguno ya registrado con anterioridad en nuestro catálogo oficial, esta actividad se desarrolla en esta sección.
- c) Únicamente los títulos que llegan por primera vez a la universidad serían sujetos a proceso original y por lo

⁸ UNAM. Dirección General de Bibliotecas. Informe de actividades: 1976. -- México : DGB, 1976. -- p. 36-37.

tanto requerirán de más tiempo dentro del departamento"⁹

En 1978 se introduce la automatización en el Departamento de Adquisiciones Bibliográficas, apoyando las actividades que comprenden la solicitud y tramitación de material, pagos, control de pedidos, control presupuestal e inventario de material; proyecto interrumpido por la remodelación de la DGB.

Un cambio radical en los servicios ofrecidos por la DGB se da a partir del 28 de septiembre de 1981, fecha en que esta Dirección decide descentralizar la recepción del material bibliográfico. Esta decisión, se vio respaldada por el incremento en el volumen de libros recibidos por concepto de compra, adquiridos por las bibliotecas del sistema, cifra que en 1981 ascendió a 150,000 volúmenes anuales provocando un rezago en el proceso físico y técnico del material bibliográfico ocasionando un retraso en la disponibilidad de los libros en las bibliotecas.

Este proyecto de desconcentración consistió en que la recepción física del material bibliográfico se realizaría directamente en cada biblioteca del sistema.

Para implementar este programa a partir de 1982 la DGB, organizó reuniones de trabajo con los responsables de bibliotecas donde se reflexionó acerca de la necesidad de programar actividades de selección y compra de material bibliográfico, tanto cualitativa como cuantitativamente. Así como agilizar los trámites administrativos relacionados con estas actividades programando las compras que se realizan tanto en el mercado nacional como en

⁹ UNAM. Dirección General de Bibliotecas. Informe de actividades 1973-1976. -- México : DGB, 1976. -- p.

el extranjero.

De estas reuniones se elabora un programa con las siguientes acciones:

1. Calendarización de períodos de planeación y ejecución de presupuesto respectivo a la partida 541 (compra de libros).
2. Creación del "Catálogo de Proveedores Autorizados".
3. Nuevas posibilidades y políticas para la adquisición de material bibliográfico extranjero.
4. Instalación del programa anual de adquisiciones bibliográficas."¹⁰

Al dejar de realizar la compra de material bibliográfico y controlar sólo la partida asignada a la compra de libros, la DGB establece nuevos servicios, los cuales son: recepción de documentos, estados de cuenta de la partida 521-C (libros), instructivo de la partida 521-C (libros) y catálogo de proveedores.

2.5.2 RECEPCION DE DOCUMENTOS

Esta sección tiene como objetivo, la recepción de la documentación solicitada para realizar el trámite de pago a proveedores.

¹⁰ JIMENEZ GUZMAN, Rodolfo. Bases para la racionalidad del Sistema Bibliotecario Universitario. -- México : DGB, 1984.-- p. 20.

La tramitación de los documentos para el pago a proveedores requiere de la atención personal, ya sea a bibliotecarios o proveedores la cual es realizada desde 1982 a través del Area de Recepción de Documentación del Departamento de Adquisiciones Bibliográficas.

En esta área se reciben factura original y cuatro copias, original de forma F2 (formato interno de la DGB para controlar el trámite de pago a proveedores) así como fotocopias de portada, reverso de la portada, tabla de contenido, índice, paginación, número de ejemplares, con esta documentación se realizan los trámites para el pago a proveedores y se lleva el control del presupuesto asignado a cada biblioteca, además de iniciar el proceso técnico del material documental.

2.5.3 ESTADOS DE CUENTA DE LA PARTIDA 521-C (LIBROS)

Su finalidad primordial es mantener informadas a las bibliotecas sobre los movimientos efectuados en la partida 521-C (libros) para evitar un sobregiro de las mismas, además de propiciar un ejercicio racional de la partida.

Un cambio importante en este servicio se dio en 1987 con la implementación de la automatización en el control de presupuesto lo que trajo como ventaja la generación mensual de estados de cuenta de la partida 521-C (libros) a cada biblioteca del sistema.

2.5.4 INSTRUCTIVO DE LA PARTIDA 521-C (LIBROS)

Como una herramienta para auxiliar a las bibliotecas Departamentales de la UNAM en la adquisición de material bibliográfico en 1982 surge el primer instructivo de la partida para compra de libros, en el cual se detallan los diversos procedimientos para adquirir material bibliográfico, tanto nacional como extranjero. Así como los requisitos para ingresar la documentación para tramitar el pago a proveedores y el material adquirido por donación. Este instructivo es revisado y actualizado sistemáticamente.

2.5.5 CATALOGO DE PROVEEDORES

Es una herramienta auxiliar para la adquisición de material bibliográfico, la idea de la creación de este catálogo surge en 1982 principalmente para obtener mejores descuentos y servicios de los libreros, editoriales y distribuidores. En 1983 se edita el primer catálogo de proveedores, con aquellos libreros que se comprometieron a cubrir los lineamientos y normas siguientes:

1. Otorgar un descuento mínimo.
2. Reproducir las fotocopias de portada, contraportada e índice o tabla de contenido de cada título, sin costo adicional para la Universidad.
3. Llenar formas de acuerdo a instructivos establecidos.
4. Entregar el material bibliográfico junto con facturas, fotocopias y formas debidamente llenadas, en la biblioteca

departamental solicitante.

5. Recoger una vez autorizadas por el director de dependencia, las facturas y las formas en la biblioteca solicitante realizando los trámites en DGB para el proceso de pago.
6. Firmar un convenio con la Universidad.
7. Proporcionar facilidades a la DGB para realizar auditorías, contrastando facturas de compra, contra factura de venta.
8. La Universidad se reserva el derecho de aplicar y restringir el catálogo autorizado de proveedores.
9. Los procesos de selección y adquisición se continuaran realizando en cada biblioteca departamental.
10. No se autorizara el pago de facturas sin el cumplimiento de los requisitos pactados en el convenio.
11. Las bibliotecas Departamentales pueden adquirir material bibliográfico con proveedores no autorizados, con previa autorización de la DGB.
12. No se autorizara el pago a ningún proveedor que este incluido en el catálogo de proveedores sin autorización expresa de la DGB.
13. Los proveedores se comprometen a informar a las bibliotecas departamentales y a la DGB, de la producción actualizada de las empresas editoriales.

Su actualización es anual ya que se busca de manera constante mayores y mejores descuentos con nuevos proveedores, para

agilizar este constante cambio se automatiza en 1987.

2.5.6 CATALOGACION, CLASIFICACION Y ENCABEZAMIENTOS DE MATERIA

Como ya lo hemos mencionado desde sus inicios la DGB ha tenido la responsabilidad de organizar el material bibliográfico adquirido por las bibliotecas departamentales de la UNAM, a través de la descripción catalográfica y temática de los mismos. Para mantener un trabajo actualizado y ágil en esta área se han utilizado diferentes lineamientos como por ejemplo; en 1956 se introduce el empleo de la Clasificación del Congreso de Washington, dejando fuera de uso el Sistema de Clasificación Decimal Dewey.

Para 1977 son adoptadas las Reglas Angloamericanas de Catalogación Capítulo 6, actualmente se utiliza la segunda edición de estas reglas.

Debido a las cargas de trabajo de procesar todos los títulos adquiridos y el servicio que ofrece a la comunidad universitaria, se pensó en la utilización de herramientas que facilitarían y agilizarían estos procedimientos. Con este propósito un grupo de expertos desde 1974 empezó a trabajar en el diseño de un programa de cómputo adaptable a las necesidades específicas de las bibliotecas de la UNAM, formándose lo que actualmente se conoce como Librunam, teniendo como antecedente el catálogo oficial, localizado en Biblioteca Central. Librunam inicia en 1978 su funcionamiento con 240,000 títulos de libros, utilizando equipo "Burroughs-6800" del entonces Programa Universitario de Cómputo. En 1985 para mejorar el cumplimiento de estos objetivos se

adquirió un nuevo equipo de cómputo propio "Briton Lee", que permitió manejar un gran volumen de información.

Para abatir la demanda del procesamiento técnico se planteó el proyecto OCLC en 1981 como alternativa para apoyar al sistema Librunam reduciendo de manera sobresaliente la catalogación y clasificación original.

Otra iniciativa para mejorar cualitativa y cuantitativamente el proceso técnico, fue su descentralización al crear núcleos de bibliotecas con necesidades afines.

Para 1977 da inicio el funcionamiento del primer núcleo desconcentrado del sistema bibliotecario en materia de procesos técnicos, cuya sede es la Unidad de Bibliotecas de la Investigación Científica, dejando de operar en 1989.

Incorporándose más tarde el Centro de Documentación de Posgrado agrupando a tres bibliotecas. Integrándose en 1984 un tercer grupo que incluye las bibliotecas de la Facultad de Ciencias, Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, la Facultad de Química y la Facultad de Medicina.

Lo que trajo como ventajas:

1. "Agilización de la puesta en servicio oportuna, de los materiales en cada biblioteca.
2. La asignación de temas más adecuados a las necesidades de cada biblioteca.
3. La existencia de un control bibliográfico que permita la uniformidad en los asientos catalográficos.
4. La explotación óptima de un catálogo automatizado central que permite la transferencia de información bibliográfica.

5. La corresponsabilidad en los procesos comprendidos en estas tareas tendiendo con ello a un desarrollo armónico del sistema bibliotecario universitario."¹¹

Dejándose el trabajo de normatividad a la Dirección General de Bibliotecas, observado en los siguientes aspectos:

1. "Establecer y vigilar los lineamientos marcados, mismos que deberán de ser utilizados para la desconcentración
2. Observar la uniformidad de los asientos catalográficos asignados desconcentradamente.
3. Facilitar la consulta, en la Unidad de las diferentes fuentes útiles a los procesos de catalogación y clasificación.
4. Convocar a reuniones periódicas a las bibliotecas desconcentradas, con el fin de comunicar las actualizaciones en materia del análisis bibliográfico.
5. Recibir y entregar la documentación correspondiente."¹²

Actualmente el proceso técnico se realiza de manera centralizada en la DGB, procesando el material bibliográfico adquirido rápidamente, evitando así los rezagos de este proceso, apoyándose con nuevas herramientas en el campo de la bibliotecología como es, Bibliofile.

¹¹ JIMENEZ GUZMAN, Rodolfo. Op cit. -- p. 29

¹² *Ibidem*

2.5.7 LIBRUNAM

Banco de datos que proporciona información sobre el material bibliográfico, entre las diferentes bibliotecas del sistema UNAM. Librunam, es un sistema integral para el manejo automatizado de información bibliográfica principalmente de libros. Este proyecto mereció el premio Rosenblueth para el avance de la ciencia otorgado en diciembre de 1979. Es un valioso apoyo para la inmediata localización de información, la información puede recuperarse en línea por cualesquiera de los elementos que componen la ficha catalográfica, o la combinación de varios de ellos, o bien recuperar la información en forma libre por una palabra dada en el texto de la ficha, o ambas, se puede hacer una recuperación fonética que permite obtener información aún cometiendo errores de ortografía al teclear. Esta recuperación de información permite elaborar bibliografías por autor, por título y por tema principalmente.

Librunam, sirve al usuario de la biblioteca en sus actividades de investigación, consulta y elaboración de bibliografías. En 1976 se edita la primera edición en microficha del banco de datos Librunam, pudiéndose recuperar por autor, título, materia. Actualmente al sistema bibliotecario de la UNAM esta dotando de equipo de cómputo que permitirá la consulta en línea de Librunam, además de contar con dos ediciones en disco compacto de este banco de datos.

2.5.8 TESIUNAM

Siendo la Biblioteca Central la depositaria de todas las tesis de licenciatura y posgrado de los universitarios de todas las carreras así como de los egresados de las escuelas incorporadas a la UNAM y de controlar las mismas.

La DGB inicio en 1985 el desarrollo de un proyecto de automatización denominado "Banco de Datos de Tesis". Este proyecto es la primera etapa de lo que a largo plazo pudiera constituir un banco nacional de tesis.

Actualmente este sistema denominado Tesiunam se puede consultar en línea y en disco compacto, recuperando la información por autor, título, escuela o facultad, carrera, año y asesor. La búsqueda se realiza por medio de uno de estos datos o la combinación de dos o más de ellos.

2.5.9 SERIUNAM

En 1968 se inicia la compilación del "Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas existentes en la UNAM", publicándose en 1976. Por medio de este catálogo fue posible conocer las colecciones de 9,695 títulos de publicaciones periódicas, localizadas en esa época en 69 bibliotecas de la UNAM.

La actualización de este catálogo desde su aparición hasta 1984 se llevó a cabo de manera manual, lo cual resultaba problemático por la gran cantidad de información compilada, propiciando el inicio del proyecto de automatización.

En 1977, se había trabajado en colaboración con CONACYT,

responsable de la publicación del "Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas existentes en la República Mexicana" con la finalidad de normalizar la elaboración de catálogos colectivos, tomando en cuenta las normas que proponía el ISDS (International Serials Data Systems)

Por la necesidad de contar con un catálogo colectivo de publicaciones periódicas al día a nivel nacional la Dirección General de Bibliotecas, establece en julio de 1985 un convenio con CONACYT para la compilación de la segunda edición en microficha del "Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas existentes en la República Mexicana", publicándose en 1988.

Al contar la DGB con la información codificada para su automatización se inicia el proyecto Seriuam, cuyo objetivo es proporcionar información hemerográfica de los títulos y acervos de las publicaciones en serie adquiridas por bibliotecas de la UNAM, ya fuera por compra, canje o donación.

Hoy en día, la consulta es en línea y su recuperación es, por título propiamente dicho, título clave abreviado, título varia, cualquier variante del título, editorial, ISSN, clasificación Library of Congress, Clasificación Decimal Dewey y organismo responsable.

2.5.10 JUEGOS DE TARJETAS

Al centralizar la Dirección General de Bibliotecas las actividades de catalogación, clasificación y la asignación de encabezamientos de materia tiene la responsabilidad de la generación de los juegos de tarjetas que son productos de estas

actividades. Desde sus inicios estos juegos de tarjetas fueron generados por diferentes medios: offset, stencil, fotocopidora y a partir de 1980 por medios automatizados.

La responsabilidad de este servicio es del Departamento de Procesos Técnicos, la cual consiste en organizar y entregar a las bibliotecas departamentales los juegos de tarjetas que se generan, tanto de la sección de localización en línea, como de catalogación y clasificación original. En 1986, con el apoyo de la Subdirección de Informática se implementó un programa de impresión automática de los juegos de tarjetas, permitiendo su obtención en el mismo momento en que se localiza el título en el banco de datos Librunam. Lo anterior hace posible una entrega rápida de los juegos de tarjeta del material localizado en el banco de datos.

2.5.11 INVENTARIO

Desde sus inicios una de las tareas de la DGB ha sido unificar los registros de cada una de las bibliotecas departamentales, para lo cual brinda el servicio de inventarios.

Su objetivo es garantizar la uniformidad de los catálogos de las bibliotecas departamentales, en relación con los registros de la Dirección General de Bibliotecas, y de esta manera saber con exactitud la ubicación de los libros para facilitar su acceso a los usuarios.

Este servicio se brinda por medio de listados que son generados a solicitud de la biblioteca ordenados por número de adquisición, clasificación, autor y título. Estos listados son confrontados

con el acervo de la biblioteca al realizar el inventario de la misma.

A partir de 1979 se lleva un control automático de las nuevas adquisiciones, facilitando la actualización de los nuevos títulos que ingresan a las bibliotecas.

Su automatización representa una base para poder crear la infraestructura de cómputo que ayude a la implementación de sistemas locales de circulación y préstamo de libros automatizados.

2.5.12 RESTAURACION Y FUMIGACION

Su objetivo es restaurar, proteger y conservar el material impreso de las bibliotecas de la UNAM.

Además de restaurar el material documental brinda asesorías sobre conservación del material para evitar su restauración ya que es muy larga y costosa.

AMPLIACION DE LOS SERVICIOS

A partir que el Departamento Técnico de Bibliotecas es nombrado como Dirección General de Bibliotecas en 1966, su funciones y actividades se amplían. Lo anterior se ve reforzado con el crecimiento y diversidad de las bibliotecas del sistema que requerían de otros servicios. Así como el ingreso de personal académico en las actividades de la biblioteca dentro de esta

nueva perspectiva la DGB amplía sus servicios abarcando los procesos técnicos, planeación de servicios, la evaluación y capacitación del personal, así como la divulgación.

2.5.13 ASESORIAS

Este servicio empieza a proporcionarse de manera formal en 1974 al quedar integrado como una actividad del Departamento de Planeación, siendo su objetivo: apoyar el mejoramiento de los servicios bibliotecarios que integran el sistema bibliotecario de la UNAM, así como el de otras instituciones que mantienen convenio con esta Universidad y que lo solicitan. Estas asesorías se ofrecen en los siguientes aspectos: planeación de servicios, evaluación de acervos, enumeración y cuantificación de áreas físicas; traslado de colecciones, remodelación de edificios para bibliotecas, determinación de plantillas de personal (descripción de funciones y estimación cuantitativa) evaluación de proyectos presentados por los aspirantes a ocupar la jefatura de la biblioteca (plaza académica); consideraciones para la elaboración del anteproyecto del presupuesto para la biblioteca. En la actualidad estos servicios funcionan con el mismo objetivo exceptuando algunas de estas actividades como son: evaluación de aspirantes a ocupar plazas académicas y la elaboración del anteproyecto de presupuesto para la biblioteca han pasado a formar parte de otras áreas y Departamentos de esta Dirección.

2.5.14 EVALUACION Y CAPACITACION DE PERSONAL

Estos servicios han sido brindados a través de diversos Departamentos como son: en 1974 el Departamento de Planeación, en 1977 la Coordinación Académica Bibliotecaria y en 1981 la Coordinación General Académica. Actualmente se da por medio del Departamento de Capacitación y Desarrollo de la Subdirección de Planeación, cuyo objetivo es: Diseñar, aplicar y evaluar los exámenes para el personal administrativo que ingresa a laborar en el sistema bibliotecario de la institución, proporcionando los apoyos tanto académicos como técnicos para dar un conocimiento objetivo serio a la evaluación de los recursos humanos disponibles.

Al respecto es importante resaltar que en noviembre de 1985 se inició un proyecto conjunto con la Subdirección de Capacitación de la Dirección General de Personal que contempla un Programa Integral de Capacitación para el Bibliotecario de Base de la UNAM; los lineamientos generales fueron los siguientes:

- 1) Introducción
- 2) Servicios al público
- 3) Procesos técnicos
- 4) Tratamiento de publicaciones periódicas y materiales especiales.

Con este proyecto se capacitó a nivel técnico al personal bibliotecario de la UNAM, aplicándose a partir de 1986 con una prueba y de manera generalizada a partir de las correcciones que

se dieron después de esta prueba. Dando origen a lo que se conoce como los cursos: Bibliotecario I y Bibliotecario II

EDUCACION CONTINUA

La necesidad que se tenía de contar con personal profesional que desarrollara las actividades especializadas de una biblioteca provocó que desde 1973 se ofrecieran iniciativas para interesar a profesionales de la bibliotecología, entre las que se pueden mencionar: elevar los salarios, ofrecer un reconocimiento académico acorde a su preparación, lo cual permitiría al igual que a otros profesionales, hacer una carrera académica dentro de la Universidad, por lo anterior se llevaron a cabo pláticas con las autoridades universitarias y del Consejo Técnico de Humanidades, recomendándose a la Rectoría que se analizara la posibilidad de que la DGB contará con personal académico. Así tenemos que en noviembre de 1975 el Consejo Técnico de Humanidades aprobó un Plan de Investigación Bibliotecaria, el cual "pretende realizar aportes originales, principalmente en el campo de bibliotecas universitarias y especializadas ya que son los dos tipos de bibliotecas que forman el sistema bibliotecario de la UNAM"¹³. Para 1976 ingresa a la Dirección el primer personal académico, que desarrollará las labores profesionales y académicas de la bibliotecología, como son: la planeación, organización, proceso técnico, servicios de información que le permitirá hacer investigaciones y estudios que propicien el

¹³ UNAM. Dirección General de Bibliotecas. Informe de de actividades 1976.-- México : DGB, 1976. -- p. 62

mejoramiento del sistema bibliotecario universitario.

Como consecuencia del ingreso de personal académico al sistema bibliotecario la DGB promueve iniciativas que propicien la actualización profesional del personal académico que colabora en las distintas actividades profesionales que se desarrollan en el sistema bibliotecario de la UNAM.

Una de las iniciativas es ofrecer cursos, así como propiciar el intercambio de experiencias por medio de foros como son los Encuentros bibliotecarios de la UNAM de 1982-1986.

2.5.15 DIRECTORIO DE BIBLIOTECAS

Debido al crecimiento de la Universidad y por consecuencia al incremento del número de bibliotecas del sistema bibliotecario de la UNAM se pensó en diseñar un órgano informativo que describiera de manera rápida la información indispensable para la localización e identificación de las bibliotecas de la UNAM. En 1968 aparece la primera edición del Directorio de Bibliotecas de la UNAM.

Su automatización se inició en 1986, actualizándose en 1988 con su última edición impresa. Hoy en día se puede consultar en línea.

2.5.16 BIBLIOTECA UNIVERSITARIA; BOLETIN INFORMATIVO DE LA DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS

En 1985 surge el proyecto de un boletín de información cuyo objetivo es ser un medio de comunicación entre las bibliotecas

de la UNAM, donde se expongan experiencias, proyectos, planes, inquietudes, logros y fracasos que se llevan a cabo dentro de nuestra comunidad bibliotecaria. Por lo que a partir del invierno de 1986 se publica el primer numero

2.5.17 GUIA DEL BIBLIOTECARIO

La finalidad de la guía es dar orientación y apoyo al personal bibliotecario para mejorar las actividades de organización y de servicio que se realizan dentro de una biblioteca publicándose a la fecha la primera guía titulada Diseño del reglamento de servicios de la bibliotecas.

2.5.18 ESTADISTICAS (CUESTIONARIOS)

La necesidad de contar con un sistema de información permanente que incluyera la información necesaria para promover el desarrollo del sistema bibliotecario de la UNAM, propicia la creación de la Estadística Básica del Sistema Bibliotecario cuyo objetivo es: concentrar, procesar y organizar para su presentación, la información estadística de los principales factores que inciden en una biblioteca, como son: recursos humanos, físicos, financieros, así como aspectos de planeación y servicios a usuarios.

Esta información es compilada por primera vez en 1982 con actualizaciones siendo la última en 1987.

A partir de 1991 surge la etapa modernización de las bibliotecas con dotar a estas de equipo de cómputo para ser utilizado en las

actividades bibliotecarias.

Por lo anterior la DGB introduce nuevos servicios como son: asesoría en la instalación de los equipos de cómputo, creación de softwares, apoyando las actividades de la biblioteca (elaboración de Circula) y establecimiento de Catálogos al Público en Línea.

CAPITULO III

ANALISIS DEL USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS AL SISTEMA BIBLIOTECARIO UNIVERSITARIO

3.1.1 METODOLOGIA

El sistema bibliotecario de la UNAM, se encuentra conformado por 164 bibliotecas pertenecientes a las diferentes facultades, escuelas, institutos y centros de investigación, así como dependencias de carácter administrativo.

Este sistema tiene como coordinadora a la DGB, por lo cual esta Dirección ofrece apoyo técnico y operativo a las bibliotecas universitarias a través de sus servicios. Además de ser la centralizadora de las actividades de catalogación, clasificación. Así como, del control de la partida para compra de libros en la Universidad (partida 521-C Libros).

Debido a la importancia que tiene la DGB y los servicios que ofrece a las bibliotecas de la Universidad el objetivo de la presente investigación es determinar el uso de los servicios que ofrece la DGB al Sistema bibliotecario de la Universidad.

Para determinar el uso de los servicios se plantearon las siguientes hipótesis:

"Los servicios proporcionados por la DGB no son utilizados al 100%", lo anterior es causado por:

- Falta de interrelación entre la DGB y las bibliotecas departamentales.
- Mínima difusión de los servicios proporcionados por la DGB
- Desconocimiento de los servicios por las bibliotecas del

sistema.

- Apatía de las bibliotecas sobre los servicios que ofrece la DGB.
- Los servicios brindados por la DGB no son adecuados a las necesidades de las bibliotecas.

Realizar un estudio del análisis del uso de los servicios que ofrece esta Dirección, nos permitirá conocer el grado en que se usan y aprovechan estos servicios y por consecuencia el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios (i.e. entendiendo como usuario todas las bibliotecas que usan los servicios que proporciona la DGB).

Al cuestionarnos ¿Cómo conoceríamos el grado en que se usan y aprovechan estos servicios?, encontramos que una herramienta básica en la administración de los servicios es la evaluación, el aplicar el proceso evaluativo nos permitiría detectar el grado de uso y aprovechamiento de los servicios.

Revisando la literatura de estudios sobre evaluación en bibliotecología, detectamos que existen diversas posibilidades para la recopilación de la información, como son: entrevista, encuesta pública, cuestionario, observación directa. La aplicación de cada una de ellas, está determinada por las características de la población a estudiar.

Al analizar la población que deseábamos estudiar, se detectaron las siguientes características:

- Población definida (164 bibliotecas).
- Población agrupada por estratos (nivel medio superior,

nivel superior, investigación científica, humanística y otras dependencias.

- Geográficamente dispersa.
- Y con requerimientos propios.

Por lo anterior, optamos como instrumento para la recopilación de la información, la elaboración y aplicación del cuestionario. Además nos ofrece las siguientes ventajas:

- Invertir poco tiempo en su aplicación
- recopilar información en forma precisa
- facilidad para su tabulación
- económico en su elaboración y presentación
- flexibilidad en su aplicación
- confiable y veraz

3.1.2 ELABORACION DEL CUESTIONARIO

En su primera etapa se identificaron los servicios que ofrece la DGB. Para determinar los servicios se revisaron los informes de labores de la DGB de 1966 hasta 1991, identificándose 19 servicios, estos son: Recepción de documentos, Estados de cuenta de la partida 521-C, Catálogo de proveedores, Catalogación, Clasificación, Encabezamientos de materia, Juegos de tarjetas, Inventario, Tesiunam, Librunam, Seriunam, Restauración y fumigación, Asesorías, Educación Continua, Estadísticas, Directorio de Bibliotecas, Boletín de la Dirección General de Bibliotecas y la Guía del Bibliotecario.

Una vez identificados los servicios, se definió cada uno de ellos, definiéndose como siguen:

1. **Recepción de documentos.** Aceptación de la documentación del material bibliográfico que adquieren las bibliotecas por medio de compra directa ya sea con proveedores nacionales o extranjeros; solicitudes de gastos a reserva de comprobar; requisiciones de compra a través de la Dirección General de Proveeduría y material obtenido por canje o donación.
2. **Estados de cuenta partida 521-C informe mensual sobre los gastos efectuados por cada biblioteca.**
3. **Instructivo de la partida 521-C.** Documento que detalla los diversos procedimientos para adquirir material bibliográfico, tanto nacional como extranjero, así como los requisitos para ingresar la documentación para tramitar el pago a proveedores y el material adquirido por donación.
4. **Catálogo de proveedores.** Listado de libreros editores distribuidores que han firmado un convenio de venta con la Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Bibliotecas.
5. **Catalogación clasificación y encabezamientos de materia.** Descripción de los datos del libro la cual es descriptiva y temática. Y la ordenación de los libros por tema.
6. **Juegos de tarjetas.** Producto de la catalogación clasificación y encabezamientos de materia. Para la formación de los catálogos necesarios en la biblioteca.
7. **Inventario.** Listados por orden de signatura topográfica para apoyo en la realización de inventarios en las bibliotecas.
8. **TESIUNAK.** Catálogo colectivo automatizado del Sistema

Bibliotecario Universitario sobre las investigaciones realizadas de los egresados de la UNAM.

9. **LIBRUNAM.** Catálogo colectivo de libros automatizado del Sistema Bibliotecario Universitario para auxiliar en la búsqueda de información.
10. **SERIUNAM.** Catálogo automatizado de publicaciones seriadas, que se encuentran en las bibliotecas de la UNAM.
11. **Restauración.** Apoya a las bibliotecas en la restauración y conservación de los materiales bibliográficos.
12. **Asesorías.** Proporciona apoyo para mejorar los servicios y actividades desarrolladas por las bibliotecas.
13. **Educación continua.** Promueve la educación continua y el desarrollo del personal académico y administrativo que labora en las bibliotecas de la UNAM.
14. **Estadísticas.** Sistema de información estadística permanente sobre los rubros de usuario, organización, servicios, recursos humanos, documentales, financieros y físicos con que cuentan las bibliotecas de la UNAM.
15. **Directorio de Bibliotecas.** Publicación que reúne información sobre los servicios de las bibliotecas y sus colecciones.
16. **Boletín de la Dirección General de Bibliotecas.** Organo de difusión de la DGB que permite un intercambio de experiencias entre la comunidad bibliotecaria universitaria.
17. **Guía del bibliotecario.** Información que orienta al bibliotecario para mejorar la realización de algunas actividades contempladas en su quehacer cotidiano.

El definir cada servicio, nos permitió determinar la cualidad a medir, esto es: oportunidad, utilidad, accesibilidad, variedad,

calidad, definiéndose de la siguiente manera:

- Oportunidad:** Se define como el tiempo en que la DGB responde a las necesidades o solicitudes de las bibliotecas y que la respuesta sea satisfactoria para estas.
- Utilidad:** Se define como la forma en que son empleados los productos de los servicios que genera la DGB.
- Accesibilidad:** Se refiere a la facilidad y obtención de los servicios.
- Variedad:** Se define como la diversidad de opciones de los servicios.
- Calidad:** Se define como lo adecuado y conveniente del servicio prestado.

Después se procedió a redactar las preguntas, planteando previamente lo que pretendíamos saber de cada servicio (oportunidad, accesibilidad, utilidad, calidad y variedad).

Fue necesario definir el objetivo de cada reactivo y con base en estos objetivos se redactó cada una de las preguntas, indicándose también la forma de tabular cada una de ellas, quedando el esquema para el diseño del cuestionario, como se puede ver en el anexo no. 3

Después de realizar estas actividades se procedió a estructurar el cuestionario, quedando en su primer etapa, como se ilustra en el anexo no. 4

El cuestionario consta de 25 reactivos. En la primera parte

únicamente se enlistan los servicios, preguntando si estos son satisfactorios o no, además de si los usan o no los usan.

Con esta primera parte conoceremos los servicios más utilizados y cuales son los más aceptados.

Como se podrá ver, la mayoría de las preguntas que forman el cuestionario son cerradas en donde se exponen, las posibles alternativas a responder; y en donde el entrevistado sólo tiene que escoger la respuesta, como opciones sólo se dan SI () y NO (). No se dan parámetros intermedios para evitar ambigüedades como lo menciona Verdugo "La razón de esto es que se debe considerar que lo que se pretende medir en los usuarios debe de responder en términos de estar o no satisfecho no se deben considerar elementos medios como; regular, a veces en ocasiones solamente etc. que pudieran indicar la media satisfacción del usuario.

Además el sí y el no obligan de manera indirecta al usuario encuestado a comprometerse con la respuesta y así mismo al contestar de esta forma le ayuda a definir la opinión que tiene de un determinado servicio.

Por regla general un encuestado se inclina por los conceptos de alcance medio con los cuales siente no comprometerse ante tal o cual situación¹".

En el cuestionario se incluyen de tres (3) preguntas abiertas en las cuales el entrevistado expresará libremente su respuesta. Y seis (6) preguntas combinadas, esto es, una parte de la pregunta

¹ VERDUGO SANCHEZ, José Alfredo. Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de Instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana. -- México : CUIB, 1989.
-- pag. 44

es cerrada y a continuación se incluye un espacio abierto para los comentarios sobre la primera parte de la pregunta.

Una vez diseñado el cuestionario se procedió a la validación del mismo por medio de la aplicación de un cuestionario piloto, lo que permitiría:

- a) Detectar la correlación de las definiciones de los servicios
- b) Precisar el criterio de la pregunta
- c) Obtener sugerencias sobre la estructura del cuestionario
- d) La uniformidad de criterios de aplicación del cuestionario
- e) Y la confiabilidad en las respuestas.

3.1.3 CUESTIONARIO PILOTO

Para determinar la aplicación del cuestionario piloto se eligió una muestra representativa de los cuatro subsistemas principales, distribuidos de la siguiente manera:

- Nivel Medio Superior

Escuela Nacional Preparatoria, no. 1

Escuela Nacional Preparatoria, no. 3

Colegio de Ciencias y Humanidades, Azcapotzalco

Colegio de Ciencias y Humanidades, Naucalpan

- Nivel superior

Facultad de Arquitectura

Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán

Escuela Nacional de Estudios Profesionales, Iztacala

Escuela Nacional de Artes Plásticas. División de
Estudios Profesionales

- Investigación Científica

Instituto de Astronomía

Instituto de Investigaciones en Materiales

- Investigación Humanística

Instituto de Investigaciones Filológicas

Instituto de Investigaciones Históricas

Instituto de Investigaciones Estéticas

Esta muestra nos permitió, conocer las diversas opiniones sobre la estructura del cuestionario, consecuentemente detectar y modificar algunas preguntas que no eran claras.

El período de la aplicación del cuestionario piloto fue en noviembre de 1991.

Al terminar de aplicar el cuestionario piloto en estas bibliotecas, las sugerencias que nos fueron propuestas fueron las siguientes:

- Considerar como servicio la publicación Guía del Bibliotecario.

- Separar los servicios de Catalogación, Clasificación y Encabezamientos de materia.

- Incluir en las preguntas 14, 15, 16, 17 y 19, un espacio abierto, en donde el encuestado pueda indicar las razones de su contestación.

- Se modificó la redacción de la pregunta no. 5 referente al reporte de la partida 521-C.

Finalmente, el cuestionario quedó estructurado como se ve en el anexo no. 5.

En la última versión, el cuestionario constó de cuatro páginas en las que se distribuyeron, la presentación, el objetivo de la investigación, el agradecimiento, la identificación y las instrucciones de llenado para la pregunta número uno que lo ameritaba. En esta pregunta es importante señalar su división en 19 incisos los cuales representan cada uno de los servicios que proporciona la DGB teniendo como respuesta satisfactorio y no satisfactorio y si lo usan.

Las características de las preguntas fueron como siguen: preguntas cerradas 5, abiertas 3, combinadas 19 y al final del cuestionario un espacio para observaciones.

Con las 26 preguntas restantes se mide la accesibilidad, oportunidad, utilidad, calidad y variedad de los servicios enlistados en la pregunta 1. Esto también permitió afirmar las respuestas dadas en la pregunta no.1, en el sentido de si conocen y utilizan cada uno de los servicios.

3.1.4 POBLACION ENCUESTADA

Para la aplicación del cuestionario se consideró importante realizar de manera directa la encuesta, obteniendo con esto:

- Comentarios y explicaciones amplias sobre las preguntas
- Aclarar términos que suscitaban dudas.

La determinación del tamaño de la muestra a encuestar se basó en

el Directorio de Bibliotecas de la DGB, en donde se enlistan un total de 164 bibliotecas.

Antes de aplicar los cuestionarios y por la experiencia adquirida en la aplicación del cuestionario piloto se tuvieron que definir varios criterios para la aplicación del cuestionario, por las características propias de las bibliotecas del sistema universitario, como son:

- Dependencias universitarias que cuentan únicamente con presupuesto para la compra de libros, y no son propiamente bibliotecas (no utilizan los servicios de la DGB). Por lo que se consideran sólo colecciones.
- Bibliotecas que se encuentran fuera del Distrito Federal.
- Bibliotecas que dependen de una Coordinación. Esta Coordinación es la encargada de establecer toda comunicación con la DGB.

Por las características antes mencionadas, se aplicaron los cuestionarios de la siguiente manera:

1. A las bibliotecas que cuentan con una Coordinación se les aplicó un sólo cuestionario, dando un total de 15 coordinaciones, las cuales manejan 40 bibliotecas (véase listado en anexo no. 6)
2. Las bibliotecas que se encuentran localizadas en algún estado de la República, se les envió el cuestionario por correo, siendo un total de 11 bibliotecas (véase listado

anexo no. 7)

3. Una vez aplicados estos criterios, la población encuestada quedo estructurada como sigue:

- Nivel Medio superior	17 bibliotecas
- Nivel Superior	71 bibliotecas
- Investigación	43 bibliotecas
- Otras dependencias	14 bibliotecas

(véase listado en anexo no. 8)

4. Bibliotecas que son colecciones. Para las bibliotecas que incluimos en este rubro se tomó la decisión de no aplicar el cuestionario porque este grupo de bibliotecas no utilizan totalmente los servicios que produce la DGB y por lo anterior no estaban acorde al objetivo de la investigación. Para determinar las bibliotecas de este rubro, se entrevistó a la persona responsable de la biblioteca ya sea telefónicamente o personalmente, algunos comentaban que sólo era una pequeña colección y por lo tanto no utilizan los servicios que proporcionaba la DGB. Las bibliotecas que reunían estas características fueron 9
5. El total de bibliotecas no encuestadas fueron 19, incluyen las 9 colecciones, 6 bibliotecas foráneas y 4 bibliotecas las cuales no fue posible aplicarles el cuestionario por diversos motivos , como son:

- bibliotecas que no contaban con responsable al momento de la aplicación del cuestionario.

- falta de tiempo o de interés del responsable de la biblioteca
- dificultad para localizar al responsable de la biblioteca.

Finalmente, al tomar en cuenta las características anteriores, la población total encuestada fue de 105 bibliotecas. Si tomamos en cuenta que 15 coordinaciones equivalen a 40, dando un total de 145 bibliotecas encuestadas lo que representa un 88.41% de la población total y 19 bibliotecas no encuestadas, equivaliendo al 11.59% de la población total. (véase anexo no. 9)

La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo durante los meses de enero a septiembre de 1992.

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

POBLACION	no. población
BIBLIOTECAS QUE TIENEN UNA COORDINACION	40
COLECCIONES	9
BIBLIOTECAS FORANEAS	10
BIBLIOTECAS ENCUESTADAS	105
TOTAL DE BIBLIOTECAS	164

PORCENTAJES DE BIBLIOTECAS ENCUESTADAS

PORCENTAJE ENCUESTADO DE BIBLIOTECAS	NO. DE BIBLIOTECAS	%
BIBLIOTECAS ENCUESTADAS (INCLUYE LAS 41 BIBLIOTECAS DE COORDINACIONES)	145	88.41 %
BIBLIOTECAS NO ENCUESTADAS (INCLUYE LAS 8 COLECCIONES Y 9 BIBLIOTECAS FORANEAS QUE NO CONTESTARON)	19	11.59 %
TOTAL	164	100%

3.2 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

En este apartado del capítulo se analiza el uso de los servicios que ofrece la DGB a las bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México, hasta 1991.

Para una mejor comprensión de los resultados de la investigación, se han agrupado por servicio y dentro de cada servicio se presentan por estrato. En cada servicio se analiza su uso y satisfacción, así como la cualidad determinada a medir en cada servicio.

Lo anterior permite conocer si los servicios que presta la DGB, son los más adecuados a las necesidades de las bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México y consecuentemente determinar en que servicios se dará más difusión y apoyo, o en su caso, modificar, eliminar o crear otros servicios.

Como se mencionó anteriormente la población a encuestar fue de 164 bibliotecas, agrupadas en cuatro estratos, siendo éstos:

Medio Superior, Superior, Investigación y Otros.

Definiéndose de la siguiente manera:

- Medio Superior: esta formado por las bibliotecas de la Escuela Nacional Preparatoria y el Colegio de Ciencias y Humanidades.
- Superior: incluye las bibliotecas de escuelas y facultades de nivel licenciatura y posgrado.
- Investigación: integrado por las bibliotecas de los centros, programas e institutos de investigación científica y humanística.
- Otros: lo integran bibliotecas de direcciones y dependencias de carácter administrativo.

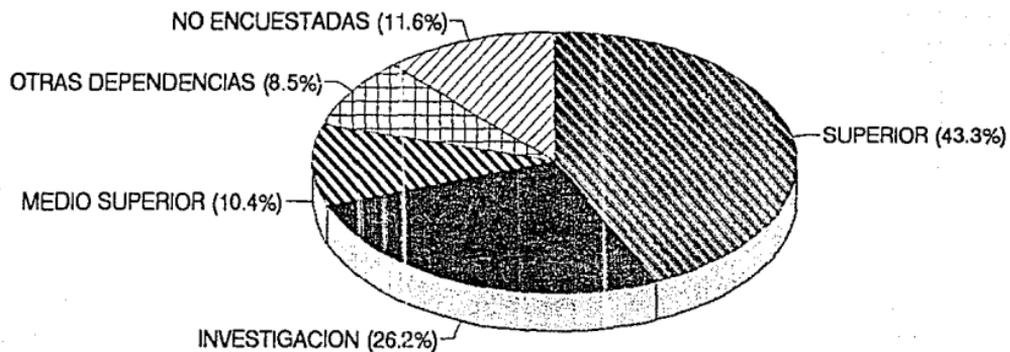
La población total encuestada, quedó distribuida de la siguiente Manera:

POBLACION ENCUESTADA

ESTRATO	NUMERO DE BIBLIOTECAS ENCUESTADAS	% PORCENTAJE DE LA POBLACION
Medio Superior	17	10.37 %
Superior	71	43.30 %
Investigación	43	26.22 %
Otros	14	8.54 %
TOTAL	145	68.40 %

(VEASE GRAFICA DE PASTEL)

DISTRIBUCION DE LA POBLACION ENCUESTADA



Antes de pasar a describir los resultados obtenidos en la investigación es necesario precisar, los siguientes aspectos:

El cuestionario fue estructurado en dos partes; la primera parte esta formada por la pregunta no. 1, con la cual conoceríamos el uso y la satisfacción de los 19 servicios que proporciona la Dirección General de Bibliotecas. En la segunda parte, se formularon 26 preguntas midiéndose según las características del servicio la cualidad determinada para cada uno de ellos, por ejemplo: accesibilidad, oportunidad, utilidad, calidad y variedad (véase cuadro de cualidades). Este procedimiento permite confirmar las respuestas dadas en la primera parte del cuestionario, en el sentido de si conocen y utilizan cada uno de los servicios.

La escala determinada para medir el uso y la satisfacción de los servicios, fue del 0 a 100%.

Para calificar el uso y la satisfacción adecuada de los servicios se determinó utilizar la media de esta escala, representada por el 50%, permitiendo calificar como adecuados aquellos servicios usados y satisfechos en un porcentaje igual o superior a la media y aquellos servicios que reportaron un porcentaje inferior a la media, serían calificados como servicios poco usados o no satisfactorios.

Los resultados sobre el uso y la satisfacción de cada uno de los servicios, fueron los siguientes:

CUALIDADES EVALUADAS

SERVICIOS	CUALIDAD
RECEPCION DE DOCUMENTOS	ACCESIBILIDAD
ESTADOS DE CUENTA DE LA PARTIDA 521-C	APLICACION
INSTRUCTIVO DE LA PARTIDA 521-C	ACCESIBILIDAD
CATALOGO DE PROVEEDORES	VARIEDAD, APLICACION
CATALOGACION	CALIDAD
CLASIFICACION	CALIDAD
ENCABEZAMIENTOS DE MATERIA	CALIDAD
JUEGOS DE TARJETAS	OPORTUNIDAD
INVENTARIO	APLICACION
TESIUNAM	APLICACION, ACCESIBILIDAD
SERIUNAM	APLICACION, ACCESIBILIDAD
RESTAURACION Y FUNIGACION	APLICACION, ACCESIBILIDAD
ASESORIAS	APLICACION, ACCESIBILIDAD
EDUCACION CONTINUA	CALIDAD, ACCESIBILIDAD
ESTADISTICAS (CUESTIONARIOS)	APLICACION
DIRECTORIO DE BIBLIOTECAS	APLICACION
GUIA DEL BIBLIOTECARIO	APLICACION

3.2.1 SERVICIO: RECEPCION DE DOCUMENTOS

Cuadro No. 1 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	94.12%	5.88%	100% (17)
SUPERIOR	100%	-	100% (71)
INVESTIGACION	90.70%	9.30%	100% (43)
OTROS	78.57%	21.43%	100% (14)

Cuadro No. 2 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	100%	-	100% (17)
SUPERIOR	100%	1.41	100% (71)
INVESTIGACION	92.30%	7.70%	100% (43)
OTROS	100%	-	100% (14)

La finalidad de la pregunta no. 3 fue conocer si los procedimientos para ingresar la documentación de los proveedores en el Departamento de Adquisiciones Bibliográficas eran sencillos, los resultados se presentan en el cuadro no. 3.

Cuadro No. 3

PREGUNTA NO. 3 ¿El trámite para la recepción de documentos es sencillo?			
ESTRATO	% SI	% NO	% NO CONTESTO
MEDIO SUPERIOR	94.12%	-	5.88%
SUPERIOR	95.77%	2.82%	1.41%
INVESTIGACION	81.40%	11.63%	6.97
OTROS	85.71	14.29	-

Este servicio lo utilizaron todos los estratos, reportando un alto grado de satisfacción. Relacionando los porcentajes de uso y satisfacción reportados con los resultados de la pregunta no. 3 en la que todos los estratos están de acuerdo con la sencillez del procedimiento. Se concluye que fue alcanzado el objetivo del servicio, el cual es recibir la documentación requerida para realizar el trámite de pago a proveedores, llevar el control del presupuesto asignado a cada biblioteca y reunir la documentación necesaria para el inicio del proceso técnico del libro. La adecuación del servicio se ve reflejado en los porcentajes globales de uso (94.48%) y satisfacción (97.08%) de éste, siendo los más altos.

No obstante de haber alcanzado porcentajes óptimos de uso y satisfacción, para alcanzar los porcentaje del 100% en estos servicios. Se considera importante tomar en cuenta los

comentarios de algunos bibliotecarios sobre los procedimientos del servicio, los cuales fueron:

- Es poco práctico.
- Es burocrático.
- La persona que atiende es poco atenta, rechazan los documentos, cuando ellos mismos pueden hacer las correcciones.
- Falta de un instructivo con todas las instrucciones claras.
- Por detalles poco significativos rechazan facturas y complican el trámite.

Después de analizar los resultados obtenidos se observa que el servicio reportó un comportamiento consistente en uso y satisfacción, por lo cual se concluye que el servicio se ofrece adecuadamente.

3.2.2 SERVICIO: ESTADOS DE CUENTA DE LA PARTIDA 521-C (LIBROS)

Cuadro No. 4 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	94.12%	5.88%	100% (17)
SUPERIOR	73.24%	26.76%	100% (71)
INVESTIGACION	93.02%	6.98%	100% (43)
OTROS	100%	-	100% (14)

Cuadro No. 5 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	87.50%	12.50%	100% (17)
SUPERIOR	84.62%	15.38%	100% (71)
INVESTIGACION	87.50%	12.50%	100% (43)
OTROS	85.72%	14.28%	100% (14)

Con la pregunta no.5 se pretendía conocer la utilidad del servicio Estado de cuenta de la partida 521-C, los resultados obtenidos se presentan en el cuadro no. 6

Cuadro No. 6

PREGUNTA NO. 5 ¿Que utilidad tiene el reporte mensual que ensual que le envía la DGB de los movimientos de la partida 521-C?		
ESTRATO	SI % CONTESTO	NO % CONTESTO
MEDIO SUPERIOR	82.35 %	17.65 %
SUPERIOR	91.55 %	8.45 %
INVESTIGACION	97.67 %	2.33 %
OTROS	85.71 %	14.29 %

Los estratos Medio Superior, Investigación y Otros reportaron utilizar los Estados de Cuenta de la partida 521-C en un porcentaje que va del 93.02% al 100%. Sólo el estrato Superior alcanzó un porcentaje del 73.24% que se considera bajo en comparación con las respuestas de los otros estratos. Todas estas respuestas se consideran adecuadas con relación al uso que se le da a este servicio. Y su porcentaje de satisfacción fue uniforme, o sea que la mayoría de las bibliotecas les satisfacen los Estados de Cuenta de la partida 521-C en un promedio del 86.33% de satisfacción del servicio. Cumpliendo con la finalidad primordial de mantener informadas a las bibliotecas sobre los movimientos efectuados en la partida 521-C (libros) para evitar un sobregiro de las mismas, además de propiciar un ejercicio racional de la partida.

Corroborándose estos resultados con las respuestas registradas en la pregunta no. 5 en el espacio en blanco para que cada bibliotecario manifestara su opinión al respecto. Alcanzando un promedio de si contesto del 89.32%; los comentarios emitidos con más frecuencia fueron los siguientes:

- Conciliar el presupuesto con la biblioteca, así como compararlo.
- Estar al tanto de lo ejercido del presupuesto.
- Sirve para cotejar contra un reporte oficial de lo ejercido.
- Conocer el presupuesto existente.
- Conocer el estado de cuenta de la biblioteca y con base en ello distribuir el presupuesto a lo largo del año para las adquisiciones.
- Oportuno para planear los gastos
- Sirve para tener un control adecuado de las gastos de cada biblioteca.
- Utilizan para programar adecuadamente el proceso de adquisiciones.
- Informe real de lo adquirido y señala el porcentaje utilizado del presupuesto.
- Llevar un control del ejercicio del presupuesto asignado a la Dependencia.
- Comparar lo ejercido contra los estados de cuenta de cada biblioteca.
- Actualizar saldos.
- Sirve para evaluar y supervisar el ejercicio presupuestal
- Comparar los gastos que reporta la DGB, con nuestro control

interno.

- Se sugiere se envié cada 15 días para tener información exacta.
- Estar al tanto de lo ejercido del presupuesto.
- Sirve para cotejar contra un reporte oficial de lo ejercido.
- Conocer el presupuesto existente de los gastos y el presupuesto disponible.
- Conocer el estado de cuenta de la biblioteca y con base en ello distribuir el presupuesto a lo largo del año para las adquisiciones.

Todos los estratos reportaron un alto uso del servicio. A diferencia del estrato Superior que registró un 73.24%, por lo que es necesario considerar su bajo porcentaje y analizar sus causas, en comparación con los otros estratos.

3.2.3 SERVICIO: INSTRUCTIVO DE LA PARTIDA 521-C (LIBROS)

Cuadro No. 7 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	88.23%	11.77%	100% (17)
SUPERIOR	97.18%	2.82%	100% (71)
INVESTIGACION	86.05%	13.95%	100% (43)
OTROS	100%	-	100% (14)

Cuadro No. 8 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	100%	-	100% (17)
SUPERIOR	97.10%	2.90%	100% (71)
INVESTIGACION	89.19%	10.81%	100% (43)
OTROS	100%	-	100% (14)

Con la pregunta no. 4 se pretendía saber si los procedimientos incluidos en el Instructivo de la Partida 521-C (Libros) fueron sencillos para la adquisición de material documental, los resultados obtenidos se presentan en el cuadro no. 9.

Cuadro No. 9

PREGUNTA NO. 4 ¿Le permite el Instructivo de la partida 521-C enterarse claramente sobre los procedimientos a seguir para la adquisición del material documental en la UNAM?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	82.35%	-	17.65%
SUPERIOR	87.32%	12.68%	-
INVESTIGACION	86.05	4.65%	9.30%
OTROS	92.86%	-	7.14%

El Instructivo de la partida fue usado por todas las bibliotecas del Sistema reportando un porcentaje de uso y satisfacción alto. Al relacionar estos resultados con los obtenidos en la pregunta no. 4 acerca de la sencillez de los procedimientos de trámite para la adquisición de material documental, en donde la mayoría de las bibliotecas respondieron afirmativamente. Se concluye que el Instructivo de la Partida es una herramienta útil en la que se detallan claramente los procedimientos para la adquisición del material documental.

Sin embargo en la pregunta no. 4, existen respuestas negando la sencillez de los procedimientos. Las opiniones al respecto fueron las siguientes:

- Los procedimientos no consideran excepciones, no coincide, con lo que piden en ventanilla.

- Al Instructivo le falta contemplar algunos casos, por ejemplo cuando los libros son comprados en el extranjero y se quieren pasar por F-2 que requisitos debe cubrir.
- No esta bien explicado, no tienen características como instructivo.
- Son demasiados requisitos para realizar el trámite.
- Por detalles son rechazadas facturas.
- Se debe especificar como usarlo.
- Deben de especificar claramente las fechas de cierre de presupuesto.
- Incluir procedimientos para las videgrabaciones.

Estas sugerencias deben ser tomadas en consideración para mejorar el servicio. Así como, elevar los porcentajes de uso y satisfacción al 100%.

Por otro lado, los porcentajes generales de uso (93.10%) y satisfacción (95.56%) de este servicio en comparación con los restantes se consideran adecuados.

Finalmente en el cuadro no. 9 se observa en cada estrato que existen porcentajes de bibliotecas que no contestaron, esto indica que las bibliotecas no quisieron comprometerse al emitir una opinión sobre dicho servicio.

3.2.4 SERVICIO: CATALOGO DE PROVEEDORES

Cuadro No. 10 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	100%	-	100% (17)
SUPERIOR	92.96%	7.04%	100% (71)
INVESTIGACION	93.03%	6.97%	100% (43)
OTROS	100%	-	100% (14)

Cuadro No. 11 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	100%	-	100% (17)
SUPERIOR	96.97%	3.03%	100% (71)
INVESTIGACION	87.50%	12.50%	100% (43)
OTROS	100%	-	100% (14)

Las preguntas 6, 7 y 8 evalúan aspectos relacionados con el servicio de Catálogo de Proveedores.

La finalidad de la pregunta no. 6 fue saber cual es la utilidad del Catálogo de Proveedores. Para lo cual se obtuvieron las siguientes respuestas, véase cuadro no. 12.

Cuadro No. 12

PREGUNTA NO. 6 ¿Para seleccionar un editor, librero o distribuidor, usted utiliza el Catálogo de proveedores autorizados, generado por el Departamento de Adquisiciones Bibliográficas de la DGB?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	70.59%	23.53%	5.88%
SUPERIOR	77.46%	21.12%	1.42%
INVESTIGACION	69.77%	23.26%	6.97%
OTROS	92.86%	7.14%	-

La pregunta no. 7 su finalidad fue saber si para el bibliotecario la variedad de editores, libreros y distribuidores incluidos en el Catálogo de Proveedores satisface sus requerimientos de compra del material bibliográfico para satisfacer las necesidades de información de su comunidad. Las respuestas fueron registradas en el cuadro no. 13

Cuadro No. 13

PREGUNTA NO. 7 ¿El Catálogo de proveedores incluye todos los editores, libreros y distribuidores, que usted requiere para satisfacer las exigencias de información de su comunidad?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	64.71%	29.41%	5.88%
SUPERIOR	30.98%	69.02%	-
INVESTIGACION	34.88%	60.47%	4.65%
OTROS	50%	35.71%	14.29%

En la pregunta no. 8 lo que se pretendió conocer fue si los descuentos y servicios ofrecidos por los proveedores incluidos en el Catálogo de Proveedores fueron importantes en la racionalización del presupuesto asignado. Las respuestas registradas se incluyen en el cuadro no. 14.

Cuadro No. 14

PREGUNTA NO. 8 ¿Los descuentos y servicios ofrecidos por los proveedores incluidos en el Catálogo son importantes?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	82.35%	5.88%	11.77
SUPERIOR	95.77%	-	4.23%
INVESTIGACION	88.37%	6.98%	4.65%
OTROS	85.72%	7.14%	7.14%

Este servicio reportó porcentajes de uso y satisfacción adecuados en todas las bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la UNAM. Sin embargo al relacionar estos porcentajes con los resultados obtenidos en las preguntas 6, 7 y 8 se observan diferencias notables con respecto a los porcentajes de satisfacción reportados.

En el cuadro no. 12 donde se registraron los resultados sobre la utilidad del Catálogo las respuestas afirmativas tuvieron variantes del 69.77% al 92.86%. Esto significa que las bibliotecas si utilizan el Catálogo para seleccionar a los libreros, editores y distribuidores. Sin embargo, el estrato Investigación reporta un porcentaje de no utilización del servicio del 23.22%, estas respuestas indican que el Catálogo de Proveedores no es muy usado en las bibliotecas del estrato

Investigación.

Al preguntar sobre la diversidad del Catálogo de Proveedores las respuestas registradas en el cuadro no. 13 presentaron comportamientos diferentes en cada uno de los estratos. Estos fueron: en los estratos Medio Superior y Otros respondieron afirmativamente ante la variedad en porcentajes adecuados.

En los estratos Superior e Investigación existe inconformidad ante la variedad del Catálogo, lo cual se reflejó en los porcentajes positivos sobre la diversidad, siendo estos del 30.98% y 34.88%. Con respecto a los porcentajes tan bajos sobre la diversidad del Catálogo, las bibliotecas argumentaron lo siguiente:

- Los editores que ellos necesitan no están incluidos en el Catálogo.
- Las adquisiciones las tramitan directamente al extranjero, por lo tanto no usan el Catálogo.
- El Catálogo de Proveedores es muy general y no satisface sus requerimientos.
- No todos los editores que necesitamos están en el Catálogo
- El material documental que adquirimos es muy especializado, no se encuentra en el país y por lo tanto lo compran directamente en el extranjero.
- No lo utilizamos.
- El catálogo no incluye proveedores que venden material muy especializado.
- Faltan proveedores extranjeros

Con relación a la importancia de los descuentos obtenidos a través de los editores, libreros y distribuidores en la racionalización del presupuesto asignado a cada una de las bibliotecas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios ya que registraron porcentajes altos sobre la importancia de los descuentos otorgados. Cumpliendo con el objetivo del servicio, el cual es, obtener mejores descuentos y servicios de los libreros, editores y distribuidores. Por consecuencia, este servicio registro porcentajes generales de uso (94.48%) y satisfacción (94.89%) adecuados.

Sin embargo algunas bibliotecas reportaron los siguientes inconvenientes:

- Algunos proveedores no cumplen con los requisitos
- Los descuentos no son reales, sino inflados.
- Compran directamente a las editoriales es más económico.
- Utilizan sólo 2 ó 3 proveedores
- Es complicado en el manejo de sus índices y accesos ordenados por clave.
- Es más burocrático adquirir libros con proveedores no autorizados.
- Existen otras casas editoras que ofrecen material diferente.
- No se consideran los acervos históricos.
- Limita al comprador.
- No dan buen servicio.
- libros agotados no los tienen y se rechaza factura.

Después de analizar los resultados obtenidos por este servicio,

concluimos: El servicio es usado y satisfecho adecuadamente. Las diferencias registradas por este servicio se deben fundamentalmente a la utilidad y diversidad de los proveedores incluidos en el Catálogo. Esto puede ser mejorado si se incluyen proveedores extranjeros o tal vez Dirección General de Bibliotecas debe diseñar nuevas alternativas para la adquisición de material extranjero facilitando la comunicación con proveedores en el extranjero o siendo esta Dirección intermediaria entre las bibliotecas y los proveedores en el extranjero, así como determinar los procedimientos para la internación del material extranjero. Con lo cual este servicio alcanzaría un porcentaje de uso y satisfacción del 100%.

3.2.5 SERVICIO: CATALOGACION

Cuadro No. 15 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	94.12%	5.88%	100% (17)
SUPERIOR	95.77%	4.23%	100% (71)
INVESTIGACION	97.67%	2.33%	100% (43)
OTROS	92.86%	7.14%	100% (14)

Cuadro No. 16 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	75%	25%	100% (17)
SUPERIOR	85.29%	14.71%	100% (71)
INVESTIGACION	71.43%	28.57%	100% (43)
OTROS	92.31%	7.69%	100% (14)

El objetivo de la pregunta no. 9 fue conocer si la catalogación elaborada por la DGB fue adecuada a las bibliotecas. Los resultados se presentan en el cuadro no. 16

Cuadro No. 16

PREGUNTA NO. 9 ¿La catalogación elaborada por la D.G.B es adecuada a su biblioteca?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	70.59%	29.41%	-
SUPERIOR	54.92%	42.25%	2.83%
INVESTIGACION	69.77%	25.58%	4.65%
OTROS	85.72%	7.14%	7.14%

Las bibliotecas del Sistema Bibliotecario usaron y estuvieron satisfechas con la Catalogación realizada por la Dirección General de Bibliotecas. Otro aspecto importante a evaluar fue la calidad con la pregunta no. 9 por medio de la cual se conocería si las bibliotecas estuvieron satisfechas ante la calidad de la Catalogación. Cada estrato reporto respuestas diferentes ante la calidad. No obstante de ser adecuadas estas respuestas, existe una diferencia entre los porcentajes de uso y satisfacción con la calidad del servicio que disminuye notablemente. Las respuestas negativas ante la calidad del servicio se dio en el estrato Superior con un 42.25%, seguida del estrato Medio Superior con un 29.41%. Concluyendo para cumplir con el objetivo del servicio, el cual es realizar la descripción bibliográfica del material adquirido por las bibliotecas de la UNAM, debe ser mejorada la calidad de dicho servicio, considerando las opiniones de los bibliotecarios.

- Rezago en la Catalogación
- Errores en algunos asientos de autor y título
- Catalogan obra y software por separado
- Al catalogar consideran al editor como autor intelectual de la obra.
- La catalogación es general.
- No consideran la catalogación en serie
- Presenta errores la ficha catalográfica
- La catalogación no esta normalizada.
- Gran número de tarjetas mal catalogadas.
- Duplicación de información
- En ocasiones catalogan no tomando en cuenta las Regías de Catalogación Angloamericanas.
- Demasiados errores ortográficos.
- Actualizar los datos del libro cuando se trate de una nueva edición.
- Algunas requieren de mayor precisión y detalle
- La catalogación difiere de los datos del libro.
- Debería ser más efectiva en el área de ingeniería.
- Problema de centralización, cada biblioteca necesita algo especial.
- Muy general, no tiene toda la información.
- Descripción más detallada.
- Por lo tardado que se da este servicio.

Este servicio reportó un porcentaje general de uso del 95.86% y un porcentaje general de satisfacción del 80.57%. Esta diferencia del uso y la satisfacción se comprueba con los resultados

obtenidos en la pregunta no. 9 y con los comentarios expresados por los bibliotecarios. Por los resultados obtenidos este servicio es calificado como adecuado.

3.2.6 SERVICIO: CLASIFICACION

Cuadro No. 17 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	94.12%	5.88%	100% (17)
SUPERIOR	95.77%	4.23%	100% (71)
INVESTIGACION	95.35%	4.65%	100% (43)
OTROS	92.86%	7.14%	100% (14)

Cuadro No. 18 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	68.75%	31.25%	100% (17)
SUPERIOR	72.05%	27.95%	100% (71)
INVESTIGACION	63.41%	36.59%	100% (43)
OTROS	76.92%	23.08%	100% (14)

3.2.7 SERVICIO: ENCABEZAMIENTOS DE MATERIA

Cuadro No. 19 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	94.12%	5.88%	100% (17)
SUPERIOR	100%	-	100% (71)
INVESTIGACION	95.35%	4.65%	100% (43)
OTROS	85.71%	14.29%	100% (14)

Cuadro No. 20 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	81.25%	18.75%	100% (17)
SUPERIOR	84.51%	15.49%	100% (71)
INVESTIGACION	51.22%	48.77%	100% (43)
OTROS	83.33%	16.67%	100% (14)

El objetivo de la pregunta no. 10, era saber si la clasificación y los encabezamientos de materia generados por la Dirección General de Bibliotecas, fueron adecuados a las bibliotecas de la UNAM. Los resultados obtenidos se presentan en el cuadro no. 21.

PREGUNTA NO. 10 ¿La clasificación y encabezamientos de materia asignados por la DGB son adecuados a su biblioteca?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	70.59%	29.41%	-
SUPERIOR	45.07%	50.70%	4.23%
INVESTIGACION	53.49%	41.86%	4.65%
OTROS	57.14%	28.57%	14.29%

Los servicios de clasificación y encabezamientos de materia registraron porcentajes de uso y satisfacción adecuados. Sin embargo hubo diferencias significativas en los porcentajes de uso y satisfacción registrados en el estrato de Investigación reportando un porcentaje del 51.22% de satisfacción en el servicio de Encabezamientos de Materia y un 63.41% en Clasificación. Esto se reflejó con las respuestas obtenidas en la pregunta no. 10, donde se analizó la calidad de estos servicios, y se obtuvieron porcentajes negativos ante la calidad de la Clasificación y Encabezamientos de Materia servicios que van desde un 28.57% a un 50.70%.

Por tanto, el objetivo de ayudar a las bibliotecas del sistema bibliotecario realizando la descripción temática del material bibliográfico adquirido, se cumple sólo en tres estratos por lo que es necesario considerar los comentarios siguientes:

- No son adecuados los encabezamientos
- Clasifican por colección, y prefieren monográficamente
- A los mismos títulos les asignan diferentes clasificaciones.
- Los encabezamientos son muy generales y los prefieren más específicos.
- Para el tipo de biblioteca especializada son inoperantes, se necesita crear un thesaurus sobre cada especialidad, para que la referencia sea exacta.
- Las bibliotecas especializadas necesitan de mayor exactitud en cuanto a los temas asignados.
- Falta de organización del Departamento Técnico, ya que existe material que no ha sido procesado en años anteriores sin que la Dirección General de Bibliotecas informe a las bibliotecas el porqué de estas irregularidades.
- Números de adquisición mal asignados.
- Las clasificaciones no corresponden al tema.
- Existen ramas especializadas que no se cubren.
- Necesitamos recuperación especializada.

Los porcentajes globales de uso y satisfacción alcanzados por estos servicios fueron: Encabezamientos de materia, uso 96.55% y satisfacción 74.29%; Clasificación, uso 95.17% y satisfacción de 69.57%. Las diferencias observadas en uso y satisfacción en los estratos, fueron más evidentes en estos resultados. Por lo tanto es necesario realizar investigación sobre la calidad y adecuación de estos servicios. Con lo cual los servicios se adaptaran a las necesidades de las bibliotecas del Sistema Bibliotecario.

Por lo que se sugiere iniciar un proyecto analizando el estrato Superior que tiene más usuarios potenciales y con base en los resultados obtenidos de esta investigación, diseñar políticas acordes a las necesidades de esta población, con lo cual la DGB cubriría un 43.29% de su población total, logrando un 100% de satisfacción y uso en este estrato y su impacto en los otros estratos.

3.2.8 SERVICIO: JUEGOS DE TARJETAS

Cuadro No. 22 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	94.12%	5.88%	100% (17)
SUPERIOR	100%	-	100% (71)
INVESTIGACION	97.67%	2.33%	100% (43)
OTROS	92.86%	7.14%	100% (14)

Cuadro No. 23 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	93.75%	6.25%	100% (17)
SUPERIOR	90.15%	9.85%	100% (71)
INVESTIGACION	80.95%	19.05%	100% (43)
OTROS	84.61%	15.39%	100% (14)

Las preguntas 11 y 12 se relacionan con el servicio de juegos de tarjetas. La finalidad de la pregunta no. 11 era conocer si los juegos de tarjetas generados por la DGB eran oportunos para poner a disposición de los usuarios el material bibliográfico adquirido. En el cuadro no. 24 se presentan los resultados.

Cuadro No. 24

PREGUNTA NO. 11 ¿Los juegos de tarjetas que genera la DGB son oportunos?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	82.35%	17.65%	-
SUPERIOR	76.06%	16.90%	7.04%
INVESTIGACION	55.81%	25.58%	18.61%
OTROS	71.43%	21.43%	7.14%

La finalidad de la pregunta no.12 fue saber la utilidad de los juegos de tarjetas generadas por la DGB. Las respuestas reportadas se incluyen en el cuadro no. 25.

Cuadro No. 25

PREGUNTA NO. 12 ¿Utiliza usted los juegos de tarjetas para formar sus catálogos que necesita?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	94.12%	5.88%	-
SUPERIOR	71.83%	26.77%	1.40%
INVESTIGACION	95.35%	4.65%	-
OTROS	92.86%	7.14%	-

Los Juegos de tarjetas generados por la DGB se usaron y fueron

satisfechos por la mayoría de las bibliotecas de la UNAM. Cumpliendo con el objetivo de proporcionar a las bibliotecas de la UNAM, los juegos de tarjetas producto de las actividades de catalogación, clasificación y encabezamientos de materia para organizar el material bibliográfico adquirido. Los resultados obtenidos en cuanto a la utilidad y oportunidad del servicio fueron los siguientes: Un porcentaje alto de las bibliotecas manifestó que los Juegos de tarjetas los utilizan para formar sus catálogos, esto se comprobó con las respuestas afirmativas que se dieron en la pregunta no. 12. (véase cuadro no. 25)

En cuanto a la oportunidad de los Juegos de tarjetas, los estratos manifestaron respuestas afirmativas que van de un 55.81% a un 82.35%. El porcentaje inferior, en cuanto a oportunidad fue en el estrato de Investigación reportando un 55.81%. Con lo cual se afirma que los Juegos de tarjetas en algunas ocasiones no son oportunos. Lo anterior se ve reflejado en las cifras globales que reportó este servicio siendo estas de un 97.83% de uso y un 87.32% de satisfacción, existió una diferencia de aproximadamente el 10% entre el uso y la satisfacción del servicio, esto se mejorará si se toman en cuenta los comentarios dados.

- Los juegos de tarjetas traen muchos errores ortográficos.
- El número de adquisición esta mal asignado.
- Estos errores provocan que en muchas ocasiones se modifiquen o hasta se vuelvan a rehacer los juegos.
- Tardan hasta un año en procesar un libro.
- Algunas veces se traspapelan las obras.
- Errores de digitación.

- No se envían completos los juegos de tarjetas.

Después de haber analizado se concluye que el servicio fue usado y satisfecho adecuadamente. La diferencia mínima que existió entre el uso y la satisfacción, será corregida si los tiempos en la generación de los juegos de tarjetas generados, se realizan rápidamente por la DGB. Esto repercutirá en la puesta oportuna de los libros a los lectores.

3.2.9 SERVICIO: INVENTARIO

Cuadro No. 26 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	82.35%	17.65%	100% (17)
SUPERIOR	67.61%	32.39%	100% (71)
INVESTIGACION	69.77%	30.23%	100% (43)
OTROS	71.43%	28.57%	100% (14)

Cuadro No. 27 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	64.28%	35.72%	100% (17)
SUPERIOR	43.75%	56.25%	100% (71)
INVESTIGACION	56.66%	43.34%	100% (43)
OTROS	80%	20%	100% (14)

La razón por la cual no se incluyó una pregunta para medir alguna cualidad de este servicio, fue que sólo interesaba saber el uso y la satisfacción del mismo.

De acuerdo a nuestra escala de medida, este servicio reportó porcentajes de uso adecuados. Sin embargo los porcentajes de no

utilización del servicio fueron altos, siendo estos, del 17.65% al 32.39%. Destacando principalmente el estrato Superior con un porcentaje del 32.39% de bibliotecas que no utilizaron el servicio.

En cuanto a la satisfacción del servicio los porcentajes registrados van de un 43.75% a un 80% de satisfacción. Cabe destacar que las bibliotecas que forman el estrato Superior no están conformes con el servicio, reportando un 56.25% de no satisfacción. Estos resultados de uso y satisfacción se reflejaron en los porcentajes generales de uso (70.34%) y de satisfacción (53.92%). En general éste servicio fue usado y satisfecho adecuadamente. Sin embargo, fue un servicio que no se uso totalmente y su satisfacción a pesar de registrar un mínimo del 53.92%, se considera adecuado. Por lo que para poder cumplir con el objetivo del servicio que es unificar los registros del material documental existente en cada una de las bibliotecas departamentales de la UNAM, con listados por orden topográfico de los acervos de cada biblioteca. Es necesario que DGB, difunda la importancia de contar con acervos actualizados de cada una de las bibliotecas, así como elaborar guías explicando el procedimiento de como realizar un Inventario.

3.2.10 SERVICIO: LIBRUNAK

Cuadro No. 28 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	58.82%	41.18%	100% (17)
SUPERIOR	49.30%	50.70%	100% (71)
INVESTIGACION	86.05%	13.95%	100% (43)
OTROS	50%	50%	100% (14)

Cuadro No. 29 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	100%	-	100% (17)
SUPERIOR	88.57%	11.43%	100% (71)
INVESTIGACION	72.97%	27.03%	100% (43)
OTROS	71.42%	28.38%	100% (14)

3.2.11 SERVICIO: TESIUNAM

Cuadro No. 30 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	29.41%	70.59%	100% (17)
SUPERIOR	33.80%	66.20%	100% (71)
INVESTIGACION	62.79%	37.21%	100% (43)
OTROS	28.57%	71.43%	100% (14)

Cuadro No. 31 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	100%	-	100% (17)
SUPERIOR	87.51%	12.49%	100% (71)
INVESTIGACION	51.85%	48.15%	100% (43)
OTROS	75%	25%	100% (14)

3.2.12 SERVICIO: SERIUNAM

Cuadro No. 32 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	29.41%	70.59%	100% (17)
SUPERIOR	29.58%	70.42%	100% (71)
INVESTIGACION	62.79%	37.21%	100% (43)
OTROS	28.58%	71.42%	100% (14)

Cuadro No. 33 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	100%	-	100% (17)
SUPERIOR	66.67%	33.33%	100% (71)
INVESTIGACION	51.85%	48.15%	100% (43)
OTROS	50%	50%	100% (14)

El objetivo de la pregunta no. 13 era identificar las bibliotecas que tenían acceso en línea a las bases de datos Librunam, Tesiunam y Seriunam. Las respuestas se registran en el cuadro no. 34.

Cuadro No. 34

PREGUNTA NO. 13 ¿La biblioteca tiene acceso a la consulta en línea de los Bancos de datos Librunam, Tesiunam, Seriunam?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	-	100 %	-
SUPERIOR	26.76%	69.02%	4.22
INVESTIGACION	55.81%	44.19%	-
OTROS	21.43%	71.43%	7.14

De las respuestas obtenidas para el uso del banco de datos Librunam, se observan que en los estratos: Medio Superior, y Otros indicaron porcentajes de uso adecuados a un nivel mínimo, en comparación con el estrato Investigación el cual reportó el porcentaje de uso más alto de todos los estratos con un 86.05%, reportando a su vez una satisfacción del servicio de 72.97%. El estrato Medio Superior fue el único que manifestó una satisfacción del 100%. Los estratos Superior y Otros respondieron con una satisfacción del servicio adecuada. (véase cuadros 28 y 29).

Tesiunam para este servicio se observó lo siguiente: en los estratos Medio Superior, Superior y Otros registraron porcentajes de uso inferiores a la media, esto fue del 28.57% al 33.80%. En

tanto el estrato Investigación reportó un 62.79%, o sea que fue el estrato que uso más este servicio.

Con relación a la satisfacción éste servicio registró porcentajes de satisfacción adecuados en todos los estratos, siendo la más baja respuesta de satisfacción del estrato Investigación con un 51.85% y la más alta en el estrato Medio Superior con un 100%. (véase cuadros 30 y 31).

En lo que se refiere a Seriuam el comportamiento de los estratos ante este servicio, fue semejante al de Tesiuam, donde también registró el estrato Investigación un porcentaje adecuado de uso del 62.79% y los estratos Medio Superior, Superior y Otros registraron porcentajes de uso inferiores al 50% (media).

En cuanto a la satisfacción de éste servicio, el estrato Investigación fue el que uso más el servicio y registró un porcentaje de satisfacción del 51.85%. El estrato Otros reportó una satisfacción del 50%, continuándole el estrato Superior con el 66.67% de satisfacción y el estrato Medio Superior reportó una satisfacción del 100%, siendo uno de los estratos que uso menos el servicio. (véase cuadro 32, 33)

Estos porcentajes altos de satisfacción fueron poco significativos con relación a su porcentaje de uso.

En relación con la pregunta no. 13 en la cual se pregunta si la biblioteca tiene acceso en línea para la consulta a la bases de datos Librunam, Tesiuam y Seriuam, se observó que únicamente 25 bibliotecas tienen acceso en línea a estas bases de datos. Debido a esto los porcentajes de uso de los servicios fueron muy bajos. Librunam fue la base de datos que registró el porcentaje

de uso más alto, por lo tanto la base de datos más consultada, debido a que cuenta con otros formatos para su consulta (versión en disco compacto). En contraste con Seriunam y Tesiunam, bases de datos que hasta 1991 únicamente se podían consultar en línea. Los porcentajes de uso de estas bases de datos se incrementaran con las versiones en disco compacto de Tesiunam y Seriunam. El estrato Investigación necesita el acceso en línea de estas bases de datos, para que los porcentajes de satisfacción reportados aumenten. Lo anterior es consecuencia de los requerimientos de información de los usuarios de estas bibliotecas ya que necesitan información al día.

3.2.13 SERVICIO: RESTAURACION Y PUMIGACION

Cuadro No. 35 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	11.76%	88.24%	100% (17)
SUPERIOR	64.79%	35.21%	100% (71)
INVESTIGACION	37.21%	62.79%	100% (43)
OTROS	21.43%	78.57%	100% (14)

Cuadro No. 36 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	100%	-	100% (17)
SUPERIOR	23.92%	76.08%	100% (71)
INVESTIGACION	37.50%	62.50%	100% (43)
OTROS	66.68%	33.32%	100% (14)

Con la pregunta no. 14 se pretendió conocer que bibliotecas han utilizado el servicio y si les han sido adecuadas las asesorías. Las respuestas obtenidas se incluyen en el cuadro no. 37

Cuadro No. 37

PREGUNTA NO. 14 ¿Ha utilizado alguna vez la asesoría sobre restauración y conservación de material bibliográfico?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	17.65%	82.35%	-
SUPERIOR	33.80%	61.98%	4.22%
INVESTIGACION	18.60%	79.07%	2.33%
OTROS	14.28%	85.72%	-

Este servicio no fue usado y satisfecho adecuadamente.

El uso del servicio fue irregular, todos los estratos presentaron respuestas diferentes de uso que van de un 11.76% al 64.79%

Se registraron porcentajes altos de bibliotecas que no hicieron uso del servicio, que va de un 35.21% a un 88.24%. Esto se comprobó con la pregunta no. 14 en donde se registraron también porcentajes altos de bibliotecas que no habían solicitado asesoría en restauración y fumigación.

Con relación a la satisfacción del servicio los porcentajes registrados presentaron grandes diferencias como por ejemplo el estrato Medio Superior registró un 100% de satisfacción, el estrato Superior un 23.92% de satisfacción.

Por otro lado, es importante hacer notar que en los estratos donde se reportan porcentajes altos de uso, siendo estos el Superior con un 64.79% y el de Investigación con un 37.21%, los

porcentajes de satisfacción, fueron inferiores en comparación con los otros estratos. Esto significa que los estratos que usaron más este servicio fueron los que registraron una satisfacción menor. Este comportamiento de las bibliotecas se reafirmó al preguntarles en la segunda parte de la pregunta no. 14, sobre la adecuación de la asesoría solicitada, en la que la totalidad de las bibliotecas no emitió comentario alguno.

Como se observa, fue un servicio poco utilizado y su satisfacción fue mínima reflejándose en los porcentajes globales de uso (46.21%) y de satisfacción (31.34%) del servicio.

Para cubrir con el objetivo del servicio el cual es restaurar, proteger y conservar el material impreso de la bibliotecas de la UNAM. Además brindar asesorías sobre la conservación del material para evitar su restauración.

Por lo anterior se sugiere dar más apoyo y difusión al servicio

3.2.14 SERVICIO : ABESORIAS

Cuadro No. 38 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	47.06%	52.94%	100% (17)
SUPERIOR	74.65%	25.35%	100% (71)
INVESTIGACION	48.84%	51.16%	100% (43)
OTROS	28.58%	71.42%	100% (14)

Cuadro No. 39 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	87.50%	12.50%	100% (17)
SUPERIOR	54.72%	45.28%	100% (71)
INVESTIGACION	47.62%	52.38%	100% (43)
OTROS	50%	50%	100% (14)

La finalidad de la pregunta no. 15 era conocer el uso de este servicio. En el cuadro no. 40, se registraron los resultados obtenidos.

Cuadro No. 40

PREGUNTA NO. 15 ¿Usted ha solicitado asesorías para la organización de su biblioteca (sobre como planear los servicios, actividades y distribución de espacios físicos) a la DGB.			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	29.41%	64.71%	5.88%
SUPERIOR	63.38%	36.62%	-
INVESTIGACION	25.58%	69.77%	4.65%
OTROS	28.58%	71.42%	-

En tres estratos este servicio registró porcentajes de uso inferior al 50% , significando que sólo las bibliotecas que forman el estrato superior usaron adecuadamente este servicio. Por lo tanto, las Asesorías brindadas por la DGB registraron porcentajes altos de bibliotecas que no utilizaron el servicio. Los resultados de la pregunta no. 15, corroboran estos resultados donde se reitera el uso del servicio reportando porcentajes de no uso que van del 36.62% a un 71.42%.

Con relación a su satisfacción en tres estratos es adecuada. A pesar de que en dos estratos presentó porcentajes adecuados estos alcanzaron porcentajes mínimos de satisfacción y en el estrato investigación, registró un porcentaje inferior al 50% de satisfacción.

Estos resultados fueron confirmados con los resultados de la segunda parte de la pregunta número 15, donde los bibliotecarios no contestaron a la adecuación de las asesorías.

Con estos resultados los porcentajes globales fueron 59.31% de uso y 55.81% de satisfacción. Como se puede observar con los resultados obtenidos sólo la mitad de las bibliotecas usa el servicio y también sólo la mitad de las bibliotecas que lo usaron estuvieron satisfechas con la Asesoría brindada.

Debido a la importancia de este servicio, ya que por medio de él se apoya al mejoramiento de los servicios bibliotecarios proporcionados por las bibliotecas de la UNAM es necesario fortalecer su uso, calidad y difusión del mismo.

3.2.15 SERVICIO: EDUCACION CONTINUA

Cuadro No. 41 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	58.82%	41.18%	100% (17)
SUPERIOR	63.38%	36.62%	100% (71)
INVESTIGACION	65.12%	34.88%	100% (43)
OTROS	64.29%	35.71%	100% (14)

Cuadro No. 42 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	50%	50%	100% (17)
SUPERIOR	91.11%	8.89%	100% (71)
INVESTIGACION	82.14%	17.86%	100% (43)
OTROS	100%	-	100% (14)

Este servicio fue usado y satisfecho adecuadamente. Sin embargo, se observan diferencias importantes entre el uso y la satisfacción. Esto se debe a la variedad de los aspectos que abarca el servicio, dichos aspectos son evaluados con las preguntas 16, 17, 18 y 19.

actualización y accesibilidad del servicio, para el personal académico. Con la pregunta 18 se pretendía saber la calidad de los cursos dirigidos al personal administrativo y la pregunta 19 se relacionó con la adecuación de la evaluación del personal administrativo, seleccionado por la DGB

La finalidad de la pregunta numero 16, era conocer si los cursos ofrecidos por la DGB cubrían las expectativas de actualización del personal académico que labora en las bibliotecas de la UNAM. Para los resultados véase cuadro no. 43.

Cuadro No. 43

PREGUNTA NO. 16 ¿Los curso que proporciona la DGB le mantiene actualizado en el área de la Bibliotecología?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	41.18%	35.29%	23.53%
SUPERIOR	46.48%	40.84%	12.68%
INVESTIGACION	55.81%	27.91%	16.28%
OTROS	57.14%	14.29%	28.57%

El objetivo de la pregunta no. 17 era conocer la disponibilidad de los cursos ofrecidos por la DGB. Los resultados reportados se registraron en el cuadro no. 44

Cuadro No. 44

PREGUNTA NO. 17 ¿Los cursos que a usted le interesan regularmente están disponibles?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	35.29%	41.18%	23.53%
SUPERIOR	26.76%	50.70%	22.54%
INVESTIGACION	48.84%	32.56%	18.60%
OTROS	57.14%	28.57%	14.29%

Con relación al objetivo de la pregunta no. 18, el cual era conocer si los cursos de capacitación brindados conjuntamente por la DGB y la Dirección General de Personal habían ayudado al personal administrativo a mejorar sus actividades.

Obteniendo las siguientes respuestas, véase cuadro 45.

Cuadro No. 45

PREGUNTA NO. 18 ¿Los cursos que han tomado los trabajadores administrativos le han ayudado a mejorar sus actividades?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	76.47%	17.65%	5.88%
SUPERIOR	83.10%	11.27%	5.63%
INVESTIGACION	48.84%	6.98%	44.18%
OTROS	35.71%	-	64.29%

En relación al objetivo de la pregunta no.19, era saber si la evaluación realizada por la DGB era adecuada para seleccionar al personal administrativo ha ingresar a laborar en las bibliotecas de la Universidad. En el cuadro no. 46, se registraron los resultados obtenidos.

Cuadro no. 46

PREGUNTA NO. 19 ¿La evaluación al personal administrativo, que realiza la DGB ha sido adecuada para seleccionar al personal que ingresa a la biblioteca?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	17.65%	76.47%	5.88%
SUPERIOR	14.09%	43.66%	42.25%
INVESTIGACION	11.63%	34.88%	53.49%
OTROS	14.29%	35.71%	50%

En este servicio se brinda apoyo en dos aspectos, el primero se relaciona con la actualización del personal académico que labora en las bibliotecas de la UNAM, evaluado con las preguntas 16 y 17; el segundo corresponde por un lado a la capacitación del personal administrativo que realiza la DGB conjuntamente con la Dirección General de Personal este aspecto se califica con la pregunta 18 y con la pregunta 19 la evaluación del personal administrativo que desea ingresar a trabajar en las bibliotecas de la UNAM.

Con relación a la actualización de los cursos en los estratos investigación y otras dependencias los porcentajes afirmativos tienen un promedio del 55% y en los estratos Medio Superior y Superior reportaron un promedio del 43%. La respuesta registrada en el estrato Investigación fue significativa, porque de acuerdo

a las características del Sistema Bibliotecario de la UNAM, la mayoría del personal académico que labora en las bibliotecas de la Universidad se encuentra concentrado en estos estratos. Esto indica que este servicio debe ser fortalecido principalmente en estos estratos, para lo cual se deben de tomar en cuenta los siguientes comentarios:

- Poco interesantes los cursos
- Nunca se enteran de los cursos
- El cupo es muy reducido y no vuelven a repetir el curso.
- El nivel es bajo
- Los cursos de mayor interés se saturan pronto por lo que no quedan disponibles, hasta que se justifique el cupo para programarlos nuevamente.
- Falta información sobre los cursos.
- Se han dado énfasis sobre rutinas bibliotecarias y falta impulso a las nuevas tecnologías.
- Son muy técnicos
- Los cursos no se ajustan a los avances de la carrera
- No están bien estructurados
- Los recursos humanos para impartirlos son limitados y no ofrecen nada nuevo.
- Los horarios de los cursos no son accesibles
- Existe falta de interés por parte de ellos
- Falta de difusión de los cursos
- No existe comunicación.
- Mayor difusión a los cursos
- Impartirse en horario vespertino

- Mas diversidad en los cursos
- Deben ser más prácticos.
- Son muy elementales los cursos
- Por lo disperso que son, les falta continuidad.
- Necesitamos cursos sobre el desarrollo de la Bibliotecología Universitaria, dados por verdaderos expertos y no improvisados.
- No son suficientes en las diferentes áreas de la biblioteca
- Los cursos de actualización no actualizan en el área de la Bibliotecología sino en sistemas de computación, procesos técnicos.
- Casi no hay cursos para jefes de bibliotecas: como serían administración, dirección de personal, organización y relaciones interpersonales.
- Se consideran repetitivos los temas.
- Se estima necesario traer personal de fuera, es decir del extranjero para que se observen situaciones diferentes de varios ambientes desde países latinoamericanos o europeos.
- Están fuera de la jornada de trabajo
- No los programan es decir, no los anuncian y no los repiten.
- No están enterados de los cursos.
- Por el hecho de estar fuera del campo universitario la información es fuera de tiempo.
- Son mínimos, y cuando le interesan no son accesibles, porque llega tarde la información.

Otro factor a evaluar en relación a los cursos de actualización se refirió a la disponibilidad de éstos, los resultados obtenidos

en la pregunta no. 17 fueron como siguen: los porcentajes altos para la respuesta afirmativa se registraron en los estratos Investigación con un 48.84% y Otros con un 57.14%, los estratos Medio Superior y Superior registraron porcentajes de 35.29% y 26.76% respectivamente. Como se podrá observar este servicio reportó el mismo comportamiento en cuanto a la actualización y disponibilidad del mismo. Esto se debe como ya se mencionó a las características y distribución del personal académico en las bibliotecas de la Universidad.

Considerándose conveniente concientizar a las Autoridades Universitarias sobre el ingreso de personal bibliotecario profesional con nombramiento académico a las bibliotecas de la UNAM. Lo que permitirá mejorar los servicios existentes así como diseñar nuevos servicios.

La pregunta no. 18 relaciona el apoyo brindado a las bibliotecas por los cursos de capacitación impartidos a los trabajadores administrativos. Los resultados fueron como siguen: en los estratos Medio Superior y Superior registraron porcentajes adecuados, manifestando que los cursos de capacitación les ayudaron a mejorar las actividades realizadas en comparación con los estratos Investigación y Otras dependencias donde presentaron porcentajes inferiores al 50%.

Si comparamos los resultados de las preguntas no. 16 y 17 con los obtenidos en esta pregunta, se observó un comportamiento opuesto, los estratos que usaron más el servicio fueron Medio Superior y Superior, ya que en estos estratos se cuenta con la mayoría del personal administrativo adscrito a las bibliotecas de la UNAM. Los bibliotecarios de estos estratos comentaron con relación al

resultados de los cursos de capacitación brindados por el personal administrativo:

- No se puede medir hasta este momento
- No se ve diferente después de los cursos
- Negligencia del personal
- Sólo le sirven al personal administrativo como propósito para ausentarse del trabajo.
- Al personal nuevo o joven se les da las nuevas formas de trabajo o actividades para desempeñar mejor el mismo.

Siendo uno de los objetivos de este servicio diseñar, aplicar y evaluar los exámenes para el personal administrativo que ingresa a laborar en el sistema bibliotecario de la Institución, proporcionando los apoyos tanto académicos como técnicos para dar un conocimiento objetivo a la evaluación de los recursos humanos disponibles. La pregunta no. 19 analizó la importancia de evaluar adecuadamente al personal a ingresar a trabajar en las bibliotecas de la UNAM. Presentándose los siguientes resultados; todos los estratos reportaron porcentajes de inconformidad ante la evaluación practicada por la DGB, que van de un 34.88% Investigación a un 76.47% del estrato Medio Superior. Las bibliotecas que respondieron estar de acuerdo con la evaluación del personal administrativo, presentaron los porcentajes en el siguiente intervalo del 11.63% -17.65%. Además los porcentajes de las respuestas de no contesto registraron porcentajes de un 42.25% y 53.49% correspondientes a los estratos Superior e Investigación.

Después de analizar los resultados obtenidos se concluye que los estratos Medio Superior y Superior no están de acuerdo con la evaluación realizada al personal administrativo. En tanto los estratos Investigación y Otros no se comprometieron a calificar el servicio. Los comentarios al respecto por parte de los estratos Medio Superior y Superior fueron los siguientes:

- El examen debe incluir otros aspectos como son: actitud y vocación de servicio.
- No han variado los formatos de evaluación
- La evaluación del personal esta influida por otras dependencias, sin embargo sugiere que la evaluación de DGB se haga llegar al bibliotecario por medio de un informe donde describa sus actitudes o desempeño en el examen.
- La evaluación no es adecuada ya que ingresa personal a la biblioteca sin los conocimientos más elementales para desempeñar sus labores.
- El personal seleccionado no cumple con los requisitos que marca el catálogo de puestos.
- Se evalúa sólo conocimientos y es importante se evalúe disposición de servicio.
- El examen es demasiado sencillo y a veces se le da la plaza a la persona menos adecuada, sólo porque tiene años de trabajo.
- Se elige al personal de mayor antigüedad por reclasificación o porque el sindicato interviene.
- El personal llega a la biblioteca sin saber las rutinas

mínimas, como son: alfabetizar, ordenar por clasificación, etc.

- No se respetan los requisitos de preparación que exige el Contrato Colectivo del Trabajo.
- Vienen con un conocimiento básico.
- El personal (algunos) no es adecuado.
- Cuando concursan gana el que tiene más antigüedad.
- No conocen mínimamente los procesos de rutina del trabajo.
- Personal que ingresa sin conocimientos y ganas.
- Ser conscientes del trabajo de la biblioteca, examen psicológico para saber si le agrada el trabajo.
- Adiestrar al personal para hacer trabajos específicos según necesidades de la biblioteca ya sea estantería abierta o cerrada. Falta conocimiento por ejemplo: en las reglas de alfabetización para catálogos.
- Se ignora con que bases se hace la evaluación.

Los resultados obtenidos indican la inconformidad con el servicio, las circunstancias que los motivan están fuera del alcance de DGB. Sin embargo, puede incidir en otros aspectos como sería elaborar un programa detallado de capacitación dirigido al personal administrativo a ingresar a trabajar en las bibliotecas. Dicho programa incluiría no sólo rutinas de trabajo, sino haría énfasis en la motivación del personal y la importancia de la biblioteca y el servicio.

Todos los aspectos antes mencionados incidieron en el porcentaje de uso global del servicio registrando un porcentaje del 63.45%. Contrastando con la satisfacción del mismo al alcanzar un 84.78%.

3.2.16 SERVICIO: ESTADISTICAS (CUESTIONARIO)

Cuadro No. 47 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	52.94%	47.06%	100% (17)
SUPERIOR	80.28%	19.72%	100% (71)
INVESTIGACION	62.79%	37.21%	100% (43)
OTROS	71.43 %	28.57%	100% (14)

Cuadro No. 48 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	88.89%	11.11%	100% (17)
SUPERIOR	87.72%	12.28%	100% (71)
INVESTIGACION	77.78%	22.22%	100% (43)
OTROS	80%	20%	100% (14)

La finalidad de la pregunta no. 20 era conocer si los cuestionarios enviados por DGB para compilar las estadísticas del sistema bibliotecario eran fáciles y sencillos de llenar. Los resultados se encuentran registrados en el cuadro no. 49

Cuadro No. 49

PREGUNTA NO. 20 ¿Es sencillo contestar los cuestionarios enviados por la DGB para la elaboración de las estadísticas?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	64.71%	5.88%	29.41%
SUPERIOR	87.33%	7.04%	5.63%
INVESTIGACION	55.81%	18.61%	25.58%
OTROS	85.71%	14.29%	-

La finalidad de este servicio es recabar información estadística sobre las bibliotecas de la UNAM, para conocer si se cumplía la finalidad de este servicio se incluyó una pregunta sobre los cuestionarios elaborados por la DGB para recabar esta información. Las bibliotecas registraron porcentajes de uso y satisfacción adecuados, contrastando el uso debido a que registra intervalos de 52.94% - 62.79% y 80.28% - 71.43%. Reflejando diferentes niveles de uso en los estratos, no así en la satisfacción que registra uniformidad en los porcentajes.

Para conocer la sencillez al contestar los cuestionarios se planteó la pregunta no. 20, respondiendo las bibliotecas afirmativamente ante la sencillez de los cuestionarios. Los estratos Medio Superior e Investigación mostraron abstención para calificar el servicio, viéndose reflejado en los porcentajes de

uso del servicio siendo estos del 64.71% y 55.81%, por lo que algunos bibliotecarios se manifestaron de esta manera:

- Son muy largos, solicitan demasiada información
- Es muy lenta la recopilación de la información solicitada.
- Rebuscado, no les encuentra finalidad
- Retroalimentación necesaria
- Solicitar cita antes de aplicar cuestionarios.

Todo esto se comprueba con los porcentajes globales de uso y satisfacción, siendo de un 71.03% y 84.47% respectivamente.

Debido a que este instrumento recopila información valiosa para todas las bibliotecas de la UNAM, es necesario simplificar y precisar la información solicitada, así como diversificar los instrumentos de acopio de información.

3.2.17 SERVICIO: DIRECTORIO DE BIBLIOTECAS

Cuadro No. 50 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	82.35%	17.65%	100% (17)
SUPERIOR	61.97%	38.03%	100% (71)
INVESTIGACION	76.75%	23.25%	100% (43)
OTROS	92.86%	7.14%	100% (14)

Cuadro No. 51 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	78.57%	21.43%	100% (17)
SUPERIOR	54.55%	45.45%	100% (71)
INVESTIGACION	42.42%	57.58%	100% (43)
OTROS	61.54%	38.46%	100% (14)

El objetivo de la pregunta no. 21 era conocer la utilidad del directorio de Bibliotecas. En el cuadro no. 52 se registran los resultados obtenidos.

Cuadro No. 52

PREGUNTA NO. 21 ¿Consulta usted el Directorio de bibliotecas?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	76.47%	23.53%	-
SUPERIOR	57.75%	36.62%	5.63%
INVESTIGACION	83.72%	13.95%	2.33%
OTROS	78.57%	21.43%	-

Describir de manera rápida la información indispensable para la localización e identificación de las bibliotecas de la UNAM, es el objetivo del Directorio de Bibliotecas elaborado por la DGB. Este servicio fue utilizado adecuadamente por las bibliotecas de la Universidad, al registrar porcentajes arriba del 50%. A su vez, reportó una satisfacción adecuada en los estratos Medio Superior, Superior y Otros y en el estrato Investigación registró un porcentaje de no satisfacción del 57.58%. Para afirmar la consulta del Directorio de Bibliotecas se planteó la pregunta no. 21, en la cual se obtuvieron las siguientes respuestas: todos los estratos consultan el Directorio de Bibliotecas, reportando diferencias significativas el estrato Superior con un 57.75%. También hubo respuestas de bibliotecas que no consultan el Directorio, presentado porcentajes que van de un 13.95% a un 36.62%, argumentando su incorfomidad con el servicio con los siguientes comentarios:

- El directorio no esta actualizado
- Desactualización del Directorio y algunas bibliotecas que desde 1988 no reciben la actualización.
- Desactualizacion ya que el último directorio enviado a las bibliotecas fue en 1988.
- No llega. Se consulta por medio de relación personal con otras dependencias de la UNAM.
- El listado de computadora no es claro, es necesario orden alfabético.
- Desactualizado (1988)

Los porcentajes globales de uso (71.72%) y satisfacción (54.81%) registrados por el servicio confirman este aspecto de la desactualización. Lo que indica que es un servicio demandado y poco satisfactorio por la desactualización, por lo que es necesario mantenerlo al día y distribuirlo a las bibliotecas.

3.2.18 SERVICIO: BOLETIN DE LA DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS

Cuadro No. 53 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	82.35%	17.65%	100% (17)
SUPERIOR	70.42%	29.58%	100% (71)
INVESTIGACION	90.70%	9.30%	100% (43)
OTROS	100%	-	100% (14)

Cuadro No. 54 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	100%	-	100% (17)
SUPERIOR	80%	20%	100% (71)
INVESTIGACION	92.31%	7.69%	100% (43)
OTROS	100%	-	100% (14)

La razón por la cual no se incluyó una pregunta para medir alguna cualidad de este servicio, fue que sólo interesaba saber el uso y la satisfacción del mismo y saber de esta manera si era un órgano de comunicación y difusión entre las bibliotecas de la UNAM.

Las respuestas obtenidas por estos estratos sobre el uso y la satisfacción de este servicio fueron adecuadas, existiendo una diferencia mínima en el estrato Superior con un porcentaje de uso del 70.42% y su satisfacción registró el mismo comportamiento con un 80%.

Estas diferencias se vieron reflejadas en los porcentajes globales de uso (80.69%) y satisfacción (88.89%) registrados por el servicio.

Este servicio reportó porcentajes altos de consulta y a su vez las bibliotecas manifestaron estar satisfechas con el Boletín, por lo tanto se concluye que cumple con el objetivo para lo que fue creado.

Para que este servicio alcance un 100% de uso y satisfacción, las bibliotecas manifestaron la conveniencia de regularizar la edición de esta publicación.

3.2.19 SERVICIO: GUIA DEL BIBLIOTECARIO

Cuadro No. 55 USO DEL SERVICIO

ESTRATO	% USO	% NO USO	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	29.41%	70.59%	100% (17)
SUPERIOR	39.44%	60.56%	100% (71)
INVESTIGACION	44.19%	55.81%	100% (43)
OTROS	28.57%	71.43%	100% (14)

Cuadro No. 56 SATISFACCION DEL SERVICIO

ESTRATO	% SATISFACCION	% NO SATISFACCION	TOTAL BIBLIOTECAS
MEDIO SUPERIOR	100%	-	100% (17)
SUPERIOR	71.43%	28.57%	100% (71)
INVESTIGACION	68.42%	31.58%	100% (43)
OTROS	75%	25%	100% (14)

La pregunta no. 22 pretendió reafirmar la respuesta obtenida en la pregunta no. 1 acerca de si usan y les satisface la Guía del Bibliotecario. Las respuestas obtenidas en esta pregunta, se incluyen en el cuadro 57.

Cuadro No. 57

PREGUNTA NO. 22 ¿La orientación de la guía del bibliotecario le ha ayudado a mejorar las actividades que cotidianamente desarrolla?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	29.41%	11.77%	58.82%
SUPERIOR	29.58%	45.07%	25.35%
INVESTIGACION	41.86%	16.28%	41.86%
OTROS	42.86%	-	57.14%

Para apoyar las actividades de organización de una biblioteca fue diseñado el servicio Guía del Bibliotecario. En el presente estudio se detectó que no fue usado adecuadamente por los porcentajes altos de no uso del servicio, en cuanto a la satisfacción este servicio reportó porcentajes adecuados de satisfacción. Este comportamiento se ve reflejado también en las respuestas globales de uso (38.62%) y satisfacción (73.21%). Por lo tanto no se cumplió con el objetivo del servicio el cual es dar orientación y apoyo al personal bibliotecario para mejorar las actividades de organización y de servicio que se realizan dentro de una biblioteca.

De las bibliotecas que respondieron que la Guía del Bibliotecario si les ayudó a mejorar sus actividades, los porcentajes positivos fueron del 29.41% al 42.86%. Por otra parte existieron porcentajes altos de bibliotecas que no contestaron, reflejando

Cuadro No. 57

PREGUNTA NO. 22 ¿La orientación de la guía del bibliotecario le ha ayudado a mejorar las actividades que cotidianamente desarrolla?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	29.41%	11.77%	58.82%
SUPERIOR	29.58%	45.07%	25.35%
INVESTIGACION	41.86%	16.28%	41.86%
OTROS	42.86%	-	57.14%

Para apoyar las actividades de organización de una biblioteca fue diseñado el servicio Guía del Bibliotecario. En el presente estudio se detectó que no fue usado adecuadamente por los porcentajes altos de no uso del servicio, en cuanto a la satisfacción este servicio reportó porcentajes adecuados de satisfacción. Este comportamiento se ve reflejado también en las respuestas globales de uso (38.62%) y satisfacción (73.21%). Por lo tanto no se cumplió con el objetivo del servicio el cual es dar orientación y apoyo al personal bibliotecario para mejorar las actividades de organización y de servicio que se realizan dentro de una biblioteca.

De las bibliotecas que respondieron que la Guía del Bibliotecario si les ayudó a mejorar sus actividades, los porcentajes positivos fueron del 29.41% al 42.86%. Por otra parte existieron porcentajes altos de bibliotecas que no contestaron, reflejando

el desconocimiento de la Guía.

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la Guía fue muy útil y debe de fomentarse más su consulta entre las bibliotecas, así como informar de nuevos números de la Guía del Bibliotecario en los cuales se está trabajando.

3.3 ANALISIS GLOBAL DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS AL SISTEMA BIBLIOTECARIO UNIVERSITARIO.

Para las preguntas 23, 24, 25, 26 y 27, el objetivo era conocer de manera general si los servicios ofrecidos por la DGB eran satisfactorios. Así como la atención brindada por el personal encargado de otorgarlos. Además determinar los canales de comunicación que existen entre las bibliotecas y la DGB.

PREGUNTA NO. 23

Se pretendió conocer por que medios se enteran las bibliotecas, de los planes, programas e informes que genera la DGB. Además si esta comunicación fue oportuna. Al respecto se dieron las siguientes respuestas incluidas en el cuadro no. 58

Cuadro No. 58

PREGUNTA NO. 23 ¿Se le comunica oportunamente los planes, programas e informes que genera la D.G.B?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	47.06%	35.29%	17.65%
SUPERIOR	53.52%	35.21%	11.27%
INVESTIGACION	58.14%	34.88%	6.98%
OTROS	64.29%	35.71%	-

Más del 50% opinó que si son oportunamente enterados de las actividades de la DGB.

Después de analizar estos resultados, la comunicación entre el sistema bibliotecario de la UNAM y la DGB podemos calificarla como regular, porque tuvo un porcentaje general del 55.17%. Lo anterior es consecuencia del medio de comunicación utilizado por DGB siendo este el de correspondencia. Por lo que es necesario recurrir a medios de comunicación ágiles que permitan informar oportunamente a las bibliotecas, como por ejemplo: fax, teléfono, juntas programadas periódicamente.

PREGUNTA NO. 24

Con esta pregunta se pretendió conocer de manera general si los servicios que ofrece la DGB son los que requieren las bibliotecas del sistema. Los resultados obtenidos, se desglosan en el cuadro

no. 59.

Cuadro No. 59

PREGUNTA NO. 24 ¿Los servicios que le proporciona la DGB son los que usted requiere?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	100%	-	-
SUPERIOR	88.73%	11.27%	-
INVESTIGACION	86.05%	6.98%	6.97%
OTROS	85.71%	14.29%	-

Como se puede observar el 88.97% de las bibliotecas afirmaron que los servicios que ofrece la DGB son los que ellos requieren. Esto se confirmó con los resultados obtenidos en este análisis en el que 15 servicios fueron usados y satisfechos en un porcentaje superior a la media (50%).

PREGUNTA NO. 25

El objetivo de esta pregunta, fue conocer las inquietudes de los bibliotecarios para proponer iniciativas que enriquecieran los servicios con los que cuentan. Además, de incrementar los ya existentes las respuesta a la propuesta de nuevos servicios y las

innovaciones en los ya existentes fue nula porque la mayoría de las bibliotecas evitó contestar a esta pregunta. Sólo se obtuvo un comentario en el que se argumentaba que los servicios disponibles eran perfectibles.

PREGUNTA NO. 26

Con esta pregunta se pretendió conocer de manera general si la atención brindada por el personal de la DGB, les fue satisfactoria a los bibliotecarios de la UNAM. En el cuadro no. 60 se registraron los resultados.

Cuadro No. 60

PREGUNTA NO. 26 ¿Le satisface la atención que le brinda el personal de la D.G.B?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	94.12%	5.88%	-
SUPERIOR	95.77%	1.41%	2.82%
INVESTIGACION	74.42%	2.33%	23.25%
OTROS	85.72%	7.14%	7.14%

Siendo un factor importante que incide en el uso de los servicios la atención brindada por el personal que los proporciona, se consideró importante incluir una pregunta que evaluara este aspecto, los resultados obtenidos en cuanto a esto, fueron

altamente satisfactorios, indicando que el personal responsable de brindar estos servicios, fue adecuada y oportuna.

PREGUNTA NO. 27

La pregunta no. 27 tuvo como finalidad ratificar los resultados obtenidos en forma general. Al preguntarles a las bibliotecas si estaban satisfechas con los servicios ofrecidos por la DGB. Los resultados fueron registrados en el cuadro no. 61.

Cuadro No. 61

PREGUNTA NO. 27 ¿En general cuándo va a la DGB queda satisfecho de ella?			
ESTRATO	SI %	NO %	NO CONTESTO %
MEDIO SUPERIOR	94.12%	-	5.88%
SUPERIOR	97.18%	1.41%	1.41%
INVESTIGACION	83.72%	2.33%	13.95%
OTROS	78.57%	14.29%	7.14%

Como se observa, en los resultados obtenidos en general las bibliotecas de la UNAM, están satisfechas con los servicios ofrecidos por la DGB.

Los resultados mencionados anteriormente se ven ratificados por el análisis, en el cual 15 servicios fueron usados adecuadamente

y 18 servicios reportaron una satisfacción adecuada. Además, 15 servicios reportaron ser usados y satisfechos en porcentajes adecuados.

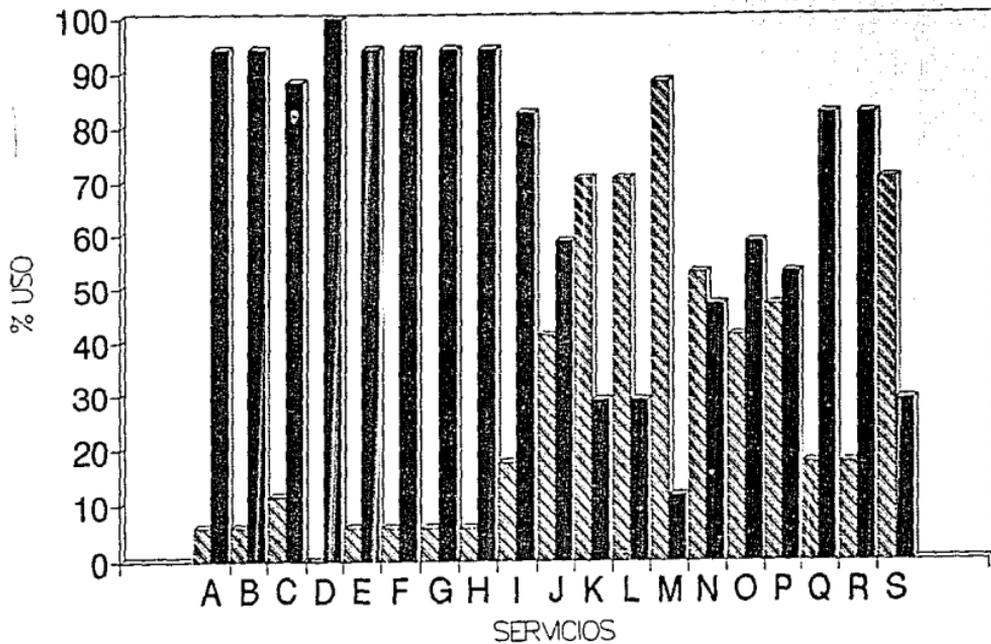
Una panoram general del comportamiento de las bibliotecas que forman los estratos Medio Superior, Superior, Investigación y Otros de los servicios usados y satisfechos se puede observar en el anexo no. 3 gráficas de la no. 2 a la 15. A su vez también se presenta resultados globales del uso y satisfacción de cada servicio.

**LETRAS QUE REPRESENTAN LOS SERVICIOS EN LAS GRAFICAS
POR ESTRATO Y GLOBALES**

SERVICIOS	
A	RECEPCION DE DOCUMENTOS
B	ESTADOS DE CUENTA
C	INSTRUCTIVO DE LA PARTIDA
D	CATALOGO DE PROVEEDORES
E	CATALOGACION
F	CLASIFICACION
G	ENCABEZAMIENTOS DE MATERIA
H	JUEGOS DE TARJETAS
I	INVENTARIO
J	LIBRUNAM
K	TESIUNAM
L	SERIUNAM
M	RESTAURACION Y FUMIGACION
N	ASESORIAS
O	EDUCACION CONTINUA
P	CUESTIONARIOS
Q	DIRECTORIO DE BIBLIOTECAS
R	BOLETIN DE LA DGB
S	GUIA DEL BIBLIOTECARIO

(Véase gráficas de uso y satisfacción)

USO DE LOS SERVICIOS MEDIO SUPERIOR

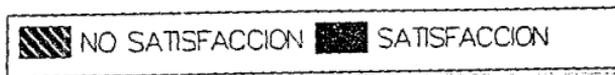
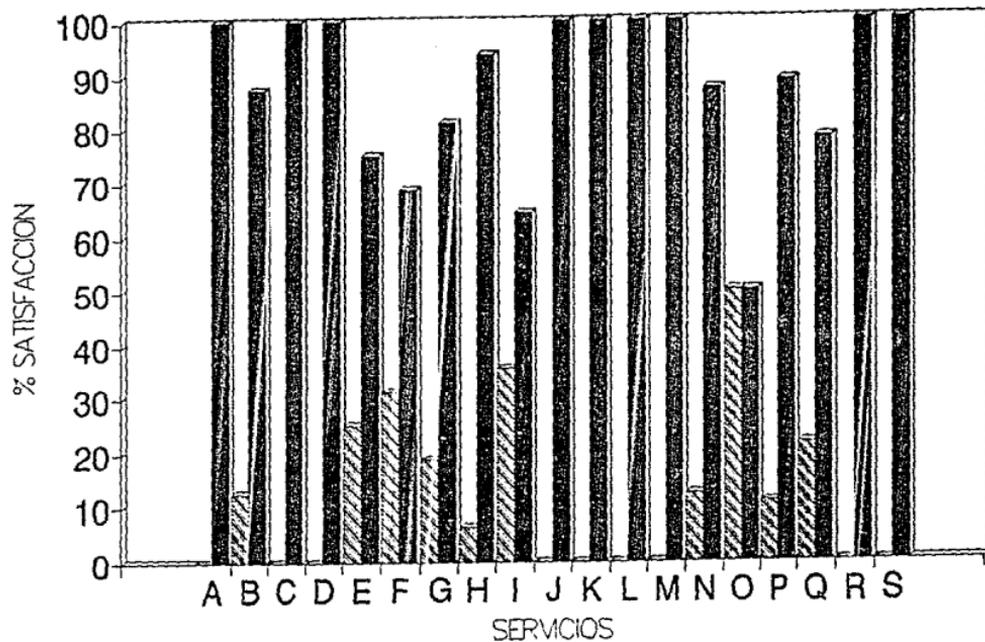


NO SATISFACCION

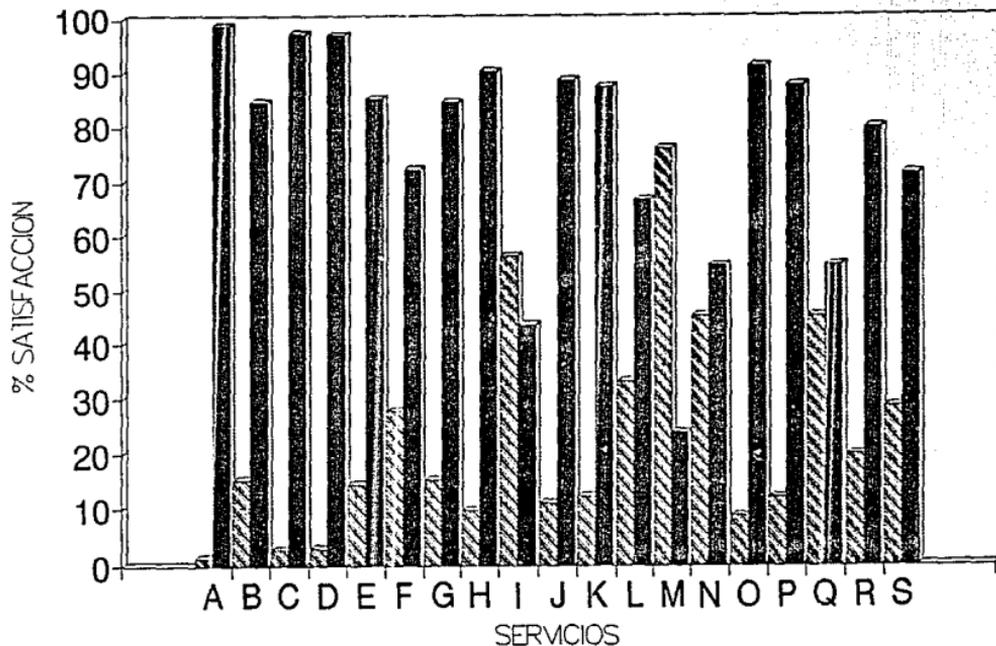


SATISFACCION

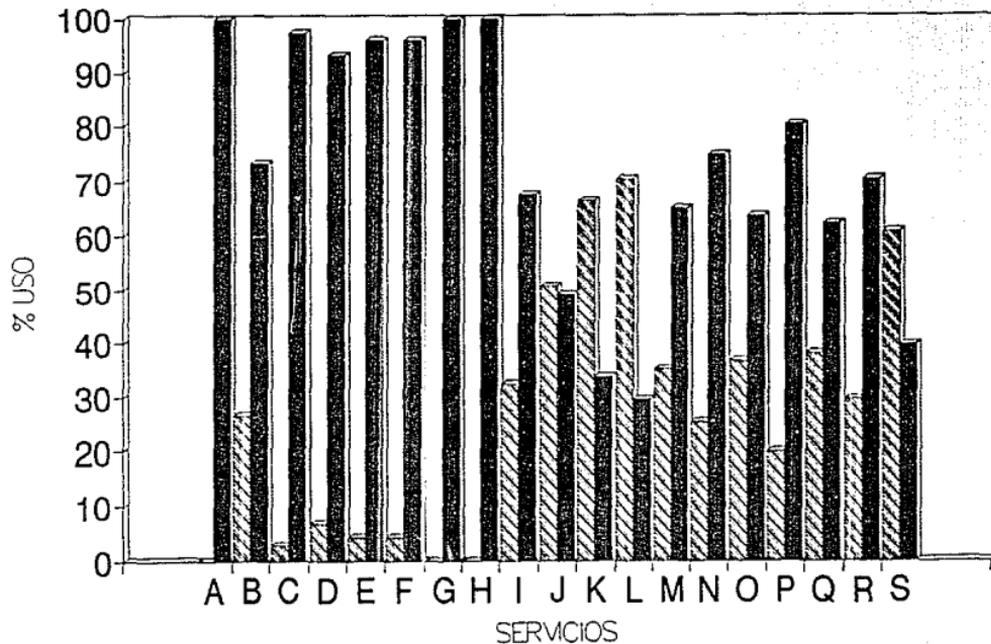
SATISFACCION DE LOS SERVICIOS MEDIO SUPERIOR



SATISFACCION DE LOS SERVICIOS EDUCACION SUPERIOR



USO DE LOS SERVICIOS EDUCACION SUPERIOR

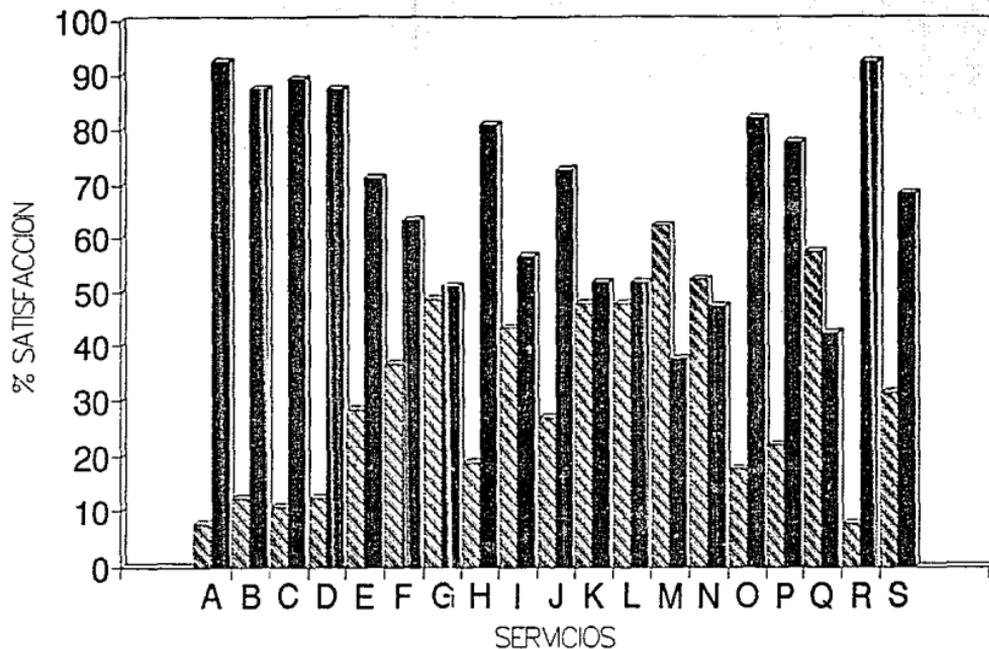


NO SATISFACCION



SATISFACCION

SATISFACCION DE LOS SERVICIOS INVESTIGACION

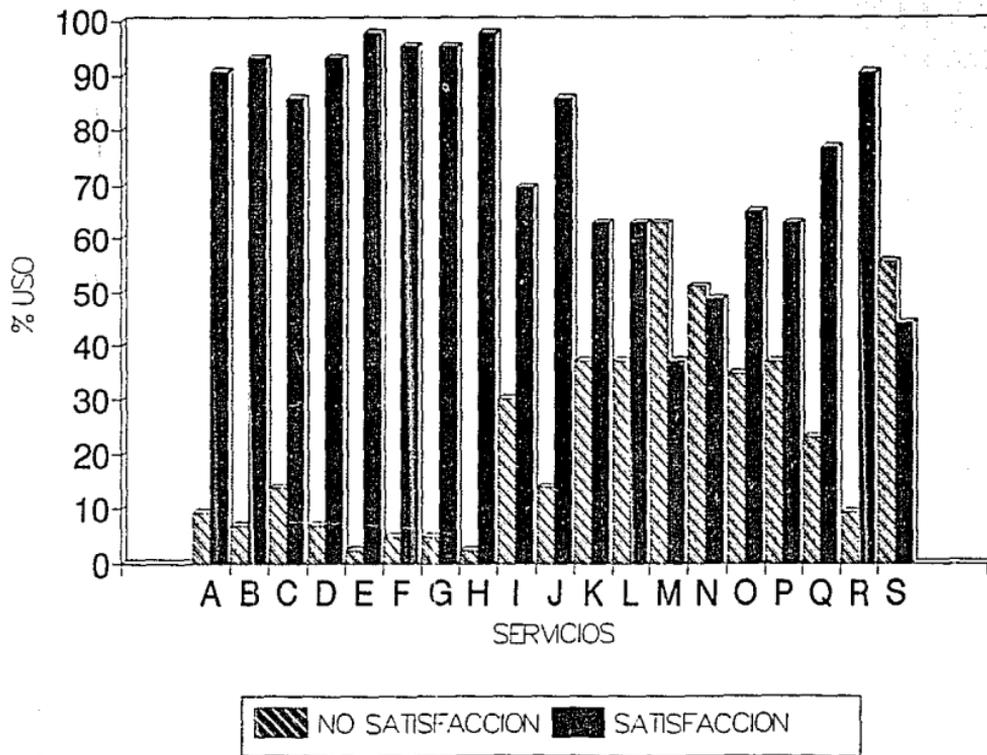


NO SATISFACCION

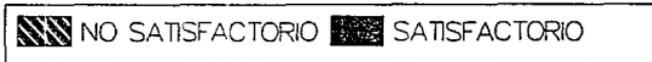
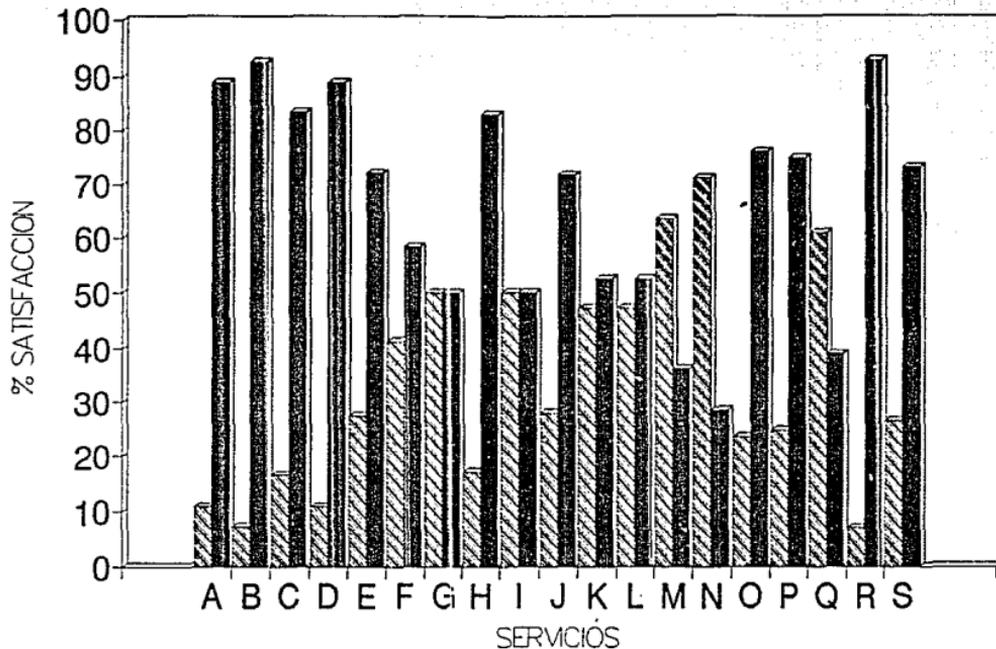


SATISFACCION

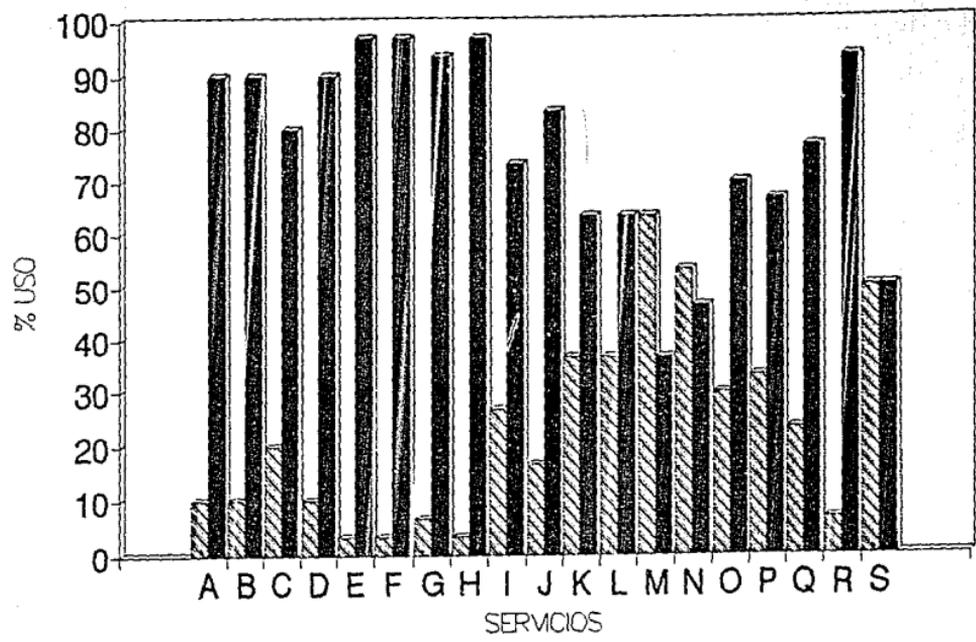
USO DE LOS SERVICIOS INVESTIGACION



SATISFACCION DE LOS SERVICIOS INVESTIGACION CIENTIFICA

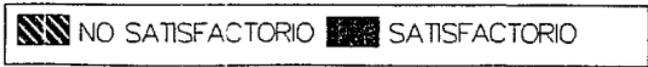
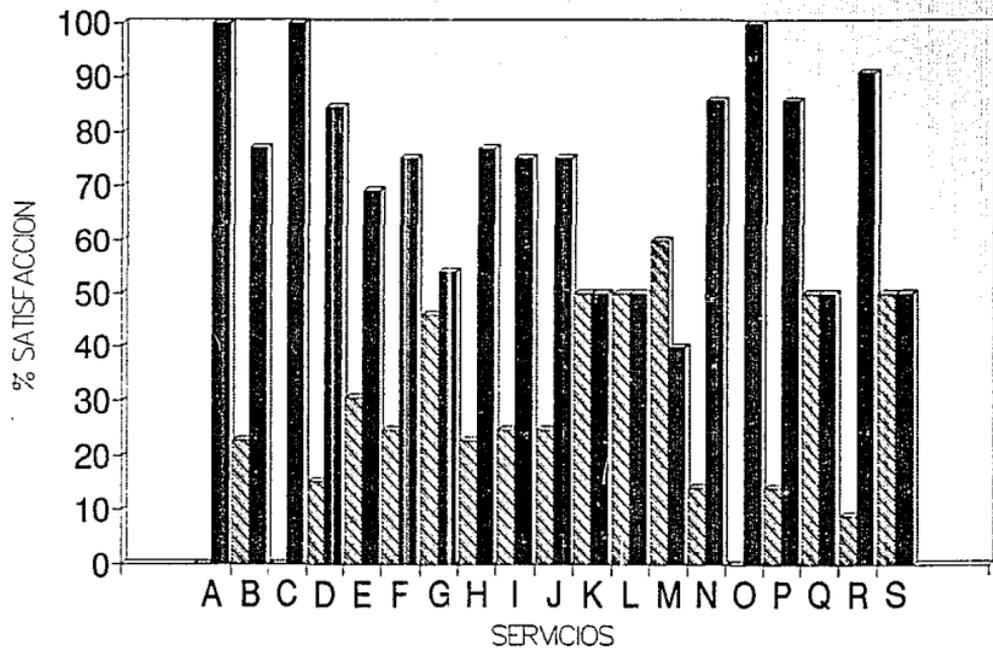


USO DE LOS SERVICIOS INVESTIGACION CIENTIFICA

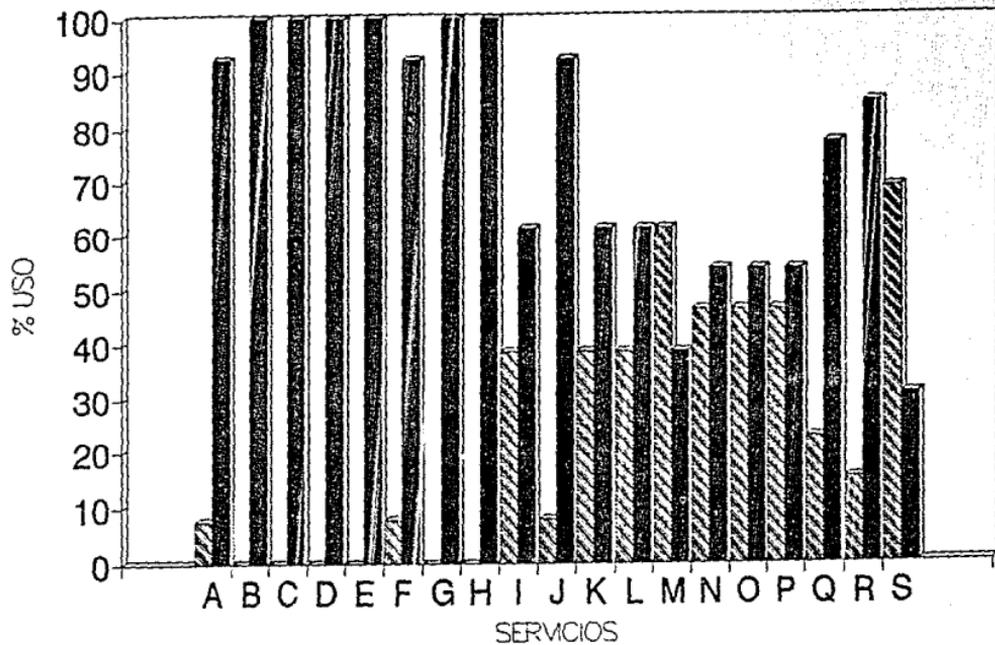


 NO SATISFACTORIO
  SATISFACTORIO

SATISFACCION DE LOS SERVICIOS INVESTIGACION HUMANISTICA

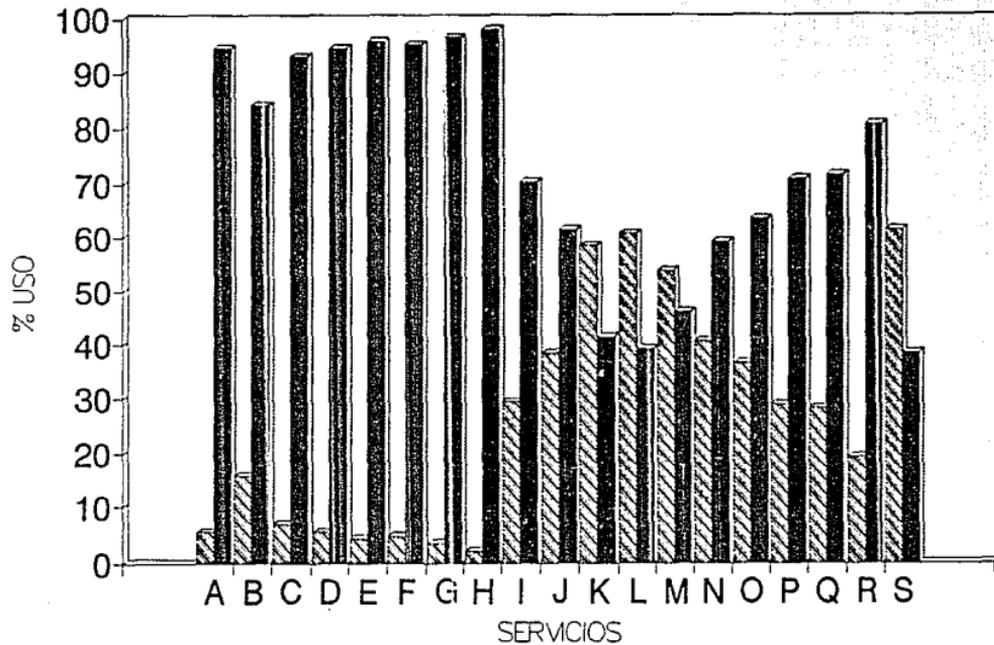


USO DE LOS SERVICIOS INVESTIGACION HUMANISTICA



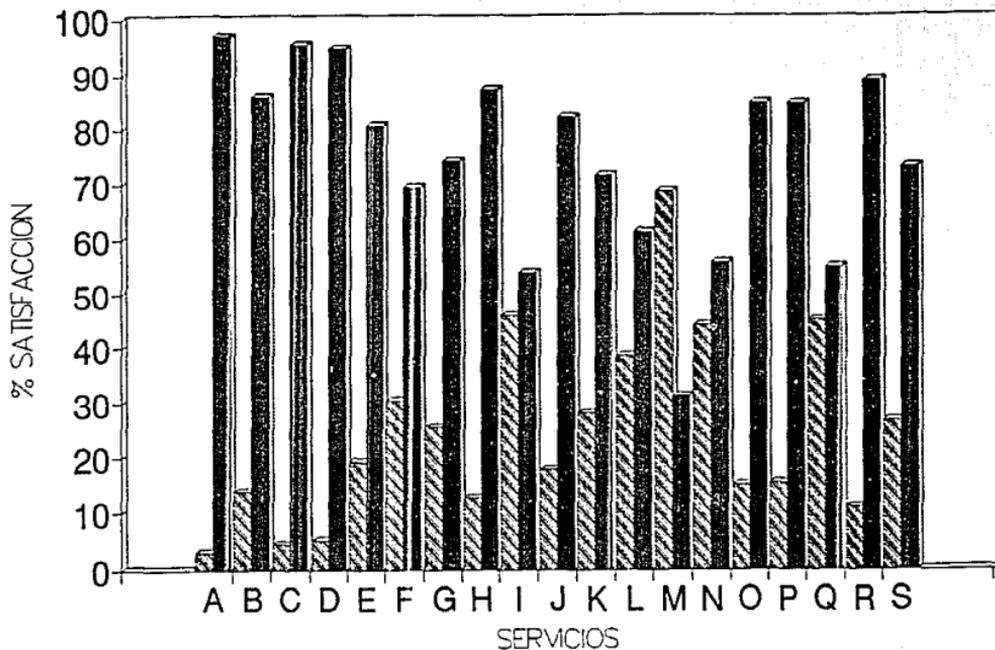
 NO SATISFACTORIO
  SATISFACTORIO

USO DE LOS SERVICIOS GLOBAL



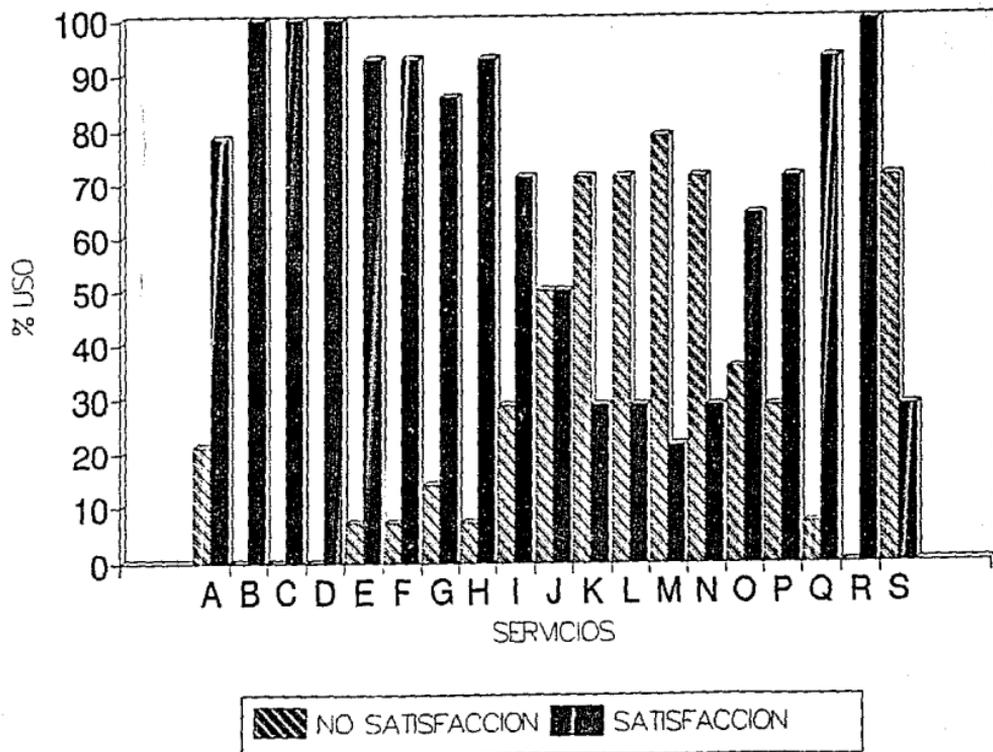
NO SATISFACCION SATISFACCION

SATISFACCION DE LOS SERVICIOS GLOBAL

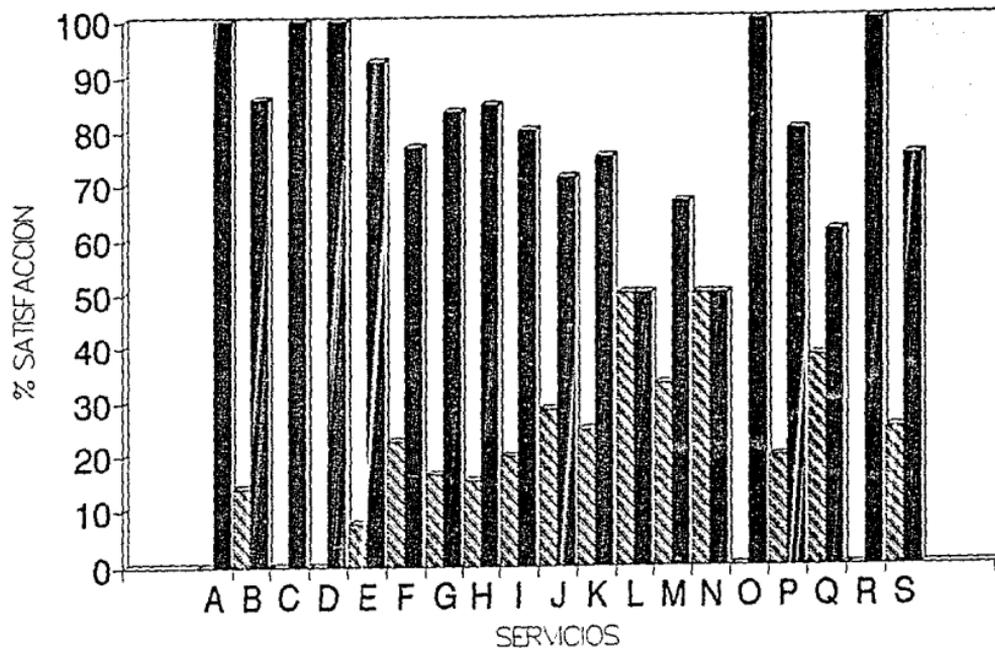


NO SATISFACCION SATISFACCION

USO DE LOS SERVICIOS OTRAS DEPENDENCIAS



SATISFACCION DE LOS SERVICIOS OTRAS DEPENDENCIAS



NO SATISFACCION SATISFACCION

CONCLUSIONES

Los servicios que reportaron los porcentajes altos de uso, fueron: Juegos de Tarjetas 97.83%, Encabezamientos de Materia 96.55%, Catalogación 95.86% y Clasificación 95.17%, lo anterior es consecuencia de la centralización de los procesos técnicos que desde sus orígenes la DGB ha desempeñado.

A su vez estos servicios registraron porcentajes altos de satisfacción, existiendo una diferencia entre uso y la satisfacción en un promedio de menos 18.15%. Lo cual no corresponde a la teoría de la satisfacción de los usuarios que indica a mayor uso del servicio mayor satisfacción del usuario. Por lo antes expuesto se concluye que influye en el uso estos servicios la centralización de los mismos.

Esta conclusión se reafirma al contrastar los porcentajes de uso registrados en los otros servicios, siendo estos: Recepción de documentos 94.48%, Catálogo de Proveedores 94.48%, Instructivo de la Partida 521-C (libros) 93.10% y Estados de cuenta de la partida 521-C (libros) 84.19%. De alguna forma estos servicios son producto de la centralización que ejerce DGB en el control de la partida 521-C (libros).

Estos servicios representan el 42.11% del total de los 19 servicios ofrecidos por DGB.

De los 19 servicios ofrecidos por DGB, 15 servicios fueron usados en porcentajes superior a la media (50%), estos servicios equivalen al 78.95% del total de servicios que proporciona la DGB. Cabe resaltar que de este porcentaje del 78.95%, ningún servicio registró ser usado al 100%. Indicándonos que DGB debe

estudiar las razones de la no utilización de los servicios.

Del total de los servicios proporcionados 18 servicios fueron satisfechos adecuadamente, registrando un porcentaje mayor e igual a la media (50%). Estos 18 servicios equivalen al 94.74% de total de los servicios ofrecidos por DGB. Sin embargo, es necesario resaltar que ningún servicio registró porcentajes de satisfacción del 100%, lo que indica la necesidad de implementar programas de evaluación periódicos por cada servicio, a través de los cuales se detectaran errores, fallas, desviaciones y aciertos, permitiendo de esta manera corregir, modificar y apoyar a los ya existentes, así como diseñar nuevos apoyos que utilicen y satisfagan a las bibliotecas en un 100%.

El desconocimiento de los servicios ofrecidos por la Dirección General de Bibliotecas se vio reflejado en el servicio Restauración y Fumigación, ya que reportó un porcentaje de uso y satisfacción del 46.21% y un 31.34% de satisfacción. Para mejorarlo es importante, se difunda en el sistema bibliotecario y además reciba más apoyo de la DGB para poder brindar un servicio mejor.

Debido a la experiencia adquirida en la investigación realizada, sugerimos que es necesario que la DGB, elabore una guía de servicios en la cual especifique claramente los servicios que proporciona, en qué consisten, objetivo de los mismos, el área y personas responsables de otorgarlo. Lo cual servirá a las bibliotecas para un conocimiento de los servicios ofrecidos por esta Dirección. Respaldada por la creación de una sección de Relaciones Públicas, la cual fomentaría la comunicación entre la DGB y las bibliotecas, permitiendo recopilar información para

ayudar a la planeación del sistema bibliotecario.

Los servicios ofrecidos por la Dirección General de Bibliotecas, que registraron un porcentaje de uso inferior a la media, como son: TESIUNAM, 41.48%, SERIUNAM 39.31% y Guía del Bibliotecario 38.62% necesitan apoyo técnico dirigido a las bibliotecas y difusión de los mismos. A pesar de que estos servicios reportaron un porcentaje de uso inferior, su porcentaje de satisfacción fue superior al 50%. Indicándonos que al recibir los apoyos sugeridos las bibliotecas que no conocen o no tienen acceso, aumentarán sus porcentajes de uso del servicio.

Como se observó los resultados obtenidos demostraron que todos los servicios fueron usados, reflejando que los servicios proporcionados por la DGB apoyan a las actividades realizadas por las bibliotecas del Sistema.

Los servicios proporcionados por la DGB son perfectibles.

OBRAS CONSULTADAS

1. ALMADA DE ASCENCIO, Margarita. "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 105-111. -- En: UNAM. Informe 1978. -- México : UNAM, Dirección General de Publicaciones, 1980.
2. -----, "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 132-142. -- En: UNAM. Informe 1979. -- México : UNAM, Dirección General de Publicaciones, 1980.
3. -----, "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 152-161. -- En: UNAM. Informe 1980. -- México : UNAM, Dirección General de Publicaciones, 1980.
4. ----- y Rodolfo Jiménez Guzmán. "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 85-87. -- En: Informe Universidad Nacional Autónoma de México 1981. -- México : UNAM, Dirección General de Publicaciones, 1981.
5. BLAGDEN, John. Do we really need libraries? : an assessment of approaches to the evaluation of the performance of libraries / John Blagden. -- New York : Clive Bingley, 1983. -- 162 p.
6. BOOKSTEIN, A ; A. Lindsay. "Questionnaire ambiguity: a rasch scaling model analysis.-- p. 215-236. -- En: Library trends, 1989;38(2).
7. CHILDERS, Thomas. "Evaluative research in the library and field".-- p. 250-267. -- En: Library Trends, 1989 ; 38(2)
8. COHEN, Lucy R. "Conducting performance evaluations". -- p. 40-52. En: Library Trends, 1989;38(1)
9. Compilación de legislación universitaria de 1910 a 1976. -- México : UNAM, 1977. -- t. 1.
10. D'ELIA, GEORGE y Sandra WALSH. "User satisfaction with library service a measure or public library performance" p. 109-133. -- En: The Library Quarterly, 1983;53(2)
11. DAY, Robert A. Cómo escribir y publicar trabajos científicos. -- Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud, 1990. -- 214 p. -- (Publicación científica no. 526)
12. DIAZ PEREZ, Porfirio et. al. "Estudios de la disponibilidad de los libros en las unidades del sistema bibliotecario de la Universidad Autónoma Metropolitana". -- p. 9-24. -- En: Bibliotecas y Archivos, 15 (1984)

13. Dirección General de Bibliotecas 1980 / UNAM, Dirección General de Orientación Vocacional. -- México : UNAM, 198-?. -- 22 p.
14. ESCAMILLA GONZALEZ, Gloria. Manual de metodología y técnica bibliográficas / Gloria Escamilla G. -- México : UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliográficas, 1988. -- 161 p. -- (Instrumenta bibliographica ; 1)
15. GARCIA ROMERO, Jaime S. Taller de introducción a la metodología de investigación médica interdisciplinaria / Coordinador Jaime S. García Romero. -- México : UNAM, Coordinación de la Investigación Científica, Programa Universitario de Investigación en Salud, 1991. -- 110 p.
16. GOODALL, Deborah. "Performance measurement a historical perspective". -- p. 128-144. -- En: *Journal of Librarianship*, 20, 2 (1988)
17. HAMBURG, Morris, Leonard E: Ramist, y Michael R. W. Bommer. "Library objectives and performance measures and their use in decision making". -- p. 107-128. -- En: *Library quarterly*, 42 (1972)
18. HERNONM, Peter. "Utility measures, not performance measures, for library reference service?". -- p. 449-459. -- En: *RQ*, 26,4 (1987)
19. JIMENEZ GUZMAN, Rodolfo. Bases para la racionalidad del sistema bibliotecario universitario / Rodolfo Jiménez Guzmán. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1984. -- 109 p.
20. ----- "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 111-113. -- En: *Informe Universidad Nacional Autónoma de México 1982*. -- México : UNAM, Dirección General de Publicaciones, 1982.
21. ----- "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 137-139. -- En: *Informe Universidad Nacional Autónoma de México 1983*. -- México : UNAM, Dirección General de Estudios Administrativos, 1983.
22. ----- "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 155-158. -- En: *Informe Universidad Nacional Autónoma de México 1984*. -- México : UNAM, Dirección General de Estudios Administrativos, 1984.
23. KANIA, Antoinette M. "Academic library standars and performance measures". -- p. 16-24.-- En: *College & Research Libraries*, 49,1 (1988)
24. KANTOR, Paul B. "Library cost analysis". -- p. 171-188. -- En: *Library Trends*, 38,2 (1989)

25. LANCASTER, F.W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios / F.W. Lancaster; con la colaboración de M.J. Joncich; traducción Elda Mónica Guerrero. -- México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. 447 p.
26. -----. If you want to evaluate your library... -- Champaign, Il.:University of Illinois, 1988. -- 193 p.
27. MAGALONI DE BUSTAMANTE, Ana María. "Evaluación de los servicios de un centro de documentación". -- p. 383-436. -- En: Boletín del Instituto de Investigaciones Bibliográficas, 2 (1974)
28. Manual para el manejo de información en la investigación documental / Margarita Alegría, Sandro Cohen, Carlos Gómez Carro, Enrique López Aguilar. -- México : Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Departamento de Humanidades, 1990. -- 46 p.
29. Memoria de los trabajos realizados por la Universidad Nacional de México durante la Administración del C. Presidente Plutarco Elías Calles (1924-1928). -- México : Talleres Gráficos de la Nación, 1928. -- 172 p. -- (Publicaciones de la Secretaría de Educación Pública : t.20, no. 20)
30. MEXICO. SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA. CONSEJO DEL SISTEMA NACIONAL DE EDUCACION TECNOLÓGICA. Programa de evaluación del sistema de educación tecnológica: metodología.-- México : S.E.P., 1982. -- 20 p.
31. MORSE, Philip M. "Measures of library effectiveness". -- p. 15-30. -- En: Library Quarterly, 3 (1972)
32. OLAUSSON, Carin. "Evaluation in university libraries : a tool for development" p. 63-73.-- En: Libri, 42,1 (1992)
33. PAGASA GARCIA, Rafael. Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de enseñanza superior / colaborador Victor M. Valdovinos Luna.-- México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas; Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 1989. -- 84 p. -- (Serie Estudios; 8).

34. PERALES DE MERCADO, Alicia Y Adolfo Rodríguez Gallardo. "Dirección General de Bibliotecas". -- p.80-82. -- En: UNAM. Informe 1973 y 1974. -- México : UNAM, Dirección General de Publicaciones, 1976.
35. QUIROZ ARENAS, José Antonio. "La aplicación de posibles metodologías evaluativas para las bibliotecas mexicanas". -- p. 129-142. -- En: Ciencia Bibliotecaria, 2, 3 (1979)
36. Reglamento general del sistema bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México. -- p. 8-9. -- En: Biblioteca Universitaria ; boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas, 5, 3 (1990)
37. RODRIGUEZ GALLARDO, Adolfo. "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 87-88. -- En: UNAM. Informe 1975. -- México : UNAM, Dirección General de Publicaciones, 1976.
38. ----- "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 111-115. -- En: UNAM. Informe 1976. -- México: UNAM, Dirección General de Publicaciones, 1977.
39. ----- y Margarita Almada de Ascencio. "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 85-94. -- En: UNAM. Informe 1977. -- México : UNAM, Dirección General de Publicaciones, 1978.
40. ----- "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 300-302. -- En: Informe Universidad Nacional Autónoma de México 1985. -- México : UNAM, Dirección General de Estudios Administrativos, 1986.
41. ----- "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 327-329. -- En: Informe Universidad Nacional Autónoma de México 1986. -- México : UNAM, Dirección General de Estudios Administrativos, 1987.
42. ----- "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 177-183. -- En: Informe Universidad Nacional Autónoma de México 1987. -- México : UNAM, Dirección General de Planeación, 1988.
43. ----- "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 203-207. -- En: Informe Universidad Nacional Autónoma de México 1988. -- México : UNAM, Dirección General de Planeación, 1988.
44. ----- "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 145-146. -- En: Informe Universidad Nacional Autónoma de México 1989. -- México : UNAM, Dirección General de Planeación Evaluación y Proyectos Académicos, 1990.

45. RODRIGUEZ GALLARDO, Adolfo. "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 137-138. -- En: Informe Universidad Nacional Autónoma de México 1990. -- México : UNAM, Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos, 1991.
46. ----- . "Dirección General de Bibliotecas". -- p. 159-160. -- En: Informe Universidad Nacional Autónoma de México 1991. -- México : UNAM, Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos, 1992.
47. SWANSON, Rowena Weiss y Joseph Mayer. "Performing evaluation studies in information science". -- p. 58-73. -- En: Journal of the American Society for Information Science, 26,3 (1975)
48. TIEFEL, Virginia. "Output or performance measures: the making of a manual". p. 475-478. -- En : College & Research Libraries, (jun. 1989)
49. UNAM. Anuario General 1963. -- México : UNAM, Dirección General de Publicaciones, 1964.
50. UNAM. DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS. Informe de actividades. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1976. -- 62 h.
51. ----- . Informe de actividades. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1977. -- 77 p.
52. ----- . Informe de actividades 1978. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1979 . -- 82 h.
53. ----- . Informe de actividades 1979. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1980. -- 107 h.
54. ----- . Informe 1981. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas. -- 48 h.
55. ----- . Informe de actividades 1985. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1986. -- 100 h.
56. ----- . Informe de actividades 1986. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1987. -- 124 h.
57. ----- . Informe de actividades 1987. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1988. -- 93 h.
58. UNAM. DIRECCION GENERAL DE PLANEACION. Autoevaluación de metas mínimas de trabajo: 1986. -- México : UNAM, 1987.
59. VAN HOUSE, Nancy A. "Output measures in libraries".-- p . 268-279. -- En: Library Trends, 38,2 (1989)

60. VAN HOUSE, Nancy A. Measuring academic library performance : a practical approach / Beth T. Weil, Charles R. McClure.-- Chicago : American Library Association, 1990. -- 182 p.
61. ----- et. al. Output measures for public libraries : a manual of standardized procedures. -- 2 ed.-- Chicago : American Library Association, 1982.-- 99 p.
62. VERDUGO SANCHEZ, José Alfredo. Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana.-- México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas ; Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 1989.-- 64 p. -- (Serie Estudios : 9)
63. WILLIAMS, Robert V. "Productivity measurements in special libraries : prospects and problems for use". -- p. 101-114. -- En: Special Libraries, 79, 2 (1988)

A N E X O S

1. Estará abierta al público todos los días, de las... a las... y de las... a las... Se exceptúan: los domingos, el día 1º de enero, los sábados por la tarde y los días que el C. rector fije anualmente en el calendario escolar como vacaciones, lo mismo que aquellos en los que por disposición superior se suspendan las clases.

2. Los lectores no tomarán directamente los libros de los estantes sino por conducto de los empleados de la biblioteca y mediante la boleta a que se refiere la cláusula 3.

3. La sala de lectura sólo servirá para la consulta de las obras de esta biblioteca, y por lo mismo el lector pedirá el libro que necesite, llenando a este fin una boleta talonaria de las ya impresas y al entregárselo, el empleado que se lo entregue le dará, como contraseña para la devolución de dicho libro, el talón numerado de la boleta respectiva.

4. El requisito a que se refiere la cláusula anterior deberá llenarse aun cuando solamente se haga uso de periódicos.

5. El lector que simultáneamente necesite de usar de dos libros, deberá hacer la anotación de ellos en una sola boleta, y en ésta el empleado que lo atienda pondrá una señal con lápiz rojo.

6. Al devolver el libro o periódico presentará el lector el talón de la boleta correspondiente, para que se le cambie por la boleta anotada con la palabra *devuelto*, sin el cual requisito no se le permitirá retirarse de la biblioteca. Las boletas anotadas, que un empleado de la biblioteca recogerá en la puerta de salida, se conservarán debidamente ordenadas en el archivo de la biblioteca durante el mes siguiente al de su fecha.

7. Los lectores que sean estudiantes universitarios, al recibir el libro depositarán su respectiva boleta de inscripción.

8. Los directores de las facultades o escuelas, que lo estimen necesario, podrán establecer en la biblioteca correspondiente horas o días especiales de servicio exclusivo para los estudiantes universitarios.

9. Los lectores que lleven consigo libros y otros bultos de su propiedad, deberán depositarlos en la puerta de entrada de la biblioteca, recibiendo la contraseña respectiva para recogerlos a su salida.

1 En el original no aparece el horario.

La biblioteca no se hace responsable de los objetos que no se recogen en la fecha de la contraseña.

10. En las bibliotecas en las que la capacidad de sus salas de lectura sea insuficiente para el número de lectores, podrá permitirse que durante las horas de servicio de la biblioteca los alumnos matriculados en esa escuela o facultad, hagan uso de los libros de la biblioteca dentro del recinto de la referida institución.

11. Los libros pertenecientes a esta biblioteca podrán ser prestados a domicilio a las personas que adquieran el derecho de suscripciones, de conformidad con las cláusulas contenidas en la tarjeta de solicitud que les suministrará el bibliotecario.

12. Se exceptúan del préstamo a domicilio: 1º los libros pedidos con frecuencia y de los cuales no existan por lo menos 3 ejemplares; 2º los periódicos y revistas; 3º los diccionarios, enciclopedias y atlas; 4º las obras raras y muy costosas; 5º los grabados, cartas y planos. Excepcionalmente podrán prestarse estos libros fuera de la biblioteca, con el acuerdo escrito del C. rector. Para evitar cualquier duda a este respecto, habrá una sección especial con su catálogo respectivo de las obras que esta biblioteca destine al servicio a domicilio.

13. Cuando en una oficina, o en una clase que dependa de la Universidad, se necesite de algún libro para su consulta fuera de la biblioteca, podrá facilitarse por un tiempo que no exceda de dos horas y bajo la responsabilidad, por escrito, del jefe de esa oficina o del profesor de la clase.

14. Cuando el lector necesite tomar notas o dibujos, sólo hará uso de lápiz y no apoyará el papel en las hojas de los libros; tampoco hará anotaciones ni dobles en éstas.

15. El lector que extravié, maltrate o deteriore en cualquier forma un libro queda obligado a restituir el valor que a dicho libro asigne el bibliotecario, sin que por esa restitución adquiera, en ningún caso, la propiedad del ejemplar, y si reincide perderá el derecho de volver a hacer uso de la biblioteca.

16. Durante su permanencia en la biblioteca los lectores se servirán guardar silencio, así como abstenerse de fumar. Las personas que no se sujeten a todos los artículos de este reglamento, o que no respeten las advertencias que se les hagan, o que en cualquiera otra forma alteren el orden, perderán el derecho de asistir a esta biblioteca, por todo el tiempo que la autoridad respectiva lo determine.

17. El despacho de los libros se suspenderá 15 minutos antes de las horas en que termine el servicio de la biblioteca.

la contabilidad universitaria provenientes de actos llevados a efecto durante el periodo a que dichos informes se contraigan.

Artículo 28. Antes del 15 de marzo de cada año, la tesorería está obligada a poner a disposición del auditor, la cuenta que la Universidad debe rendir a la Secretaría de Hacienda.⁴

Artículo 29. A la terminación de cada ejercicio fiscal, junto con la cuenta anual que deberá presentar la Comisión de Hacienda y Administración al Consejo Universitario, según el inciso n) del artículo 13 y el artículo 46, de la Ley Orgánica de la Universidad el auditor remitirá al consejo un informe técnico del resultado de la gestión administrativa.

TRANSITORIOS

Artículo Primero. Este reglamento entrará en vigor una vez que transcurra el plazo que señala el artículo 36 de la Ley Orgánica de la Universidad.

Artículo Segundo. Puesto en vigor este reglamento, se considerará cumplida la misión del auditor actual y se procederá a nueva elección.

Aprobado por el Consejo Universitario en su sesión de fecha 7 de febrero de 1935.

PROYECTO DE REGLAMENTO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MEXICO⁵

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1º Con el nombre de Dirección General de Bibliotecas, se establece una oficina coordinadora del trabajo técnico y administrativo de las bibliotecas cuyo conjunto constituye la Biblioteca de la Universidad Nacional.

Artículo 2º En la Dirección General de Bibliotecas se procurará concentrar, sin perjuicio del acervo de las bibliotecas especiales, los libros de referencia y bibliografía necesarios para el trabajo técnico de dicha oficina a la cual los señores profesores y empleados de la Universidad tendrán también libre acceso para sus investigaciones dentro de la misma oficina.

Artículo 3º Todo ingreso de obras, cualquiera que sea su procedencia, se hará por conducto de la Dirección General y por lo mismo las que lleguen directamente a las dependencias de la Biblioteca se remitirán a la oficina citada para que allí se inventarién, cataloguen y distribuyan de acuerdo con la categoría o clase de cada publicación. Al hacer dicha distribución se tendrá también en cuenta si han sido solicitadas u obtenidas en canje por alguno de los institutos.

Artículo 4º Los señores profesores, a solicitud de la Dirección de Bibliotecas, proporcionarán a ésta semestralmente listas de libros de adquisición juzguen absolutamente necesaria para el desempeño de sus respectivas cátedras.

Artículo 5º Cada biblioteca tendrá su inventario particular y su catálogo; este último podrá ser consultado por los lectores.

Artículo 6º Se formará un catálogo general de todas las bibliotecas universitarias, que se conservará en la Dirección General, así como los inventarios de las mismas.

Artículo 7º La Dirección de Bibliotecas podrá hacer libremente, traducciones de libros en las diversas secciones de su dependencia de acuerdo con las exigencias del servicio.

⁴ En el acta de la sesión del Consejo Universitario de fecha 7 de febrero de 1935 parece que se aprobó una adición al artículo 28 en estos términos: "Está obligado a hacer del conocimiento del Consejo Universitario toda irregularidad que desus y que pueda afectar al patrimonio de la Universidad, para que se dicten las medidas que el caso requiera."

Dicha adición, sin embargo, no aparece en los textos posteriores.

⁵ En la sesión del Consejo Universitario de 20 de junio de 1935, aparentemente se hicieron algunas modificaciones a este proyecto de reglamento, pero no se pudo encontrar el texto de las mismas.

Artículo 8º Las salas de lectura, en las cuales haya estantería no podrán, bajo ningún pretexto, utilizarse para conferencias ni para otro fin que aquel para el cual están especialmente destinadas.

Artículo 9º Con el auxilio de los catálogos centrales se continuará y ampliará el servicio de información bibliográfica para el país y el extranjero.

Artículo 10. En las facultades, escuelas e institutos universitarios el bibliotecario y el personal a sus órdenes estarán sujetos a las disposiciones que sobre disciplina y orden interno dicten las autoridades o los directores.

Artículo 11. Cualquier pugna o dificultad surgida en la aplicación del presente reglamento será resuelta de común acuerdo entre el director general de bibliotecas y el director de la facultad, escuela o instituto de que se trate. En caso de que no pudiéramos ponerse de acuerdo resolverá el rector.

Artículo 12. Los directores entregarán a las bibliotecas respectivas la lista de obras que deseen se adquieran para la biblioteca del plantel que dirijan y de acuerdo con las partidas de presupuesto que al efecto se asignen. Los bibliotecarios entregarán esas listas a la dirección general para que se tramiten de acuerdo con los reglamentos universitarios y se haga el pedido relativo; el que tan pronto sea servido deberá comunicarse al director de la institución correspondiente.

CAPÍTULO II

Del personal que presta sus servicios en la Dirección General de Bibliotecas

Artículo 13. El personal de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma, estará formado por los bibliotecarios, catalogadores y clasificadores, encargados de biblioteca, ayudantes y dependientes de libros que el presupuesto de egresos fije.

Artículo 14. Todo el personal que trabaja en las bibliotecas dependerá directamente del Director General, tanto en las labores técnicas como en las administrativas.

Artículo 15. Para ser Director General de Bibliotecas, o Bibliotecario Catalogador Clasificador e Informador, se requiere:

- a) Haber obtenido el grado de bachiller o haber hecho estudios equivalentes, según lo estipulado en los Reglamentos de la Universidad.

- b) Haber hecho estudios especiales de Bibliografía y Biblioteconomía, reconocidos por la Universidad Nacional o por la Secretaría de Educación.

- c) Tener por lo menos tres años de práctica como Bibliotecario Encargado de Biblioteca de primera categoría.

- d) Ser persona de reconocida honorabilidad.

- e) Las condiciones generales que para jefe de departamento establece el Reglamento de Oficinas Superiores de la Universidad.

Artículo 16. Son atribuciones del Bibliotecario Director General:

- a) Organizar y dirigir todas las labores de la biblioteca.
- b) Con acuerdo del Secretario General distribuir, de conformidad con las necesidades del servicio, el personal, fijando sus horas de trabajo.
- c) Proponer a la superioridad el nombramiento del personal de su dependencia.
- d) Dar el trámite necesario a la correspondencia que se reciba.
- e) Cuidar de la selección, compra y encuadernación de libros para las bibliotecas, y de las suscripciones de periódicos y revistas.
- f) Gestionar la autorización de compra y la expedición de órdenes de pago o giros necesarios para cubrir en plaza o en el extranjero el importe de las adquisiciones de libros, revistas, y útiles.
- g) Procurar que se adquiera oportunamente el material y útiles necesarios para la biblioteca.
- h) Atender las donaciones y canjes que reciba o haga la Universidad.
- i) Procurar que todas las publicaciones periódicas y los libros que se destinen a las diversas dependencias de la biblioteca se reciban por conducto de la Dirección General.
- j) Inspeccionar, frecuentemente, las bibliotecas de la Universidad, para procurar el mejoramiento del servicio y cuidar del cumplimiento de las diversas disposiciones de orden técnico y administrativo.
- k) Proporcionar los datos estadísticos y de índole administrativa o técnica a instituciones o personas que los soliciten, previo acuerdo de la superioridad.
- l) Revisar los catálogos de los lotes de libros que se destinan a los préstamos a domicilio.

m) Acordar con el C. Secretario General de la Universidad los asuntos que por su importancia necesitan de su aprobación.

Artículo 17. Son atribuciones del Bibliotecario Catalogador, Clasificador e Informador:

- Llevar el registro de ingresos de obras y cuidar de su distribución.
- Llevar el registro de las publicaciones periódicas.
- Dirigir la catalogación y clasificación del acervo existente en la biblioteca y de las obras que se reciban.
- Vigilar la formación y buen ordenamiento de los catálogos, diccionario e inventario.
- Resolver las consultas de carácter bibliográfico que se haga sea por escrito o verbalmente.
- Auxiliar al Director en sus visitas de inspección a las salas de lectura, especialmente en las cuestiones de orden técnico.

Artículo 18. Para ser Bibliotecario Encargado de Biblioteca de Primera Categoría, se requiere:

- Haber obtenido el grado de bachiller o haber hecho estudios equivalentes según lo estipulado en los Reglamentos de la Universidad.
- Haber hecho estudios especiales de Bibliografía y Biblioeconomía, reconocidos por la Universidad Nacional o por la Secretaría de Educación.
- Tener, por lo menos, dos años de práctica como Bibliotecario Encargado de Biblioteca de 2ª categoría.
- Ser persona de reconocida honorabilidad.

Artículo 19. Para ser Bibliotecario de 2ª o Ayudante Catalogador y Clasificador, se requiere:

- Haber obtenido el grado de bachiller o haber hecho estudios equivalentes según lo estipulado en los Reglamentos de la Universidad.
- Haber hecho estudios especiales de Bibliografía y Biblioeconomía, reconocidos por la Universidad Nacional o por la Secretaría de Educación.
- Certificar haber tenido práctica en trabajo de biblioteca durante un año consecutivo, cuando menos.
- Ser persona de reconocida honorabilidad.

Artículo 20. Los ayudantes catalogadores y clasificadores, p-

an ser nombrados Encargados de Biblioteca de 2ª categoría, desde de seis meses de práctica por lo menos, en su propio empleo.

Artículo 21. Cuando no se tengan estudios hechos en ninguna de las instituciones de que hablan los incisos b) de los artículos 15, 19 y 22, los aspirantes deberán sustentar un examen ante el Jefe de la biblioteca que nombre la rectoría. Los exámenes se efectuarán por rigurosa escala y teniendo en cuenta no sólo la antigüedad sino la competencia del empleado.

Artículo 22. Para ser escribiente de catálogo, o dependiente de biblioteca, se requiere:

- Haber hecho su educación secundaria, conforme a las disposiciones vigentes en el Distrito Federal o las que puedan considerarse como sus equivalentes.
- Haber hecho estudios especiales de catalogación y clasificación aprobados por la Universidad Nacional o por la Secretaría de Educación y tener práctica en mecanografía.
- Ser de honorabilidad reconocida.

Artículo 23. Son atribuciones de los Encargados de Bibliotecas:

- Organizar y dirigir la biblioteca de acuerdo con el programa que le señale la Dirección General.
- Hacer la distribución más conveniente del local para los diversos usos que de ella se necesiten.
- Tramitar por medio de la Dirección de Bibliotecas, todo lo relativo a su personal.
- Ser el conducto forzoso entre los empleados subalternos y la superioridad y viceversa.
- Vigilar el cumplimiento de las obligaciones de los empleados subalternos.
- Cuidar de que los catálogos estén al corriente.
- Dar a conocer, por medio de una lista mensual, que se colocará en un lugar visible, los principales libros y publicaciones recibidas en el curso del mes.
- Resolver las consultas de carácter bibliográfico que por escrito o verbalmente le hagan los lectores.
- Crear una sección especial, con los respectivos catálogos de la sección que se formará de acuerdo con el Director General y el Bibliotecario Catalogador-Clasificador.
- Llevar el movimiento del servicio de préstamo fuera de la biblioteca.

- l) Formar las listas para pedidos de libros y publicaciones *in* mando en consideración las solicitudes de los lectores para lo cual tendrá siempre abierto al público un libro especial.
- f) Vigilar que, diariamente, los dependientes de libros, antes de retirarse, dejen debidamente arregladas sus secciones.
- m) Cuidar de que se conserve el mayor orden en la sala de lectura y de que el público sea atendido convenientemente.
- n) Dar aviso inmediato, por escrito, a la Dirección General de todas las infracciones a los reglamentos.
- ñ) Formar las estadísticas mensuales; rendir anualmente un informe general al director general, de las labores de la biblioteca con el movimiento de inventarios de libros, muebles y útiles.

Artículo 24. Son atribuciones de los Ayudantes Catalogadores y Clasificadores:

- a) Hacer la catalogación y clasificación de las obras que les encomiende el Bibliotecario Catalogador-Clasificador.
- b) Cooperar al buen ordenamiento y conservación de los catálogos generales y de los particulares de cada biblioteca.
- c) Auxiliar al Bibliotecario Catalogador-Clasificador en sus formulaciones e investigaciones bibliográficas.
- d) Ayudar a los bibliotecarios encargados a solucionar las dudas de orden técnico que se les presenten.

Artículo 25. Son atribuciones de los dependientes de libros:

- a) Cuidar de que toda boleta de pedido lleve el número de ubicación o de clasificación de la obra, claro y preciso.
- b) Despachar con prontitud y corrección las obras de las secciones que se les señalen.
- c) Revisar los libros que se les devuelvan, anotando en la boleta cualquier irregularidad que adviertan y dar parte de ello desde luego al jefe inmediato.
- d) Poner sus iniciales en las boletas de pedido al entregar los libros al lector y al ser devueltos.
- e) Colocar ordenadamente antes de retirarse, los volúmenes y los estantes que les correspondan despachar.
- f) Tener en perfecto orden los libros en sus respectivas secciones, para lo cual harán a lo menos una vez al mes una revisión general.
- g) Ayudar a que el público guarde la debida compostura; llamando la atención a los infractores del reglamento.

- h) Cuidar sobre todo de que los lectores den buen trato a los libros participando inmediatamente al bibliotecario encargado, los casos de mutilación, sustracción o maltrato de las obras.

Artículo 26. Los dependientes de libros:

- a) Serán responsables de los extravíos o mutilaciones que se adviertan en sus respectivas secciones, siempre que se demuestre su culpabilidad o indolencia y en ese caso quedan obligados a reponer las obras extraviadas o mutiladas.
- b) No deberán prestar los libros de la Biblioteca para que sean leídos fuera de la sala de lectura sin consentimiento del bibliotecario.

Artículo 27. Para los efectos de este reglamento se considerarán como bibliotecas de primera categoría, las que tengan más de diez mil volúmenes o cuyo valor estimativo exceda de \$30 000.00 y se estimarán de segunda categoría, las bibliotecas que tengan menos de diez mil volúmenes o cuyo valor se estime en menos de \$10 000.00.

Artículo 28. Durante las horas de servicio de los empleados de bibliotecas, no podrán ser ocupados en labores diversas de las que señala el reglamento respectivo.

Artículo 29. El bibliotecario o encargado de cada sala de lectura es el responsable inmediato de las irregularidades que se cometen por la falta de vigilancia en el cumplimiento de las cláusulas respectivas de este reglamento; por lo tanto está obligado a dar aviso a la Dirección de Bibliotecas de toda irregularidad que note y que por sí mismo no pueda evitar.

Artículo 30. Los empleados de bibliotecas bajo su más estricta responsabilidad deberán abstenerse de atender cualquiera indicación de personas que se crean con derecho para otorgar franquicias que violen el presente reglamento, pues sólo el Consejo Universitario es el facultado para modificar o derogar estas disposiciones.

Artículo 31. Los empleados de la Dirección General de Bibliotecas serán considerados como empleados técnicos y tendrán todas las garantías que para éstos establecen los reglamentos de la Universidad.

CAPÍTULO III

a) *Del servicio de libros en las salas de lectura*

Artículo 32. La entrada a las salas de lectura de la Biblioteca

de la Universidad es libre, quedando toda persona que a ellas concurra, obligada a respetar las disposiciones de este Reglamento.

Artículo 33. Los días y horas de servicio para los lectores se anunciarán en la puerta de entrada de cada una de ellas.

Artículo 34. Los lectores no tendrán acceso a los estantes o depósitos de libros.

Artículo 35. El lector solicitará el libro que necesite haciendo uso de las boletas talonarias destinadas a este servicio.

Artículo 36. El requisito a que se refiere la cláusula anterior deberá cumplirse aun cuando solamente se haga uso de periódicos, enciclopedias o diccionarios. Si el lector no pide libro porque vaya a leer uno de su propiedad deberá fechar y firmar la boleta de préstamo respectiva en la cual escribirá en el lugar del autor y título las palabras "libro de mi propiedad".

Artículo 37. El lector que simultáneamente, necesite usar dos o más libros, deberá hacer la anotación de ellos en una sola boleta, en la cual, el empleado que lo atienda, pondrá una señal con lápiz rojo que indique el número de libros que tenga prestados el lector. Sólo se prestarán dos o más libros a la vez cuando éstos tengan estrecha relación entre sí.

Artículo 38. Al hacer la devolución del libro, presentará el lector el talón de la boleta correspondiente para que se cambie por la boleta anotada con la palabra "devuelto", requisito sin el cual no se le permitirá retirarse de la sala de lectura.

Artículo 39. Los lectores que sean estudiantes universitarios, al recibir el libro, depositarán su respectiva tarjeta de inscripción que sólo podrán retirar al devolver la obra, la que no deberá ser leída fuera de la sala de lectura. El depósito de la tarjeta de inscripción deberá hacerse aunque el lector sólo vaya a leer un libro de su propiedad.

Artículo 40. El lector que extravié, maltrate o deteriore en cualquier forma un libro, queda obligado a restituirlo, sin que por esa restitución adquiere en ningún caso la propiedad del ejemplar, y si reincide, perderá el derecho a volver a hacer uso de los libros de la Biblioteca en cualquiera de sus salas de lectura.

Artículo 41. Las personas que no se sujeten a todos los artículos de este Reglamento o que no respeten las advertencias que se le hagan o que, en cualquier forma alteren el orden, perderán el derecho a asistir a la biblioteca por todo el tiempo que la superintendencia lo determine.

Artículo 42. El despacho de los libros se suspenderá quin-

ce minutos antes de las horas en que termine el servicio de la biblioteca.

b) En las cátedras y oficinas

Artículo 43. Cuando en una cátedra que se dé en el edificio en donde se halle la sala de lectura, se necesite algún libro para consulta, podrá facilitarse éste, con la restricción que se indica en el último párrafo del artículo 47, por el tiempo que dure la clase, para lo cual, el profesor firmará la boleta de solicitud de préstamo y quedará bajo su responsabilidad personal la devolución del volumen, a la hora en que termine la clase.

Artículo 44. Los profesores que necesiten por varios días de libros o de láminas para el servicio de las cátedras respectivas, harán una solicitud por escrito. Estos lotes podrán retenerse en la clase hasta por 30 días, y en caso necesario podrá renovarse el préstamo.

Artículo 45. El número de volúmenes será de acuerdo con las necesidades que el profesor indique al hacer su pedido, pero con las restricciones que se señalan en el artículo 47 de este Reglamento.

Artículo 46. Los profesores aceptan bajo su responsabilidad la buena conservación de los volúmenes prestados y se comprometen a que dichos volúmenes o láminas por ningún concepto sean usados fuera de los salones de clase. Aceptan igualmente que en caso de extravío de las obras prestadas, sean repuestas con cargo a sus volúmenes.

Artículo 47. Los empleados de cualquiera categoría de las oficinas centrales que, para el servicio de la Universidad, necesiten libros para consulta, los solicitarán por escrito, por conducto de los jefes respectivos, precisamente a la Dirección de Bibliotecas, que podrá facilitarlos de dos maneras: durante las horas de oficina o por otros planes.

En el primer caso los bibliotecarios o encargados de bibliotecas, en el Vo. Bo. de la Dirección General, podrán enviar los libros al jefe de la oficina solicitante que se obligará a devolverlos 15 minutos antes de que terminen las labores diarias.

En el segundo caso se prestarán con sujeción a lo que se indica en los artículos 41, 42 y 47 de este Reglamento.

Artículo 48. En los institutos de investigación que están instalados fuera del edificio de la Universidad, los empleados harán por escrito sus pedidos, con el Vo. Bo. del director del instituto, a la biblioteca correspondiente a dichos institutos, y sólo para usar los libros durante las horas de trabajo, debiendo devolverse los

volúmenes 15 minutos antes de la hora fijada para que se ciente la biblioteca.

Artículo 49. Los empleados y profesores de la Universidad que necesiten consultar libros, revistas o periódicos del acervo que se conserva en la Dirección de Bibliotecas, podrán hacerlo dentro de la misma oficina. Excepcionalmente y con el V. lo. del rector, podrán prestarse los libros, revistas o periódicos fuera de la oficina, pero en todo caso deberán ser devueltos el mismo día de la fecha del préstamo y 15 minutos antes de que terminen las labores diarias.

Artículo 50. En vista del reducido acervo de las bibliotecas, la solicitudes a que se refieren los artículos 41 y 42, sólo serán atendidas cuando lleven la conformidad del director de las bibliotecas universitarias y el V. lo. del rector, pero en ningún caso podrán salir fuera de las salas de lectura de la biblioteca los libros preciosos, raros o ejemplares únicos de uso diario que estén incluidos en el catálogo especial de *Libros seleccionados*.

e) *Fuera de las salas de lectura*

Artículo 51. Los profesores y empleados llenarán la tarjeta de solicitud, indicando en ella su nombre, su domicilio y la escuela u oficina en que prestan sus servicios y presentarán, siempre que se les requiera, la tarjeta de identificación que, a cambio de la solicitud antes citada, se les entregará y la cual dejarán en el depósito en la sala de lectura correspondiente, cada vez que reciban en préstamo un volumen.

Artículo 52. Los estudiantes solicitarán el libro mediante una boleta talonaria y al recibir la obra depositarán su tarjeta de inscripción que sólo podrán retirar al devolver el volumen. Cuando le estime conveniente el Director General de Bibliotecas podrá exigir un depósito que en ningún caso exceda de diez pesos por el préstamo del libro.

Artículo 53. Todos los lectores que hagan uso de este servicio aceptarán la responsabilidad de las obras que se registren en su tarjeta de cargo correspondiente, si se trata de profesores o empleados o que se anoten en la boleta de préstamo respectiva si se trata de estudiantes.

Artículo 54. Los libros destinados a este servicio constarán en un catálogo especial y únicamente los que en él figuren podrán salir de la biblioteca.

Artículo 55. Los libros que, de manera permanente o accidental, estén sirviendo de texto, mientras sean considerados como tales

no se prestarán por las noches aunque se hallen incluidos en el catálogo especial de libros que pueden prestarse fuera de la sala de lectura.

Artículo 56. Sólo podrá obtenerse un volumen cada vez, y el plazo para conservarlo es hasta por 15 días por regla general, y excepcionalmente a juicio del bibliotecario, podrá prorrogarse por mayor tiempo, que no excederá de un mes, pero pagando una cuota de dos centavos por cada día que pase de los 15 primeros indicados.

Artículo 57. Si vencido el plazo de préstamo y transcurridos 5 días más el lector no ha devuelto el libro o renovado el permiso para retenerlo, se le enviará un recordatorio, suscrito por el encargado de la biblioteca.

Artículo 58. Si pasaren 10 días sin que se efectúe la devolución, se le enviará un segundo recordatorio; y si a pesar de esto no entregare el libro dentro de los 3 días siguientes, el bibliotecario encargado lo comunicará a la Dirección de las Bibliotecas, quien pasará un aviso a la tesorería de la Universidad, para que ésta ordene se retenga, del sueldo correspondiente, el importe de la obra que tenga en su poder el lector, si es que se trata de profesor o empleado. Si transcurrido un mes el libro no ha sido devuelto se comparará con la cantidad retenida.

Artículo 59. Cuando sea un estudiante el que incurra en la demora a que se refiere el párrafo anterior, el director de las bibliotecas lo comunicará a la oficina correspondiente para que suspenda los reconocimientos y exámenes del alumno, por todo el tiempo que dure la falta de reposición del libro y la entrega del importe de las multas a que se haya hecho acreedor de acuerdo con este reglamento. En el caso de que el tiempo de reconocimientos o exámenes esté aún distante de la fecha en que debiera haberse efectuado la devolución, se enviarán al lector moroso los recordatorios que hacen necesarios.

Artículo 60. Los lectores que aprovechen este servicio deberán comunicar a la biblioteca los cambios de su domicilio.

Artículo 61. El lector se hace responsable de la conservación en buen estado del libro que se le facilite; en caso de deterioro, de mutilación o pérdida del libro, se obliga a reponerlo, y si se rehusa, se aplicará la sanción que se indica en los artículos 55 y 56 de este reglamento. Si el volumen mutilado o extraviado forma parte integrante de una obra que conste de dos o más tomos, y no es posible quitar por separado ese volumen, la indemnización corresponderá el valor de la obra completa, sin que por esta restitución adquiera el

lector en ningún caso la propiedad del ejemplar, quedando además privado del derecho de solicitar libros en las bibliotecas hasta que reponga la obra deteriorada, mutilada o extraviada.

Artículo 62. Los estudiantes podrán también hacer uso de los préstamos nocturnos sujeción a los artículos 49, 51, 52, 58 y 60 de este reglamento.

Artículo 63. Los préstamos a que se refiere el artículo anterior se harán una hora antes de la marcada para cerrar por la noche la sala de lectura, y el libro deberá ser devuelto precisamente a la hora en que dicha sala se abre por la mañana del siguiente día hábil. Los alumnos informales por costumbre perderán el derecho al préstamo a domicilio. Si transcurren 48 horas sin causa justificada y no ha sido devuelto el libro, el bibliotecario encargado dará aviso por escrito al director de la biblioteca a para que se aplique la sanción que se indica en el artículo 56 de este reglamento.

CAPÍTULO IV

Del servicio de préstamo de diapositivas para proyecciones

Artículo 64. Los profesores de la Universidad que necesiten diapositivas para ilustrar sus clases o conferencias con proyecciones luminosas, solicitarán de la Dirección de Bibliotecas las vistas que deseen. Dichos préstamos no podrán hacerse por más de 5 días a contar de la fecha de la solicitud.

Artículo 65. Las solicitudes a que se refiere el artículo anterior se harán en tarjetas especiales y las diapositivas que en ellas se anotan quedan bajo la responsabilidad del solicitante que las reciba.

Artículo 66. En el caso de extravío o fractura de vistas prestadas, el profesor acepta que sean reemplazadas con cargo a sus emolumentos.

Artículo 67. Los profesores o conferencistas que no pertenezcan a la Universidad, sólo podrán obtener en calidad de préstamo vistas de la colección de la biblioteca, con un recibo de depósito y una carta fianza de persona solvente.

TRANSITORIOS

Artículo Primero. Las personas que actualmente prestan sus servicios en las bibliotecas universitarias y que no reúnan los requisitos de este reglamento por no haber hecho los estudios especiales

continuar en sus empleos, siempre que acrediten por lo menos dos años de labores satisfactorios, a juicio del jefe inmediato, dentro del escalón establecido por este reglamento, y que tomen parte en un concurso de bibliografía y biblioteconomía que tendrá por objeto determinar el puesto que cada empleado debe ocupar dentro de las categorías que establece el presupuesto de egresos correspondiente.

Artículo Segundo. Los empleados que tengan menos de dos años de servicios en las bibliotecas universitarias podrán continuar prestando en ellas sus servicios siempre que sean aprobados en un examen práctico sobre los conocimientos especiales que deben tener de acuerdo con el empleo que estén desempeñando según su nombramiento.

Artículo Tercero. El jurado para el concurso y examen a que se refieren los artículos 1º y 2º transitorios será nombrado por el rector y estará integrado por un representante suyo, por el Director General de Bibliotecas y por un bibliotecario técnico, que no esté prestando sus servicios en la Universidad, y que será propuesto de común acuerdo por los dos sinodales citados.

Artículo Cuarto. Quedarán exentos de la obligación de entrar en concurso para continuar en los puestos que estén desempeñando al expedirse este reglamento los empleados que llenen alguna o varias de las condiciones siguientes:

- a) Que con nombramiento de categoría inferior al puesto que desempeñen en las bibliotecas hayan prestado servicios correspondientes a categoría superior, a lo menos durante el año inmediatamente anterior a la fecha de este reglamento, y se encuentren aún prestándolos.
- b) Que sean cuales fueren los cargos que estén desempeñando, hayan servido a las bibliotecas nacionales por más de doce años.
- c) Que acrediten haber hecho estudios especiales de Bibliografía y Biblioteconomía reconocidos por la Universidad Nacional o por la Secretaría de Educación.

Artículo Quinto. Los empleados que conforme a este reglamento no tengan que entrar en concurso para seguir desempeñando su respectivo empleo, quedan en libertad para entrar en concurso en caso de que aspiren a un empleo superior.

Artículo Sexto. El cargo de bibliotecario de 3º, que figura en el presupuesto de egresos del año actual, se equipara con el cargo de bibliotecario de 2º, y por lo mismo, todo lo que fija este reglamento

para dicho empleo de bibliotecario de 2.ª, se aplicará también al cargo de bibliotecario de 3.ª.

Artículo Séptimo. Se concede un plazo de dos meses, a partir de la vigencia de este reglamento, a las personas comprendidas en los artículos 1.º y 2.º transitorios para que presenten el concurso o examen a que las mismas disposiciones se refieren.

Artículo Octavo. Este reglamento entrará en vigor una vez que transcurra el mes del plazo que señala el artículo 36 de la Ley Orgánica de la Universidad.

ESTATUTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MÉXICO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En la formulación del proyecto para el nuevo Estatuto de la Universidad, se han tenido en cuenta principalmente, la índole social y jurídica de la institución, los antecedentes históricos y la experiencia especial de los últimos cinco años, la posibilidad de emplear en la estructuración del gobierno de la Universidad, métodos e instituciones que permitan la mejor conciliación entre las formas de mayor amplitud democrática que son esenciales para la vida y el gobierno de una Universidad como la nuestra, con la eficacia y la unidad de administración y decisión, la precisión de responsabilidades y el funcionamiento ordenado y libre del instituto.

La Universidad es, y sólo puede concebirse así, una comunidad integrada por todos los elementos que en ella trabajan. Diferenciados en cuanto a funciones, en cuanto a su vinculación con el instituto, todos deben estar unidos por el común propósito de cultura, aparte de estarlo también la devoción común a la Universidad. Y si para la subsistencia de ésta, para el mejor cumplimiento de su destino, se requiere indispensablemente el conjunto de maestros, la contribución no sólo de su capacidad y de su prestigio espiritual, sino también de su más permanente y experimentado arraigo en la institución, la contribución de los alumnos no sólo será útil en el sentido, en cierto modo pasivo, del aprendizaje ordenado, sino en el de la activa aportación de sus inquietudes, de su natural espíritu de renovación, para que en ningún caso la Universidad pueda salir, ni siquiera transitoriamente, de los graves daños del inquilosamiento.

Sería un error el prescindir de cualquiera de estos elementos, como lo sería, también, el no saber utilizar su acción en los fines adecuados, dada la índole de cada uno de los elementos dichos.

Además, los componentes técnicos o administrativos no son meros realizadores de un trabajo en cierto modo externo a la Universidad. Para que su esfuerzo sea eficaz, habrá de estar penetrado, también, del espíritu de devoción a los fines que el instituto persigue, y tanto por ello cuanto porque la experiencia demuestra que en efecto quienes en la Universidad han trabajado, en labores técnicas o administrativas, se encuentran en el caso dicho, el proyecto

ANEXO NO. 3

ESQUEMA DEL CUESTIONARIO

PREGUNTA NO. 1

¿De los servicios enlistados a continuación, que ofrece la DGB marque con una (X) en cada caso el servicio que utilice y si este le satisface o no le satisface?

FINALIDAD

Pretende conocer dos aspectos: 1o. que servicios utilizan las bibliotecas y el 2o. cuales de los servicios utilizados le satisfacen y cuales no.

USUARIO

Dirigido a los responsables, coordinadores y jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Se presenta un listado de los 19 servicios que presta la DGB, así como un renglón en el que con el término: otros, la biblioteca encuestada considerará algún otro servicio no enlistado y lo especificará por su nombre. Para cada uno de los servicios se contemplan dos opciones a responder: satisfactorio y no satisfactorio.

LLENADO:

En este caso la biblioteca encuestada solamente marcará aquellos servicios que utilice respondiendo si éstos le satisfacen o no, en su respectiva columna. No es necesario que la biblioteca encuestada señale todos los servicios; marcará únicamente aquellos que la biblioteca conozca y utilice.

TABULACION:

Para obtener el porcentaje de satisfacción se deberá dividir la suma de cada servicio satisfecho entre el total de la muestra encuestada y multiplicar el resultado por 100 (que significa el 100% de la muestra).

Para obtener el porcentaje de insatisfacción, se deberá dividir la suma de cada servicio insatisfecho entre el total de la muestra encuestada y multiplicar el resultado por 100 (que significa el 100% de la muestra).

DGB Dirección General de Bibliotecas.

PREGUNTA NO. 2

Sí en la pregunta anterior respondió cómo "no satisfactorios" en algunos servicios, indique las razones _____

FINALIDAD:

Esta pregunta ayuda a reforzar el conocimiento obtenido de la pregunta anterior, dado que permite saber las razones por las cuales el servicio no satisface al bibliotecario; con esto se le ofrecera a la Dirección General de Bibliotecas un auxiliar para planear, reorganizar e implementar más y mejores servicios.

USUARIOS:

Digirido a responsables, coordinadores y jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de un espacio para que el bibliotecario encuestado manifieste de manera abierta sus consideraciones respecto a los servicios que para él no son satisfactorios.

LLENADO:

En este caso, el bibliotecario encuestado tiene un espacio abierto para redactar su respuesta.

TABULACION:

Esta respuesta no se tabula se interpreta de manera individual de acuerdo a lo contestado por el bibliotecario entrevistado. Esta información será considerada y relacionada directamente con la información obtenida en la pregunta no. 1.

PREGUNTA NO. 3

¿El trámite para la recepción de documentos es sencillo?
SI () NO ()

FINALIDAD:

Se pretende conocer si el procedimiento para ingresar la documentación de los proveedores en el Departamento de Adquisiciones Bibliográficas de la DGB es sencillo.

USUARIOS:

Dirigido a responsables, coordinadores y jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las opciones.

TABULACION

Para tabular esta pregunta se deberá sumar cada opción contestada es decir, sumando todos los SI y todos los NO lo que da como resultado una cantidad que dividiéndola entre el total de la muestra encuestada y multiplicándola por 100 (que significa el 100 % de la muestra), se obtiene un porcentaje para cada opción.

PREGUNTA NO. 4

¿Le permite el instructivo de la partida 521-C enterarse claramente sobre los procedimientos a seguir para la adquisición del material de la UNAM?

SI () NO ()

FINALIDAD:

Se pretende saber si los procedimientos de trámite para la adquisición del material documental en las bibliotecas de la UNAM son sencillos.

USUARIOS:

Dirigido a responsables, coordinadores y jefes de bibliotecas.

OPCIONES.

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para tabular esta pregunta se deberá sumar cada opción contestada es decir sumando todos los SI y todos los NO lo que da como resultado una cantidad que dividiéndola entre el total de la muestra encuestada y multiplicándola por 100 (que significa el 100 % de la muestra) se obtiene un porcentaje para cada opción.

PREGUNTA NO. 5

¿El reporte mensual que le envía la DGB de los movimientos de la partida 521-C es oportuno para planear sus gastos?

SI () NO ()

FINALIDAD:

Se pretende saber si el reporte mensual que envía la DGB, lo recibe el bibliotecario a tiempo para conocer sus gastos y poder planear sus compras.

USUARIOS:

Dirigido a responsables, coordinadores y jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las opciones mencionadas.

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no. 3.

PREGUNTA NO. 6

¿Para seleccionar un editor utiliza el Catálogo de Proveedores autorizados, generado por el Departamento de Adquisiciones Bibliográficas de la DGB?

SI () NO ()

FINALIDAD:

Se conocerá si el bibliotecario usa habitualmente el catálogo de proveedores que genera la D.G.B. para seleccionar a los libreros, distribuidores, editores, etc.

USUARIOS:

Dirigido a responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no. 3

PREGUNTA NO. 7

¿Los descuentos y servicios ofrecidos por los proveedores incluidos en el catálogo son importantes?

SI () NO ()

FINALIDAD:

Se pretende conocer si los descuentos y servicios ofrecidos por los proveedores tienen un efecto en la racionalización de la partida 521-C (libros).

USUARIOS:

Dirigido a responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa

PREGUNTA NO. 8

¿El Catálogo de proveedores incluye todos los editores, libreros y distribuidores, que usted requiere para satisfacer las exigencias de información de su comunidad?

SI () NO ()

FINALIDAD:

Se pretende saber si para el bibliotecario la diversidad de editores libreros y distribuidores incluidos en el Catálogo de proveedores satisfaca sus requerimientos de compra del material bibliográfico.

USUARIOS:

Dirigido a los responsables, coordinadores y jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no. 3

PREGUNTA NO. 9

¿La catalogación, clasificación y encabezamientos de materia elaborada por la D.G.B., son adecuados a su biblioteca?
SI () NO ()

FINALIDAD:

Se pretende conocer si la descripción bibliográfica y temática elaborada por la D.G.B. es apropiada para cada biblioteca de la UNAM.

USUARIOS:

Dirigido a responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las opciones mencionadas.

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no. 3.

PREGUNTA NO. 10

¿Los juegos de tarjetas que genera la DGB son oportunos?
SI () NO ()

FINALIDAD:

Con esta pregunta pretendemos saber si los juegos de tarjetas son generados a tiempo para poner el libro al servicio del público.

USUARIOS:

Dirigido a responsables, coordinadores y jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no. 3.

PREGUNTA NO. 11

¿Utiliza usted los juegos de tarjetas para formar los catálogos que necesita?

SI () NO ()

FINALIDAD:

Se pretende saber si los juegos de tarjetas generados por la OGB sirven para llevar un control del acervo; así como un medio de acceso a la colección.

USUARIOS:

Dirigido a responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no. 3

PREGUNTA NO. 12

¿La biblioteca tiene acceso a la consulta en línea de los Bancos de Datos Librunam, Tesiunam y Seriuunam?

SI () NO ()

¿Si contestó afirmativamente indique para que los utiliza?

- a. Auxiliar en la selección del material bibliográfico.
- b. Para realizar una precatalogación.
- c. Para la localización y recuperación de la información.
- d. Canal de comunicación (entre la biblioteca y la D.G.B.).
- e. Otros _____

FINALIDAD:

Se conocerán aquellas bibliotecas que tienen los servicios de Tesiunam, Librunam y Seriuunam, para determinar la importancia que tiene la consulta a los bancos de datos como auxiliar en actividades y servicios de la biblioteca.

USUARIOS:

Dirigido a responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario. Además consta de 5 opciones en donde el bibliotecario podrá elegir una o más opciones.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar en la primera parte de la pregunta una (y sólo una) de las dos opciones y en la segunda parte de la pregunta puede elegir una o más opciones.

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no. 3.

PREGUNTA NO. 13

¿Ha utilizado alguna vez la asesoría sobre restauración y conservación de material bibliográfico?

SI () NO ()

FINALIDAD:

Se pretende conocer la frecuencia del uso del servicio, para determinar la demanda de este.

USUARIOS:

Dirigido a responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no.3.

PREGUNTA NO. 14

¿Usted ha solicitado asesorías para la organización de su biblioteca (sobre como planear los servicios o actividades), a la DGB?

SI () NO ()

FINALIDAD:

Se pretende conocer la frecuencia de uso del servicio para determinar la demanda de éste.

USUARIOS:

Dirigido a responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no. 3

PREGUNTA NO. 15

Si contestó afirmativamente la pregunta anterior, indique en que área(s) ha recibido la asesoría _____

¿Y si le han sido adecuadas, estas asesorías?

SI () NO ()

FINALIDAD:

Se desea saber la variedad y calidad de las asesorías solicitadas a la D.G.B. para planear, reorganizar e implementar las acciones pertinentes y así proponer soluciones a corto, mediano y largo plazo.

USUARIOS:

Dirigido a responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de un espacio para que el bibliotecario encuestado indique según su caso la variedad temática de las asesorías recibidas. Además con otras dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

En este caso, el bibliotecario encuestado tiene un espacio para redactar su respuesta y en la siguiente deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para la tabulación se procede tal como se indica en el apartado: tabulación de la pregunta no. 3. Y para la segunda parte de la pregunta la respuesta no se tabula se interpreta de manera individual de acuerdo a lo contestado por el bibliotecario encuestado. Esta información será considerada y relacionada directamente con la información obtenida en la pregunta no.1.

PREGUNTA NO. 16

¿Los cursos que proporciona la DGB le mantiene actualizado en el área de la Bibliotecología?

SI () NO ()

FINALIDAD:

Se pretende conocer si los cursos proporcionados por la DGB cubren las expectativas del bibliotecario para su actualización.

USUARIOS:

Dirigido a los responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no. 3.

PREGUNTA NO. 17

¿Los cursos que a usted le interesan regularmente están disponibles?

SI. () NO ()

FINALIDAD:

Se pretende saber si la accesibilidad de los cursos en cuanto a horario, cupo y requisitos de ingreso están disponibles.

USUARIOS:

Dirigido a los responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para la tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no. 3.

PREGUNTA NO. 18

¿Los cursos que han tomado los trabajadores administrativos le han ayudado a mejorar sus actividades?

SI () NO ()

FINALIDAD:

Con esta pregunta se pretende conocer la calidad de la capacitación que ofrece la DGB al personal administrativo, la cual se ve reflejada en el mejoramiento de sus actividades.

USUARIOS:

Dirigido a los responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no. 3.

PREGUNTA NO. 19

¿La evaluación al personal administrativo, que realiza la DGB ha sido adecuada para seleccionar al personal que ingresa a la biblioteca?

SI () NO ()

FINALIDAD:

Se pretende saber si la calificación realizada por la D.G.B. con respecto al personal administrativo que ocuparan las plazas en las bibliotecas de la UNAM es la idónea para las necesidades específicas de cada biblioteca. De lo contrario esto dará parámetros para modificar los exámenes que hasta el momento se han aplicado.

USUARIOS:

Dirigido a responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no. 3.

PREGUNTA NO. 20

¿Le son de utilidad las estadísticas, elaboradas por la DGB?

SI () NO ()

FINALIDAD:

Se pretende saber si se aprovechan las estadísticas elaboradas por la DGB para elaborar, justificar o planear actividades propias de la biblioteca?

USUARIOS:

Dirigido a los responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: tabulación de la pregunta no. 3.

PREGUNTA NO. 21

¿Consulta usted el Directorio de Bibliotecas?
SI () NO ()

FINALIDAD:

Se pretende conocer si se usa el Directorio de Bibliotecas como apoyo para relacionarse y aprovechar recursos con las demás bibliotecas.

USUARIOS:

Dirigido a los responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no. 3

PREGUNTA NO. 22

¿Los servicios que le proporciona la DGB son los que usted requiere?

SI () NO ()

FINALIDAD:

Se busca saber si los servicios que ofrece la DGB son los que requieren las bibliotecas. Debe recordarse que los servicios que planea y ofrece la D.G.B. deberán estar dirigidos a una comunidad demandante de ellos lo que asegura su éxito.

USUARIOS:

Dirigido a los responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para su tabulación se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta No. 3.

PREGUNTA NO. 23

¿Que otros apoyos sugiere que le proporcione la D.G.B.?

FINALIDAD:

Con este cuestionamiento se obtendrán sugerencias para incluir nuevos servicios.

USUARIOS:

Dirigidos a los responsables coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de un espacio en blanco para que el bibliotecario encuestado manifieste de manera abierta sus consideraciones respecto a los servicios que el desea indicar.

LLENADO

En este caso, el bibliotecario encuestado tiene un espacio abierto para redactar su respuesta.

TABULACION:

Esta respuesta no se tabula, se interpreta de manera individual, de acuerdo a lo contestado por el bibliotecario entrevistado. Esta información será considerada y relacionada directamente con la información obtenida en la pregunta no. 1.

PREGUNTA NO. 24

¿Le satisface la atención que le brinda el personal de la DGB?

SI () NO ()

FINALIDAD:

En términos generales este cuestionamiento induce a la reflexión sobre la atención que brinda el personal de la DGB a los bibliotecarios.

USUARIOS:

Dirigido a los responsables, coordinadores o jefes de bibliotecas.

OPCIONES:

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO:

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION:

Para tabular esta pregunta se procede tal como se indica en el apartado: Tabulación de la pregunta no. 3.

PREGUNTA NO. 25

En general, ¿Cuándo va a la DGB, queda satisfecho de ella?
SI () NO ()

FINALIDAD

Con esta pregunta se engloba de manera general todo lo concerniente a la DGB: servicios, personal, etc., lo cual permitirá conocer si el funcionamiento de la DGB en su conjunto (relacionarse con el resto de los cuestionamientos) satisface o no a los bibliotecarios.

USUARIOS

Dirigido a los responsables, coordinadores y jefes de bibliotecas.

OPCIONES

Consta de dos opciones: una afirmativa y otra negativa mismas que deberán ser elegidas por el bibliotecario.

LLENADO

La persona encuestada deberá marcar una (y sólo una) de las dos opciones.

TABULACION

Para tabular esta pregunta se procede tal como se indica en el apartado; Tabulación de la pregunta no. 3.

ANEXO NO. 4 CUESTIONARIO PILOTO

CUESTIONARIO

EL PRESENTE CUESTIONARIO TIENE COMO FINALIDAD CONOCER EL USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS AL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNAM. LOS RESULTADOS SERVIRAN PARA OBTENER EL GRADO DE LIC. EN BIBLIOTECOLOGIA. POR SU COLABORACION GRACIAS.

DATOS DE IDENTIFICACION

I. Biblioteca _____

II. Dependencia _____

1. De los servicios enlistados a continuación, que ofrece la *D.G.B., marque con una (X) en cada caso el servicio que utilice y si este le satisface o no le satisface,

	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO,
A. Recepción de documentos	()	()
B. Estados de cuenta partida 541-C	()	()
C. Instructivo de la partida 541-C	()	()
D. Catálogo de proveedores	()	()
E. Catalogación, clasificación y encabezamientos de materia	()	()
F. Juegos de tarjetas	()	()
G. Inventario	()	()
H. TESIUNAM	()	()
I. LIBRUNAM	()	()
J. SERIUNAM	()	()
K. Restauración y fumigación	()	()
L. Asesorías (organización, planeación, evaluación de la biblioteca).	()	()
M. Educación continua	()	()
N. Estadísticas	()	()
O. Directorio de bibliotecas	()	()
P. Boletín de la Dirección General de Bibliotecas	()	()
Q. Guía del bibliotecario	()	()
2. Si en la respuesta anterior marcó algunos servicios como "no satisfactorios", indique las razones: _____		

3. ¿El trámite para la recepción de documentos es sencillo?
SI () NO ()
4. ¿El reporte mensual que le envía la D.G.B. de los movimientos de la partida 541-C es oportuno, para planear sus gastos?
SI () NO ()
5. ¿Para seleccionar un editor usted, utiliza el Catálogo de proveedores autorizados, generado por el Departamento de Adquisiciones Bibliográficas de la D.G.B.?
SI () NO ()

* D.G.B. DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS.

6. ¿Los descuentos y servicios ofrecidos por los proveedores incluidos en el catálogo son importantes?
SI () NO ()
7. ¿El Catálogo de proveedores incluye todos los editores, libreros y distribuidores, que usted requiere para satisfacer las exigencias de información de su comunidad?
SI () NO ()
8. ¿La catalogación, clasificación y encabezamientos de materia elaborados por la D.G.B. son adecuados a su biblioteca?
SI () NO ()
9. ¿Los juegos de tarjetas que genera la D.G.B. son oportunos?
SI () NO ()
10. ¿Utiliza usted los juegos de tarjetas para formar sus catálogos que necesita?
SI () NO ()
11. ¿La biblioteca tiene acceso a la consulta en línea de los Bancos de Datos LIBRUNAM TESIUNAM SERIUNAM?
SI () NO ()
- ¿Si contestó afirmativamente, indique para que los utiliza?
- A. Auxiliar en la selección del material bibliográfico.
B. Para realizar una precatalogación.
C. Para la localización y recuperación de la información.
D. Canal de comunicación (entre la Biblioteca y la D.G.B.).
E. Otros _____
12. ¿Ha utilizado alguna vez la asesoría sobre restauración y conservación de material bibliográfico?
SI () NO ()
13. ¿Usted ha solicitado asesorías para la organización de su biblioteca (sobre como planear los servicios o actividades) a la D.G.B.?
SI () NO ()
14. Si contestó afirmativamente la pregunta anterior, indique en que área(s) ha recibido la asesoría?
-
- ¿Y si le han sido adecuadas, estas asesorías?
SI () NO ()
15. ¿Los cursos que proporciona la D.G.B. le mantiene actualizado en el área de la Bibliotecología?
SI () NO ()

16. ¿Los cursos que a usted le interesan, regularmente están disponibles?
 SI () NO ()
17. ¿Los cursos que han tomado los trabajadores administrativos le han ayudado a mejorar sus actividades?
 SI () NO ()
18. ¿La evaluación al personal administrativo, que realiza la D.G.B. ha sido adecuada para seleccionar al personal que ingresa a la biblioteca?
 SI () NO ()
19. ¿Le son de utilidad las estadísticas, elaboradas por la D.G.B.?
 SI () NO ()
20. ¿Consulta usted el Directorio de bibliotecas?
 SI () NO ()
21. ¿La orientación de la guía del bibliotecario le ha ayudado a mejorar las actividades que cotidianamente desarrolla?
 SI () NO ()
22. ¿Los servicios que le proporciona la D.G.B. son los que usted requiere?
 SI () NO ()
23. ¿Que otros apoyos sugiere que le proporcione la D.G.B.?

24. ¿Le satisface la atención que le brinda el personal de la D.G.B.?
 SI () NO ()
25. ¿En general, cuándo va a la D.G.B. queda satisfecho de ella?
 SI () NO ()

OBSERVACIONES

ANEXO NO. 5 CUESTIONARIO DEFINITIVO

CUESTIONARIO

EL PRESENTE CUESTIONARIO TIENE COMO FINALIDAD CONOCER EL USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS AL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNAM. LOS RESULTADOS SERVIRAN PARA OBTENER EL GRADO DE LIC. EN BIBLIOTECOLOGIA. POR SU COLABORACION GRACIAS.

DATOS DE IDENTIFICACION

I. Biblioteca _____

II. Dependencia _____

1. De los servicios enlistados a continuación, que ofrece la *D.G.B., marque con una (X) en cada caso el servicio que utilice y si este le satisface o no le satisface,

	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO,
A. Recepción de documentos	()	()
B. Estados de cuenta partida 521-C	()	()
C. Instructivo de la partida 521-C	()	()
D. Catálogo de proveedores	()	()
E. Catalogación	()	()
F. Clasificación	()	()
G. Encabezamientos de materia	()	()
H. Juegos de tarjetas	()	()
I. Inventario	()	()
J. LIBRUNAM	()	()
K. TESIUNAM	()	()
L. SERIUNAM	()	()
M. Restauración y fumigación	()	()
N. Asesorías (organización, planeación, evaluación de la biblioteca).	()	()
O. Educación continua	()	()
P. Cuestionarios (para estadísticas)	()	()
Q. Directorio de bibliotecas	()	()
R. Boletín de la D.G.B.	()	()
S. Guía del bibliotecario	()	()

2. Si en la respuesta anterior marcó algunos servicios como, "no satisfactorios", indique las razones: _____

3. El trámite para la recepción de documentos es sencillo?
SI () NO ()

4. Le permite el instructivo de la partida 521-C enterarse claramente sobre los procedimientos a seguir para la adquisición del material documental en la UNAM.
SI () NO ()

* D.G.B. DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS.

5. ¿Qué utilidad tiene el reporte mensual que le envía la D.G.B. de los movimientos de la partida 521-C?

6. ¿Para seleccionar un editor, librero o distribuidor usted, utiliza el Catálogo de proveedores autorizados, generado por el Departamento de Adquisiciones Bibliográficas de la D.G.B.?,

SI () NO ()

7. ¿El Catálogo de proveedores incluye todos los editores, libreros y distribuidores, que usted requiere para satisfacer las exigencias de información de su comunidad?

SI () NO ()

8. ¿Los descuentos y servicios ofrecidos por los proveedores incluidos en el Catálogo son importantes?

SI () NO ()

9. ¿La Catalogación elaborada por la D.G.B. es adecuada a su biblioteca?

SI () NO ()

10. ¿La clasificación y encabezamientos de materia asignados por la D.G.B. son adecuados a su biblioteca?

SI () NO ()

11. ¿Los juegos de tarjetas que genera la D.G.B. son oportunos?

SI () NO ()

12. Utiliza usted los juegos de tarjetas para formar sus catálogos que necesita?

SI () NO ()

13. La biblioteca tiene acceso a la consulta en línea de los Bancos de Datos LIBRUNAM, MESIUNAM, SERIUNAM?

SI () NO ()

Si contestó afirmativamente indique para que los utiliza?

- A. Auxiliar en la selección del material bibliográfico.
- B. Para realizar una precatalogación.
- C. Para la localización y recuperación de la información.
- D. Canal de comunicación (entre la Biblioteca y la D.G.B.).

14. Ha utilizado alguna vez la asesoría sobre restauración y conservación de material bibliográfico?

SI () NO ()

Si contestó afirmativamente a la pregunta anterior indique en que consistió?

¿Han sido adecuadas estas asesorías?

SI () NO ()

15. Usted ha solicitado asesorías para la organización de su biblioteca (sobre como planear los servicios actividades y distribución de espacios físicos) a la D.G.B.

SI () NO ()

Si contestó afirmativamente la pregunta anterior indique en que área(s) ha recibido la asesoría?

¿Han sido adecuadas estas asesorías?

SI () NO ()

16. ¿Los cursos que proporciona la D.G.B. le mantiene actualizado en el área de la Bibliotecología?

SI () NO ()

Indique las razones: _____

17. ¿Los cursos que a usted le interesan regularmente están disponibles?

SI () NO ()

Indique las razones: _____

18. ¿Los cursos que han tomado los trabajadores administrativos le han ayudado a mejorar sus actividades?

SI () NO ()

19. ¿La evaluación al personal administrativo, que realiza la D.G.B. ha sido adecuada para seleccionar al personal que ingresa a la biblioteca?

SI () NO ()

Indique las razones: _____

20. ¿Es sencillo contestar los cuestionarios enviados por la D.G.B. para la elaboración de las estadísticas?

SI () NO ()

21. ¿Consulta usted el Directorio de bibliotecas?

SI () NO ()

22. ¿La orientación de la guía del bibliotecario le ha ayudado a mejorar las actividades que cotidianamente desarrolla?

SI () NO ()

23. ¿Se le comunica oportunamente los planes programas e informes que genera la D.G.B.?

SI () NO ()

Indique el medio por el cual es enterado:

- A. Vía telefónica
- B. Correspondencia
- C. Juntas y reuniones
- D. Gaceta
- E. Visitas oficiales
- F. Otros (Telex Radio TV, etc.)

24. ¿Los servicios que le proporciona la D.G.B. son los que usted requiere?

SI ()

NO ()

25. ¿Que otros apoyos sugiere que le proporcione la D.G.B.?

26. ¿Le satisface la atención que le brinda el personal de la D.G.B.?

SI ()

NO ()

27. ¿En general cuándo va a la D.G.B. queda satisfecho de ella?

SI ()

NO ()

OBSERVACIONES

ANEXO NO. 6 BIBLIOTECAS QUE DEPENDEN DE UNA COORDINACION

CENTRO DE INVESTIGACIONES INTERDISCIPLINARIAS EN HUMANIDADES

Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Humanidades (anexo)

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. Campo 4

FACULTAD DE ECONOMIA

Facultad de Economía. Centro de Investigaciones Económicas y Sociales.

FACULTAD DE DERECHO

Facultad de Derecho. División Sistema de Universidad Abierta
Facultad de Derecho. Seminario de Derecho Administrativo.
Facultad de Derecho. Seminario de Derecho Agrario
Facultad de Derecho. Seminario de Derecho Civil
Facultad de Derecho. Seminario de Derecho Constitucional y de Amparo.
Facultad de Derecho. Seminario de Derecho del Trabajo
Facultad de Derecho. Seminario de Derecho Fiscal
Facultad de Derecho. Seminario de Derecho Internacional
Facultad de Derecho. Seminario de Derecho Mercantil
Facultad de Derecho. Seminario de Derecho Penal
Facultad de Derecho. Seminario de Derecho Procesal
Facultad de Derecho. Seminario de Derecho Romano e Historia del Derecho
Facultad de Derecho. Seminario de Estudios Jurídicos y Económicos
Facultad de Derecho. Seminario de Filosofía del Derecho
Facultad de Derecho. Seminario de Patentes y Derechos de Autor
Facultad de Derecho. Seminario de Sociología General Jurídica
Facultad de Derecho. Seminario de Teoría del Estado

FACULTAD DE CIENCIAS

Facultad de Ciencias. Departamento de Biología
Facultad de Ciencias. Departamento de Física
Facultad de Ciencias. Departamento de Matemáticas.

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES ZARAGOZA

Escuela Nacional de Estudios Profesionales Zaragoza. Campo Dos

FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Centro de
Investigación Documental

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

Facultad de Filosofía y Letras. Colegio de Geografía
Facultad de filosofía y Letras. Seminario de Letras Clásicas

FACULTAD DE INGENIERIA. DIVISION DE ESTUDIOS PROFESIONALES

Facultad de Ingeniería. División de Estudios Profesionales.
Anexo.

FACULTAD DE MEDICINA

Facultad de Medicina. Departamento de Medicina Preventiva
Facultad de Medicina. Departamento de Psiquiatría y Salud
Mental

FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia. Centro de
Enseñanza, Investigación y Extensión de Producción Agrícola y
Ganadera.

Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia. Centro de
Enseñanza, Investigación y Extensión en Producción Avícola.

Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia. Centro de
Enseñanza Investigación y Extensión en Producción Bovina y
Caprina.

Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia. Centro de
Enseñanza, Investigación y Extensión en Producción Ovina

Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia. Centro de
Enseñanza, Investigación y extensión en Producción Porcina.

FACULTAD DE PSICOLOGIA

Facultad de Psicología. Universidad abierta

FACULTAD DE QUIMICA. DIVISION DE ESTUDIOS PROFESIONALES

Facultad de Química. División de Estudios Profesionales. Anexo

INSTITUTO DE BIOLOGIA

Instituto de Biología. Jardín Botánico

Instituto de Biología. Estación Tropical. "Los Tuxtles",
Veracruz.

Instituto de Biología. estación de investigación
Experimentación y Difusión "Chamela"

ANEXO NO. 7 BIBLIOTECAS FORANEAS

Centro de Investigación sobre Fijación del Nitrógeno

Centro de Investigaciones de Mesoamérica y el estado de Chiapas

Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias de la UNAM.

Instituto de Astronomía, Observatorio Astronómico Nacional

Instituto de Ciencias del Mar y Limnología. Estación Puerto Morelos.

Instituto de Ciencias del Mar y Limnología. Biología Pesquera, Mazatlán.

Instituto de Física. Laboratorio de Cuernavaca

Instituto de Física. Laboratorio de Ensenada

Instituto de Investigaciones en Materiales. Laboratorio de Energía Solar.

Instituto de Geología. Estación Regional del noroeste, Hermosillo, Sonora

Instituto de Ingeniería Genética y Biotecnología

**ANEXO NO. 8 BIBLIOTECAS ENCUESTADAS
NIVEL MEDIO SUPERIOR**

Escuela Nacional Preparatoria

Dirección General de la Escuela Nacional Preparatoria
Escuela Nacional Preparatoria. Plantel 1
Escuela Nacional Preparatoria. Plantel 2
Escuela Nacional Preparatoria. Plantel 3
Escuela Nacional Preparatoria. Plantel 4
Escuela Nacional Preparatoria. Plantel 5
Escuela Nacional Preparatoria. Plantel 6
Escuela Nacional Preparatoria. Plantel 7
Escuela Nacional Preparatoria. Plantel 8
Escuela Nacional Preparatoria. Plantel 9

Colegio de Ciencias y Humanidades

Unidad Académica del ciclo de bachillerato del Colegio de
Ciencias y Humanidades
Colegio de Ciencias y Humanidades. Plantel Vallejo
Colegio de Ciencias y Humanidades. Plantel Naucalpan
Colegio de Ciencias y Humanidades. Plantel Oriente
Colegio de Ciencias y Humanidades. Plantel Azcapotzalco
Colegio de Ciencias y Humanidades. Plantel Sur
Unidad académica del ciclo del Posgrado del Colegio de
Ciencias y Humanidades.

**ANEXO NO. 8 BIBLIOTECAS ENCUESTADAS
NIVEL SUPERIOR**

FACULTADES Y ESCUELAS

Escuela Nacional de Artes Plásticas. División de Estudios de Posgrado
Escuela Nacional de Artes Plásticas. División de Estudios Profesionales
Escuela Nacional de Musica
Escuela Nacional de Trabajo Social
Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia
Escuela Nacional de Estudios Profesionales, Acatlán
Escuela Nacional de Estudios Profesionales, Aragón
Escuela Nacional de Estudios Profesionales, Iztacala
Escuela Nacional de Estudios Profesionales, Zaragoza
Facultad de Arquitectura. División de Estudios Profesionales.
Facultad de Arquitectura. Centro de Investigación de Diseño Industrial
Facultad de Arquitectura. División de Estudios de Posgrado
Facultad de Ciencias
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Facultad de Contaduría y Administración
Facultad de Economía. División de Estudios Profesionales.
Facultad de Economía. División de Estudios de Posgrado
Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán
Facultad de Filosofía y Letras
Facultad de Filosofía y Letras. Sistema Universidad Abierta
Facultad de Derecho
Facultad de Ingeniería. División de Estudios Profesionales
Facultad de Ingeniería. División de Estudios de Posgrado
Facultad de Ingeniería. División de Educación Continua
Facultad de Ingeniería. Archivo Histórico
Facultad de Medicina. División de Estudios Profesionales
Facultad de Medicina. Archivo Histórico.
Facultad de Medicina. División de Investigaciones Clínicas
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
Facultad de Odontología. División de Estudios Profesionales
Facultad de Odontología. División de Estudios de Posgrado
Facultad de Psicología. División de Estudios de Profesionales
Facultad de Psicología. División de Estudios de Posgrado
Facultad de Química. División de Estudios Profesionales
Facultad de Química. División de Estudios de Posgrado

**ANEXO NO. 8 BIBLIOTECAS ENCUESTADAS
INVESTIGACION CIENTIFICA**

Centro de Comunicación de la Ciencia
Centro de Información Científica y Humanística
Centro de Innovación tecnológica
Centro de Instrumentos
Centro de Investigación sobre Fijación de Nitrogeno
Instituto de Astronomía
Instituto de Biología
Instituto de Ciencias del Mar y Limnología
Instituto de Física
Instituto de Fisiología celular
Instituto de Geofísica
Instituto de Geografía
Instituto de Geología
Instituto de Ingeniería
Instituto de Investigaciones Biomédicas
Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en
Sistemas.
Instituto de Investigaciones en Materiales
Instituto de Investigaciones en Materiales. Laboratorio de
Energía Solar
Instituto de Investigaciones Nucleares
Instituto de Matemáticas
Programa Universitario de Alimentos
Programa Universitario de Energía
Unidad de Indicadores de Productividad Científica
Instituto de Biotecnología
Centro de Ciencias de la Atmósfera
Instituto de Astronomía. Observatorio Astronómico
Instituto de Ciencias del Mar. Estación Mazatlán.

**ANEXO NO. 8 BIBLIOTECAS ENCUESTADAS
INVESTIGACION HUMANISTICA**

Centro de Estudios sobre la Universidad
Centro Coordinador y Difusor de Estudios Latinoamericanos. Simon
Bolívar.
Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Humanidades
Centro de Investigaciones sobre Estados Unidos
Centro de Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas
Instituto de Investigaciones Históricas
Instituto de Investigaciones Filológicas
Instituto de Investigaciones Estéticas
Instituto de Investigaciones Filosóficas
Instituto de Investigaciones Sociales
Instituto de Investigaciones Antropológicas
Instituto de Investigaciones Económicas

**ANEXO NO. 8 BIBLIOTECAS ENCUESTADAS
OTRAS DEPENDENCIAS**

Centro Universitario de Estudios Cinematográficos
Centro de Enseñanza para Extranjeros
Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras
Centro de Investigaciones y Servicios Educativos
Programa del Servicio Social Multidisciplinario
TV UNAM
Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria
Dirección General de Orientación Vocacional
Dirección general de Planeación, Evaluación y Proyectos
Académicos
Dirección General de Servicios Médicos
Dirección General de Servicios de Cómputo para la
Administración
Dirección General de Cómputo Académico
Dirección General de Actividades Deportivas y Recreativas
Dirección General de Actividades Cinematográficas

ANEXO NO. 9 BIBLIOTECAS NO ENCUESTADAS

Centro de Ecología
Centro de Investigaciones y Servicios Museológicos
Instituto de Investigaciones Jurídicas
Instituto de Química

COLECCIONES

Facultad de Economía. División de Universidad Abierta
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia. División
Sistema de Universidad Abierta
Programa Universitario de Investigación en Salud
Dirección General de Asuntos del Personal Académico
Dirección General de Asuntos Jurídicos
Dirección General de Intercambio Académico
Dirección General de Obras y Servicios Generales
Dirección de Literatura
Coordinación del Sistema de Universidad Abierta

FORANEAS

Centro de Investigaciones de Mesoamérica y el estado de
Chiapas.
Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias de la
UNAM
Instituto de Ciencias del Mar y Limnología. Puerto Morelos.
Instituto de Física. Laboratorio de Cuernavaca.
Instituto de Física. Laboratorio de Ensenada.
Instituto de Geología. Estación Regional de Noroeste,
Hermosillo, Sonora.