

1
2ej



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA

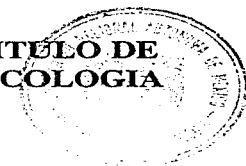
EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS
USUARIOS EN LA RECUPERACION DE
INFORMACION EN BASES DE DATOS EN CD-ROM :
EL CASO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGIA

PRESENTA

MIGUEL ANGEL AMAYA RAMIREZ



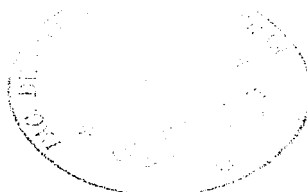
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

DIRECTOR DE LA TESIS : LIC. JUAN JOSE CALVA GONZALEZ

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MEXICO, D.F.

1997





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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 esta 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.

DEDICATORIAS

A MI DIOS:

Al gran arquitecto del universo, quien me ha dado en la vida grandes dichas pero también grandes tristezas, lo cual sirvió para conocer su grandeza y saber que él nunca se equivoca..

A MI QUERIDA MADRE:

GUADALUPE RAMIREZ:

Por haberme dado la vida y enseñado el coraje con que se debe de luchar por alcanzar lo que uno quiere, desgraciadamente el día en que decidiste mudarte hubo flaqueza de mi parte porque no pudiste ver realizada una más de las obras que iniciaste, pero seguro estoy que estarás a la diestra del creador vigilando mi paso por la vida

" GRACIAS CHUPIC "

A MI SEÑOR PADRE:

MEDARDO AMAYA:

Por su fortaleza física que siempre fue motivo de orgullo para mi y que además me enseñó que en esta vida hay que tratar de ser lo mejor que uno pueda sin lastimar a nadie.

A MI AMADA ESPOSA:

ALEJANDRA:

Por compartir su vida conmigo, por su apoyo moral en los momentos difíciles, por impulsarme a conseguir mis metas, por ser mi consejera y amiga, solo puedo darte las gracias, y decirte que asidos de la mano, transitaremos la escala de nuestra existencia y aún después de ella, bajo los principios de amor, respeto y tenacidad.

A MI QUERIDISIMO HIJO:

MIGUEL ANGEL " PELUCHO ":

Gracias te doy, por haber llegado a mi vida, y por permitirme descubrir que mi amor hacia ti no tiene límite. Seguro estoy, que sentimiento más puro no existe en la vida. TE AMO HIJO.

A MIS HERMANOS:

Martha, Rosa, José Luis, Guadalupe, Cruz, Roberto y Cuahutémoc :
quisiera decirles que los sueños imposibles, son posibles cuando se tiene voluntad, deseo y coraje para alcanzarlos.

A MIS SOBRINOS:

Para que esto sea más que un ejemplo a seguir, un reto a vencer.

A LOS AMIGOS DE SIEMPRE:

Victor, Gladys, Lety, Toñita, Irma, Juan, Paty, Armando, Arturo, Hugo, Alberto, gracias por brindarme siempre su apoyo.

A todos los amigos que siempre confiaron en mi, y que siempre que los necesito, están conmigo, GRACIAS porque este logro también es suyo.

A **Don Laurencio** mi suegro y a **Kary** por estar siempre en los momentos importantes de nuestra vida, y por querer tanto a las personitas que más amo en la vida. GRACIAS.

A **Lulú** y **Jaime** por que nuestra amistad siga creciendo día con día.

AGRADECIMIENTOS

A mi querida Universidad Nacional Autónoma de México:

Por haberme permitido formarme dentro de sus aulas, y desarrollarme profesionalmente dentro de sus instituciones.

Al Lic. Eugenio Romero Hernández por su apoyo para poder realizar esta investigación.

Al Lic. Juan José Calva González por su apoyo, dedicación y sabios consejos, en la elaboración del presente trabajo. GRACIAS JUAN

Al Lic. César Augusto Ramírez Velázquez por todas las facilidades para utilizar el equipo de computo, y también por aportar su conocimiento sobre bases de datos para enriquecer esta investigación. GRACIAS COMPADRE.

A Jesús Reyes quien siempre me dio consejos para realizar este trabajo y poco a poco sin querer se fue convirtiendo en un asesor más. GRACIAS CHUCHO.

Al Lic. Hugo Alberto Figueroa por su apoyo incondicional para que este trabajo se concluyera, también por ser más que el Coordinador del Colegio, un amigo para todos los estudiantes del mismo.

A Fili y Florencio gracias por su apoyo técnico para con este trabajo, y gracias por su amistad.

A los sinodales:

Lic. César Augusto Ramírez V.

Lic. Juan José Calva G.

Lic. Teresa González R.

Lic. Hugo A. Figueroa A.

Lic. Patricia de la Rosa.

Por su conocimiento aportado a la presente investigación.

TABLA DE CONTENIDO

| | hojas |
|---|-------|
| INTRODUCCION | 1 |
| Capítulo I. Evaluación | |
| 1.1 Definición de evaluación | 4 |
| 1.2 Evaluación en Bibliotecología | 7 |
| 1.3 Niveles de evaluación | 8 |
| 1.4 Programas de evaluación | 10 |
| 1.5 Evaluaciones en Bibliotecas | 13 |
| 1.6 Consideraciones para evaluar la recuperación de información en CD-ROM | 18 |
| Capítulo II. Usuarios | |
| 2.1 Definición | 21 |
| 2.2 Necesidades de información | 24 |
| 2.3 Tipos de usuarios | 28 |
| 2.4 Satisfacción de usuarios | 31 |
| Capítulo III : El CD-ROM en la recuperación de información | |
| 3.1 Discos compactos (CD-ROMs) | 36 |
| 3.2 Desarrollo del Disco Compacto (CD-ROM) | 38 |
| 3.3 Capacidad del CD-ROM | 40 |
| 3.4 Bases de datos | 42 |
| 3.5 Ventajas de las bases de datos | 43 |
| 3.6 Tipos de bases de datos | 47 |
| 3.7 Estructura de las bases de datos | 49 |
| 3.8 Recuperación de información (estrategias de búsqueda) | 53 |
| Capítulo IV. El servicio de Consulta en la Biblioteca Central de la UNAM | |
| 4.1 Antecedentes | 60 |
| 4.2 Subdirección de Servicios Bibliotecarios de la D.G.B de la UNAM | 61 |
| 4.3. El Departamento de Consulta | 64 |
| 4.3.1 Funciones | 64 |
| 4.3.2 Colección | 65 |
| 4.3.3 Servicios | 67 |
| 4.3.4 Personal | 74 |
| 4.3.5 Usuarios | 75 |
| 4.3.6 Mobiliario y equipo | 77 |
| 4.3.7 Horario | 78 |

Capítulo V. Estudio de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en el Departamento de Consulta de la Biblioteca Central

| | |
|---|-----|
| 5.1 Objetivos | 79 |
| 5.2 Hipótesis | 80 |
| 5.3 Materiales y métodos | 80 |
| 5.4 Análisis e interpretación de los resultados | 85 |
| 5.5 Interpretación global de los resultados | 104 |
| CONCLUSIONES | 106 |
| OBRAS CONSULTADAS | 109 |
| ANEXOS | |

INTRODUCCION

El avance tecnológico que se ha dado en las últimas décadas, ha permitido que se desarrollen nuevas formas de comunicación que repercuten en el aspecto educativo y en la recuperación de información, una de ellas es la computadora, que nos permite utilizar nuevos formatos como (discos compactos - CD-ROM) los que tienen mayor capacidad de almacenamiento que los tradicionales (papel), y por ende nos permiten tener mayor información utilizando menos espacio e invirtiendo menos tiempo.

La computadora es un instrumento de primordial importancia en el proceso de automatización que lleva a cabo la UNAM ; al irse reduciendo sus costos y al simplificarse los procedimientos de integración su uso se ha intensificado cada vez más por parte de la comunidad universitaria.

La Universidad Nacional Autónoma de México está plenamente involucrada en el proceso de aplicación de la computación y la informática, al tener como funciones sustantivas el realizar investigaciones y formar profesionales, profesores e investigadores de alta calidad, que deben desempeñar sus labores en un marco cada vez más tecnificado.

Por otro lado, en el aspecto de la recuperación de información, las bibliotecas como un ente social creciente, no pueden quedarse al margen de estos avances tecnológicos, pues bien se sabe la UNAM tiene uno de los sistemas bibliotecarios más grandes del país y uno de los acervos más ricos de América Latina, al contar con aproximadamente 143 bibliotecas^{*}, que están a cargo de la Dirección General de Bibliotecas.

Esta Dirección se ha visto en la necesidad de crear y de adquirir bases de datos tanto nacionales como internacionales de libros como de tesis y revistas, que permitan que los integrantes de su comunidad, así como de otras instituciones de educación superior puedan tener acceso a diferentes universos de información, para poder tener un panorama más amplio de las investigaciones que se realizan en otras partes del mundo, con la finalidad de que puedan localizar fácilmente los materiales o documentos que

* UNAM. Dirección General de Bibliotecas. El Sistema Bibliotecario : Testimonios 1989-1996. El sistema de servicios académicos : La Dirección, p. 7.

satisfagan sus necesidades de información de una manera fácil y ahorrandoles tanto tiempo como esfuerzo.

El presente trabajo esta enfocado principalmente a realizar una evaluación de la satisfacción de los usuarios en cuanto a la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM que existen y forman parte de la colección especializada del Departamento de Consulta de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México. .

Para cumplir con este objetivo, esta investigación consta de cinco capítulos y se dividen de la siguiente manera :

En el capítulo primero se explicará que es una evaluación y cuales son los tipos de evaluación que se pueden realizar, para los servicios bibliotecarios. Dándole énfasis a las evaluaciones en la recuperación de información.

En el segundo capítulo se define qué es un usuario, y qué tipos de usuarios existen en cuanto a la recuperación de información se refiere en sistemas automatizados en CD-ROM. También se describen qué son las necesidades de información de los mismos, y finalmente qué es la satisfacción de usuarios.

El capítulo tercero describe principalmente qué es una base de datos, el desarrollo de los discos compactos, su uso, ventajas y desventajas, y finalmente el capítulo concluye con algunos ejemplos de cómo se diseñan y realizan las estrategias de búsqueda y recuperación de información.

En el capítulo cuarto se explican brevemente los antecedentes de la Dirección General de Bibliotecas, así como de la Subdirección de Servicios Bibliotecarios, y se explican las funciones, el personal, las colecciones y los servicios del Departamento de Consulta, principalmente el servicio de búsqueda y recuperación de información en CD-ROM.

El último Capítulo presenta propiamente un estudio realizado para determinar el grado de satisfacción en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM de los

usuarios que asisten a solicitar este servicio a la Biblioteca Central. Para ello se recurrió a la aplicación de encuestas a muestras de estos usuarios.

La metodología utilizada para este estudio dispuso de un cuestionario, el cual contiene un grupo de preguntas enfocadas a conocer la satisfacción de los usuarios en la búsqueda y recuperación de información utilizando bases de datos en CD-ROM.

En total fueron encuestadas 143 personas. Los resultados del estudio son mostrados en este mismo capítulo.

Capítulo I. EVALUACION

¿En qué forma puede una biblioteca enterarse de la efectividad de los servicios que brinda?

¿Cómo establecer si se alcanzan los resultados esperados, o sea usuarios plenamente satisfechos que se vuelvan habituales?. Las bibliotecas siempre deberían preguntarse: ¿qué habrá sucedido o cambiado en un servicio después de un tiempo de proporcionarse?

Estas preguntas pueden ser contestadas si se llega a aplicar una evaluación, pero para realizarla es necesario conocer qué es y cómo se lleva a cabo.

En el contexto de todo proceso de planeación, la evaluación desempeña un papel central, toda vez que es el medio para conocer tanto el grado de avance o de retroceso con respecto a los objetivos deseados, así como las metas a lograr y el efecto de las estrategias implantadas.

Así mismo es importante determinar en qué parte del proceso administrativo se lleva a cabo la evaluación y de esta manera ver su relación con la toma de decisiones.

Por lo expuesto anteriormente el objetivo principal de este capítulo es el de presentar y resaltar la importancia del proceso evaluativo en la toma de decisiones en relación a los servicios de búsqueda de información en disco compacto.

1.1 Definición de evaluación

La evaluación como revisión de los resultados de las acciones previamente planificadas, es una práctica ampliamente utilizada en todos los ámbitos de la vida.

En su acepción más simple la Real Academia de la Lengua define a la evaluación como "la acción y efecto de evaluar" ¹

Harold Q. Langenderfer dice que la evaluación "consiste en un dictamen, en términos cualitativos, sobre la calidad de la administración en la entidad en general y en cada sistema en particular. En este rubro se precisa, para fundamentar lo expresado y dar una imagen exacta del organismo, señalar cuál puede ser su comportamiento futuro, con base en el estudio de tendencias, y la manera en que probablemente encarará los eventos del ambiente, considerando para ello las fortalezas y debilidades actuales y la incertidumbre implícita en el entorno."²

Otra definición que me parece muy acertada es la que se da en el documento Evaluación de la Educación Superior y que define a la evaluación como " un proceso continuo, integral y participativo que permite identificar una problemática, analizarla y explicarla mediante información relevante y que como resultado proporciona juicios de valor que sustentan la consecuente toma de decisiones."³

El Joint Committee on Standards for Educational Evaluation también define a la evaluación como " el enjuiciamiento sistemático de la valía o el mérito de un objeto. "⁴

Según estas definiciones se puede considerar que desde una perspectiva amplia se entiende por evaluación a la realización de un conjunto de acciones encaminadas a recoger una serie de datos en torno a una persona, hecho, situación o fenómeno, con el

¹ Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. 19a. Madrid : La Academia , 1970. 6v. p.1119

² LANGENDERFER, Harold Q. " A theoretical structure for independent audits of management ", — p. 785. En : Accounting review, 19. (oct. 1969)

³ ANUIES, La Evaluación de la Educación Superior en México. México : ANUIES, 1984. p.15

⁴ STUFFLEBEAM, Daniel. Evaluación sistemática. Barcelona : Paidós, 1987.p.19.

fin de emitir un juicio valorativo sobre el mismo. Se suele considerar que este juicio se expresa en función de criterios previos, aunque no siempre sean necesarios y tiene como finalidad recoger información para establecer una posterior toma de decisiones.

Es así como la evaluación se refiere a una valoración del conjunto de evidencias, desde las actividades diarias hasta los sistemas estadísticos más complejos.

De esta forma se puede decir, que si un estudio no informa que tanto es bueno o malo un servicio, no se trata de una evaluación.

Considerando que las evaluaciones toman como base la valoración, deben tener en cuenta a la hora de evaluar algún servicio, ciertos criterios, Stufflebean⁵ propone tres que son:

- 1.- Las distintas expectativas de los clientes
- 2.- El mérito o excelencias del servicio en cuestión
- 3.- Hasta qué punto el servicio es necesario (es decir, su validez potencial)

Estos criterios son importantes ya que nos permiten tener un margen más amplio a la hora de evaluar, el primero esta enfocado a identificar las necesidades de los usuarios que utilizan los servicios, el segundo principalmente esta dirigido a saber si un servicio es de calidad, o si cumple los objetivos para los que fue creado, y finalmente el tercero se enfoca a ver si el servicio esta teniendo un impacto en cuanto a cubrir las necesidades de los usuarios y si este es necesario tenerlo, o cambiarlo por otro.

⁵ Ibidem -- p. 21.

1.2 Evaluación en Bibliotecología

En la administración de los servicios bibliotecarios la evaluación es una de las etapas más importantes en el proceso administrativo, consiste en comparar la ejecución con los objetivos de la organización con el fin de determinar, si ha habido algún cambio en la ejecución en un periodo de tiempo determinado, y dado el caso, si el cambio ha sido en la dirección deseada, y hasta que punto.

La teoría de la evaluación es muy simple; lo que necesita es tener objetivos claros y específicos e instrumentos de medida que sean fáciles de aplicar y a la vez adecuados al propósito de una biblioteca.

Por su parte Busha dice que "...los estudios llevados a cabo para obtener una evidencia objetiva y sistemática del éxito o fracaso de los proyectos y programas de la biblioteca se categorizan frecuentemente como evaluación."⁶

Para 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, y así identificar las limitaciones y errores del servicio, para sugerir las formas en que puede ser mejorado.

Carol Weiss ⁷ dice que el propósito de la investigación para la evaluación es medir los efectos de un programa frente a las metas que enmarca para cumplir como un medio de

⁶ BUSHA, Charles H. Métodos de investigación en bibliotecología :técnicas e interpretación. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990. p.165.

⁷ WEISS, Carol H. Evaluation Research, Methods for Asssing Program Effectiveness. Englewood Cliffs, N.J. : Prentiss Hall, 1972. p.4.

contribución a la toma de decisiones subsiguiente, acerca del programa y mejorando la programación futura.

Por su parte Travis White ⁸ menciona que para evaluar los programas de información y de la biblioteca, se necesita un cuadro general de metas y objetivos frente al cual se mida el progreso.

Claro esta que cada servicio que trate de evaluarse debe de tener objetivos claros y específicos.

Es así como se puede entender que evaluación bibliotecaria es el proceso de recoger suficientes evidencias sobre el funcionamiento de un servicio, y compararlo con los objetivos del mismo o los generales de una biblioteca para demostrar que puede desempeñarse según normas específicas establecidas dentro de una Biblioteca.

1.3 Niveles de evaluación

Los niveles de evaluación que se pueden utilizar para evaluar algunos servicios de las bibliotecas son varios, Lancaster⁹ propone tres niveles que son:

- Efectividad
- Costo efectividad
- Costo beneficio

⁸ WHITE, Travis. " Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios ". -- p. 78. -- En : Ciencia bibliotecaria, 2, no. 2 (dec. 1978)

⁹ LANCASTER, F. W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. -- p. 1.

"La efectividad debe medirse en términos de, en que medida un servicio satisface las demandas de sus usuarios. Una evaluación tal puede ser subjetiva (por ejemplo, obtenida mediante la compilación de opiniones por medio de cuestionarios o entrevistas) y objetiva (por ejemplo, la dimensión del éxito en términos cuantitativos o una combinación de ambas)."¹⁰

En este nivel prácticamente se evalúa el funcionamiento de un servicio para determinar si en verdad esta cubriendo las necesidades de sus usuarios.

"La evaluación costo-efectividad de un sistema está relacionada con la eficiencia de su funcionamiento interno. Este tipo de estudio mide la eficiencia en términos de costo con que el sistema cubre sus objetivos; o sea, la satisfacción de sus usuarios."¹¹

Desde mi punto de vista, este nivel esta enfocado principalmente a verificar si al ponerse en marcha un servicio cubre las necesidades de sus usuarios y si es así, no importa el costo que este tenga.

"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. Este estudio intenta determinar si el gasto para proporcionar un servicio esta justificado por los beneficios que se derivan de él."¹²

Este nivel es muy difícil de aplicar, principalmente en las bibliotecas públicas o que dependen de Instituciones que de alguna manera perciben un presupuesto por parte del gobierno, ya que éstas están orientadas principalmente a proporcionar servicios que

¹⁰ Ibidem

¹¹ Ibidem

¹² Ibidem

satisfagan las necesidades de sus usuarios en forma gratuita y si en algunos casos se cobra un servicio, es en forma simbólica ya que estas bibliotecas no lucran con sus servicios.

Por su parte King y Bryant mencionan otros niveles de evaluación importantes y con los cuales pueden medirse la efectividad de un servicio, estos métodos son la "macroevaluación y la microevaluación".¹³

La macroevaluación mide el grado de perfección con que opera un servicio, y regularmente los resultados pueden expresarse en términos cuantitativos.

Por su lado la microevaluación esta enfocada a ver cómo opera un servicio y porque opera de una determinada forma, es así como la microevaluación al tratar directamente con los elementos que afecten al funcionamiento del servicio, ésta es necesaria, si los resultados van a ser utilizados de alguna manera para mejorar el funcionamiento de un servicio.

1.4 Programas de evaluación

Cuando se trata de llevar a cabo una evaluación es necesario que la persona o personas que la van a realizar, tomen en cuenta un programa para poder cumplir con los objetivos de la misma , además es necesario que se delimiten tiempos y que se establezcan las actividades que se llevaran a cabo por la persona que va a realizar la evaluación.

Para llevar a cabo un programa de evaluación se deben seguir ciertos pasos.

¹³ KING, D.W. y E.C.BRYANT. The evaluation of information services and products. Washington : Information Resources Press,1971. -- p. 23.

Rafael Pagaza ¹⁴ propone cinco pasos principales, que son:

- 1) Definición del alcance de la evaluación
- 2) Diseño del programa de evaluación
- 3) Ejecución de la evaluación
- 4) Análisis e interpretación de los resultados
- 5) Modificación del servicio con base a los resultados de la evaluación

- 1) "Definición del alcance de la evaluación; consiste en preparar un conjunto de preguntas que deben ser respondidas."¹⁵

Es aquí donde se determina el tipo de información que se requiere para evaluar, y se realiza un proceso selectivo de la información que sea relevante y necesaria para efectos de la evaluación.

- 2) " El diseño del programa de evaluación; implica la elaboración de un plan de acción que permita reunir los datos necesarios para responder a las preguntas formuladas en el paso anterior."¹⁶

Esto es que se buscan algunas herramientas para poder recabar información y puede ser por medio de encuestas aplicando cuestionarios o realizando entrevistas.

¹⁴ PAGAZA, García Rafael. Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior. -- México: UNAM. Centro de Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1988. p. 2.

¹⁵ Ibidem

¹⁶ Ibidem

3) " La ejecución de la evaluación; involucra la recopilación de los datos de tal manera que faciliten su posterior análisis."¹⁷

En este paso es en donde se 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 en la toma de decisiones.

4) " Etapa de análisis e interpretación de los resultados; consiste en la manipulación de los datos con el fin de responder o ayudar a responder las preguntas planteadas en la primera etapa".¹⁸

En esta etapa se elabora un informe con los datos obtenidos del análisis e interpretación de la información captada y procesada, para generar decisiones que respondan a las preguntas que se hicieron en la primera etapa.

5) " Modificación del servicio con base en los resultados de la evaluación; este es el último paso de la evaluación, y se implementan algunas o todas las recomendaciones para mejorar el servicio".¹⁹

En este último paso se detecta si hubo errores o desviaciones en un servicio, y nos permite corregir lo planteado y tratar de mejorar los servicios o implementar otros.

¹⁷ Ibidem

¹⁸ Ibidem

¹⁹ Ibidem

Es importante señalar que en la mayoría de las evaluaciones pueden tomarse en cuenta estos pasos, además de que un servicio bibliotecario puede ser evaluado en sus distintas etapas de desarrollo.

1.5 Evaluaciones en Bibliotecas

Como ya se ha mencionado anteriormente la mayoría de los servicios de una biblioteca pueden ser objeto de evaluación, la mayoría de estos estudios se han dado con mayor frecuencia en las siguientes áreas:

- 1) Catálogo
- 2) Servicios
- 3) Colecciones
- 4) Satisfacción de usuarios

1) Catálogo.

Los estudios sobre los catálogos principalmente se encuentran enfocados a medir el volumen de uso del catálogo y medir la efectividad de uso del mismo.

El primero según Lancaster²⁰ es relativamente fácil de medir ya que solo se requiere de aplicar un cuestionario en el que el usuario conteste si usa el catálogo o no, también se puede hacer por observación directa.

Por otro lado, el segundo, según el mismo autor²¹ es más difícil de medir ya que determina si el usuario es capaz de encontrar en él los materiales que está buscando y

²⁰ LANCASTER. F.W. - Op.cit. -- p.22.

cuanto tiempo le toma localizar los más interesantes para él, para este tipo de evaluaciones no siempre es confiable un cuestionario, ya que los cuestionarios aplicados a los usuarios de una biblioteca pidiendo su opinión sobre los catálogos, tienen un valor limitado, porque dependen en gran medida de lo que ellos recuerden de sus experiencias: y como dice Lancaster la memoria humana es falible, por esta razón el mismo autor también propone que para que sea un estudio más confiable se utilice la entrevista, que aunque lleva más tiempo, los resultados son más confiables.

2) Servicios

Dentro de las evaluaciones que se pueden realizar a los servicios que presta una biblioteca, el más estudiado ha sido el servicio de consulta, esto es precisamente porque en este servicio se da un contacto más cercano con el usuario ya que el bibliotecario de consulta funge como un puente entre la información y el usuario, y unas de las funciones de este servicio son : dar respuesta rápida y certera a las preguntas de los usuarios, además de ayudarlos en el uso de los recursos bibliotecarios y dar orientación sobre los servicios y en las búsquedas de información para localizar materiales.

Como se puede observar el servicio de consulta se caracteriza por responder a preguntas para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, por esta razón Hierber²² propone una categorización de las preguntas para poder evaluar un servicio de consulta, y estas son:

- a) Producción exacta
- b) Llenado de un formulario

²¹ Ibidem

²² Ibidem --p. 88.

- c) Descriptivo
- d) De información sobre
- e) De lista de referencia

Esta forma de categorizar las preguntas que se presentan en un servicio de consulta nos pueden ayudar a evaluar el servicio ya que nos permiten darnos cuenta de que preguntas son las que más se hacen y con que frecuencia son respondidas eficazmente por el personal de la sala.

3) Colección

Con respecto a las evaluaciones de las colecciones de las bibliotecas nos damos cuenta que es uno de los aspectos que ha sido estudiado con mayor frecuencia.

Tal vez porque la colección es una parte importante de la biblioteca que permite satisfacer los requerimientos de información de los usuarios, y para evaluarla existen una gran variedad de criterios, Blagden ²³ propone 8 puntos que 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
- 8) La capacidad de documentos entregados**

²³ **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, p. 162

Otro autor que presenta algunos criterios de evaluación es Lancaster²⁴ que menciona posibles enfoques para la evaluación de las colecciones bibliotecarias, estos son: métodos cuantitativos, métodos cualitativos y factores de uso.

Dentro de los métodos cuantitativos se puede aplicar el evaluar el tamaño de la colección, que consiste en comparar el tamaño de la colección con normas mínimas establecidas por organizaciones profesionales o instituciones acreditadas, esto es que el tamaño de una colección, para una determinada biblioteca, puede compararse con algunas normas existentes.

Métodos cualitativos. Estos métodos de evaluación son subjetivos, ya que se basan en la opinión de un grupo y existen dos procedimientos para realizarlos:

- a) Método impresionista
- b) Método de lista de verificación

El método impresionista consiste en evaluar la colección por uno o más especialistas o estudiantes que tengan conocimiento sobre el área que maneje la biblioteca, además cuando se realizan este tipo de estudios en bibliotecas universitarias se puede auxiliar de algunos profesores del área, para que éstos den su opinión sobre la amplitud y cobertura de la colección.

Por otra parte el método de lista de verificación consiste en comparar la colección con listas o bibliografías sobre las áreas que maneja la biblioteca y saber de esta manera con que libros cuenta ésta para satisfacer las necesidades de información de sus usuarios.

²⁴ LANCASTER. F. W. – Op. cit. – p. 187-230.

Factores de uso. Los factores de uso son importantes ya que demuestran si la colección de una biblioteca es de calidad, en su contenido, y existen dos métodos para realizar estos estudios; estos son:

- a) El muestreo de la colección
- b) El muestreo de los préstamos

El muestreo de la colección consiste en seleccionar al azar una muestra de la colección y se obtiene información sobre la utilización que han tenido los materiales.

El muestreo de los préstamos proporciona datos acerca de los libros que se prestaron durante un determinado periodo de tiempo. Estos dos métodos nos proporcionan datos muy importantes como son:

- 1) Tipos de usuarios que asisten a la biblioteca
- 2) Número de materiales utilizados
- 3) La actualización de los materiales y
- 4) La forma en que se utilizan los materiales dependiendo la época del año(semestres)

Los datos que resultan de la aplicación de estos métodos nos permiten en un determinado momento mejorar la organización de la biblioteca.

- 4) Satisfacción de usuarios

Las evaluaciones sobre la satisfacción de los usuarios son muy difíciles de aplicar, ya que implican demasiados aspectos, como por ejemplo la opinión de éstos sobre cómo y qué

tan bien la biblioteca satisface sus demandas, esté tema acerca de la satisfacción de los usuarios se verá con más detalle en el siguiente capítulo.

1.6 Consideraciones para evaluar la recuperación de información en CD-ROM

Dentro de la evaluación que se puede realizar a los servicios de recuperación de información por medio de bases de datos en línea y/o CD-ROM se deben tomar en cuenta ciertas consideraciones, las cuales son muy importantes ya que de ellas obtendremos algunos parámetros para saber si la búsqueda o estrategia de recuperación de información que estamos realizando es la adecuada para satisfacer las necesidades de información de los usuarios que acuden a solicitar este servicio.

FACTOR DE RECUPERACION: se debe de buscar un factor máximo de recuperación de información en bases de datos dentro de un tema determinado.

PRECISION: medida significativa de la ejecución de una búsqueda delegada, realizada en sistemas automatizados de recuperación de información.

ESFUERZO DEL USUARIO: en una búsqueda no delegada, el esfuerzo se mide por el tiempo que invierte el usuario en realizar una búsqueda. En una búsqueda delegada, se mide por el tiempo que invierte el usuario al hacer su petición al sistema y por el tiempo que le tomará separar los materiales pertinentes de los que no lo son, cuando se le entregan los resultados de la búsqueda.

TIEMPO DE RESPUESTA: en una búsqueda delegada, esto representa el tiempo transcurrido entre la entrega de una solicitud por el usuario y en el momento en que recibe los resultados de la búsqueda. En una situación de búsqueda no delegada esto

representa el tiempo gastado en la ejecución real de la búsqueda; en este caso, es también una medida del esfuerzo del usuario.

Con respecto a las búsquedas y recuperación de información en bases de datos, Tefko Saracevic ²⁵ realizó un estudio en donde aplicó un método además de su experiencia en la realización de búsquedas.

El objetivo de este estudio era comprobar la conducta de una serie de observaciones y experimentos, en el uso y formulación de preguntas para la recuperación de información, la estructura y clasificación de preguntas, las características cognitivas y la decisión de hacer preguntas y diferentes búsquedas de la misma pregunta.

Es así como Tefko Saracevic estudia el uso de preguntas que son fundamentales para recuperar información en todos los sistemas de información, además de las decisiones humanas y la interacción que existe entre usuarios y sistemas.

Por otro lado también plantea la necesidad de hacer estrategias de búsqueda más estructuradas, mediante una entrevista con el usuario ya que es fundamental la participación de éste en el proceso de recuperar la información que el necesita.

Otro factor determinante en este estudio es la interacción que existe entre la persona que hace la búsqueda y el sistema del cual se va a recuperar la información, ya que plantear una buena estrategia de búsqueda mediante la combinación de varios descriptores nos hace más sencilla la utilización del sistema, y por lo tanto se puede

²⁵ SARACEVIC, Tefko. " A study of information seeking and retrieving ". -- p. 161-176. -- En : Journal of the American Society for Information Science, 2, no. 3. (1988)

llegar a recuperar más eficientemente los documentos pertinentes para cubrir las necesidades de los usuarios que requieran el servicio.

Es importante el considerar estos estudios acerca de la utilización de preguntas para poder llegar a realizar estrategias de búsqueda, que nos permitan alcanzar las consideraciones antes expuestas.

Capítulo II. USUARIOS

Para poder explicar qué es una estrategia de búsqueda es importante que exista alguien que solicite un servicio de recuperación de información, a este alguien lo conocemos con el nombre de usuario.

En el capítulo anterior se explicó qué es una evaluación y qué tipos de evaluaciones se pueden realizar en el ámbito de las bibliotecas y principalmente hacia algunos servicios; como el tema principal de este trabajo es el de evaluar la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en disco compacto , es necesario que se explique que es un usuario y que es un estudio sobre la satisfacción del mismo en un servicio de recuperación de información.

Por esta razón el objetivo principal de este capítulo será la de definir en primera instancia al usuario y clasificarlo de acuerdo a sus necesidades de información, por otro lado también se definirá qué es la satisfacción y cómo se lleva a cabo una evaluación de la satisfacción de usuarios.

2.1 Definición

En su acepción más simple la palabra usuario significa " El que usa ordinariamente una cosa, el cliente habitual de un servicio público o semipúblico; o la persona que puede utilizar con limitaciones una cosa ajena".²⁶

²⁶ Diccionario práctico de lengua española. Barcelona : Grijalbo, 1988. p. 1002.

Lancaster ²⁷ define la palabra usuario como un miembro de la comunidad específica a la cual una determinada biblioteca o cualquier otro centro de información esta destinado a servir y debe considerarse que abarca tanto a los usuarios potenciales como a los reales.

Los usuarios potenciales de una biblioteca son los que de alguna manera tienen derecho a usar la biblioteca, por ejemplo los usuarios potenciales de la Biblioteca Samuel Ramos de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM son los alumnos que están inscritos en la misma Facultad, además de la plantilla de maestros y los mismos trabajadores de la dependencia, por otro lado los usuarios reales de una biblioteca serían, utilizando el mismo ejemplo los usuarios (alumnos, maestros, trabajadores) que asisten a la biblioteca y tienen un registro en ella, además los que no tienen registro y usan los servicios de la biblioteca.

En la literatura bibliotecaria, las palabras " lector " o " cliente " se sustituyen algunas veces por " usuario ".²⁸

El glosario de la ALA define al usuario de la biblioteca como " la persona que usa los materiales o los servicios de una biblioteca "²⁹

Por su lado en el diccionario de Bibliotecología de Domingo Bounocore define a los usuarios como " aquellos que habitualmente utilizan uno o más servicios "³⁰ además nos explica que la palabra usuario no se identifica con la palabra lector, ya que usuario es la persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo y asiduo, no sólo del servicio de lectura, sino también de otros que suelen proporcionar las bibliotecas, como el de

²⁷ LANCASTER, F.W. -- Op. Cit. -- p. 1.

²⁸ Ibidem -- p. 2

²⁹ ALA glossary of Library and Information Science, ed. Hearrtstill Young. -- Chicago : American Library Association, 1983. p.361.

³⁰ BUONOCORE, Domingo. Diccionario de Bibliotecología. Buenos Aires : Marymar , p. 419-420.

fotocopia, bibliografías especializadas etc. El lector en cambio, es el que sólo concurre a servirse del libro, ya sea en la misma biblioteca o fuera de ella, por medio del préstamo a domicilio.

Otra definición que es parecida a la que da Bounocore es la que presenta Helen Ladrón de Guevara Cox en su ponencia Paralelismo histórico de los usuarios ..., ya que hace la diferencia entre lector y usuario y dice que "con relación al concepto lector, éste tiene diferencia con el de usuario. Se toma al primero como uno de los usuarios de la biblioteca que ocupa solamente el servicio de lectura en cualquiera de sus presentaciones, ya sea consultando la sección de libros general, la sección de fondos especiales, mapoteca, etc., y al usuario como el que utiliza uno o más servicios de la biblioteca"³¹

Creo que estas dos últimas definiciones son muy parecidas pero no estoy de acuerdo con sus puntos de vista, ya que un lector en el momento en que usa un material de la biblioteca pasa a ser un usuario, porque hace uso de un servicio (préstamo en sala); y no podemos decir que para que una persona pueda considerarse usuario tenga forzosamente que utilizar varios servicios.

Por ejemplo si se toma la palabra cliente, un cliente sería la persona que consume alguna cosa y paga por ello, es decir si una persona entra a un restaurante y consume una taza de café no se le consideraría cliente hasta que consumiera todo lo que hay en el menú?, esto es parecido a lo que exponen estos autores.

³¹ LADRÓN de GUEVARA, Helen. " Paralelismo histórico de los usuarios de la biblioteca pública del estado de Jalisco en 1910 y 1979 ". — En : Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía : El usuario. -- México : AMBAC, 1980. p. 152.

Por esta razón es como se puede decir que un usuario es la persona que utiliza los servicios de una biblioteca con el fin de resolver sus necesidades de información, no importando el nivel de investigación que estas requieran.

2.2 Necesidades de información

Si bien la razón de ser de cualquier biblioteca es el usuario, ya que hacia él están diseñados la mayoría de los servicios, por esta razón es importante señalar que las bibliotecas o unidades de información tienen que saber cuáles son las necesidades de información de los usuarios que asisten a ellas, ya que de esto depende que se puedan satisfacer de la mejor manera estas necesidades.

¿Qué son las necesidades de información?

Para responder esta pregunta se tratará de definir que es una necesidad y posteriormente se definirá qué es una necesidad de información.

Calva González dice que una necesidad es una manifestación de reacciones que tiene un individuo por causas básicas o fisiológicas.³²

Por otro lado este mismo autor menciona que al satisfacer una necesidad aparece otra, por esta razón se puede decir que si una persona tiene una necesidad y la satisface, este sujeto tiene otra y la trata de cubrir.

³² CALVA GONZALEZ, Juan José. " Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria ". -- p.26. -- En : Biblioteca Universitaria, 6, no.1 (ene. -mar. 1991)

Uno de los autores que ha estudiado las necesidades humanas es el psicólogo Abraham Maslow, este autor propone una teoría que llamó Jerarquía de Necesidades, en esta teoría menciona que las necesidades humanas comienzan en orden ascendente desde las necesidades inferiores hasta las necesidades superiores.³³

En orden de importancia las necesidades humanas básicas que propone Maslow son:

1) Necesidades fisiológicas. "Estas son las necesidades básicas, el mantenimiento de la vida humana; alimento, agua, vestido, habitación sueño, etc."³⁴

2) Necesidades de seguridad. "Estas son las necesidades de sentirse libre de peligros físicos y el temor de perder el trabajo, la propiedad, alimento, abrigo o habitación."³⁵

3) Necesidades de afiliación o aceptación. "Dado que las personas son seres sociales, que necesitan identificarse o aceptarse y ser aceptados por otros."³⁶

4) Necesidades de estima. "de acuerdo con Maslow, una vez que las personas comienzan a satisfacer sus necesidades de pertenencia tienden a desear estimarse ellos mismos y que otras personas los estimen."³⁷

5) Necesidades de autorrealización. "Maslow consideró que está era la necesidad superior en su jerarquía. Es el deseo de convertirse en lo que cada quien es capaz de convertirse; de maximizar el propio potencial y lograr algo."³⁸

³³ MASLOW, A.H. citado en KOONTZ Harold. Administración 8a ed. México : Mc Graw Hill, 1985, p. 533.

³⁴ Ibidem

³⁵ Ibidem

³⁶ Ibidem

³⁷ Ibidem

³⁸ Ibidem

Como se puede observar en estas jerarquías las personas una vez que cubren sus primeras necesidades, como las fisiológicas, de seguridad, sociales y de estima, tratan de buscar su autorealización y es precisamente en ésta, en donde se puede ubicar la necesidad de conocimiento.

Cuando la necesidad de conocimiento se hace patente en una persona, aparecen las necesidades de información, estas necesidades se presentan en forma individual o de grupo.

Por otro lado cuando un usuario tiene una necesidad de información, la tiene que satisfacer en ese mismo momento, porque de lo contrario sino se satisface en ese instante ya no le sirve.

Es por eso que el personal de una biblioteca tiene que estar al pendiente para saber cuáles son las necesidades informativas de sus usuarios y así poder satisfacerlas con los servicios que esta brinda.

Es así como Patricia Hernández define a las necesidades de información de los usuarios como " los conjuntos de datos que este necesita poseer para cubrir un objetivo determinado."³⁹

Juan José Calva menciona que las necesidades de información "aparecen cuando las personas se encuentran en una situación en la que requieren determinado conocimiento y

³⁹ HERNANDEZ SALAZAR, Patricia. " El perfil del usuario de información ". -- p. 17. -- En : Investigación Bibliotecológica, 7. no. 15 (jul. -dic, 1993)

es entonces cuando el individuo recibe un estímulo, el cual da como resultado la necesidad de información.⁴⁰

Entonces las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica.⁴¹

Tefko Saracevic menciona que "la necesidad de información es un estado psicológico asociado a la incertidumbre y al deseo de saber lo desconocido."⁴²

"No es directamente observable ... pero tiene por lo menos una existencia definida en la mente del usuario, y por ello es útil contar con un término con el cual referirse a esa necesidad."⁴³

Es por eso que "Hasta ahora el concepto general de necesidad de información se limita principalmente a distinguir, entre un estado de la mente y la representación subsecuente en una pregunta."⁴⁴

De esta manera se puede decir que las necesidades de información son los requerimientos que tiene un usuario de información para resolver algunas dudas o problemas relacionados con sus actividades escolares, académicas o de investigación que necesita resolver en ese instante, y es tarea de la biblioteca o centro de información

⁴⁰ CALVA GONZALEZ, Juan José. " Una aproximación a lo que son las necesidades de información ". -- p. 35. -- En : Investigación Bibliotecológica, 5, no.11 (Jul.-dic. 1991)

⁴¹ Ibidem -- p.35.

⁴² SARACEVIC, Tefko. " Relevance : a review of and a framework for the thinking on the notion in information science ". -- p. 35-36. -- En : Journal of the American Society for Information Science, 26, no. 6. (1975)

⁴³ Ibidem -- p. 36.

⁴⁴ Ibidem

el resolver estas necesidades de la mejor manera posible, poniendo al alcance del usuario los materiales con la información que pueda resolver estos requerimientos.

2.3 Tipos de usuarios

Después de definir que es un usuario, tendremos que hacer una clasificación de ellos, ya que cada uno tiene diferentes necesidades de información, y por lo tanto varía el interés por recuperar sus documentos según sea el tipo y la calidad de la investigación, porque de esto depende que el bibliotecario referencista pueda tener un mejor conocimiento de las necesidades del usuario que va a atender, para poder realizar una mejor estrategia de búsqueda y recuperar los documentos pertinentes para el usuario según sea su necesidad.

Como ya vimos en el apartado anterior los usuarios tienen diferentes necesidades de información, y de acuerdo a esas necesidades se puede hacer una clasificación de ellos, para esto es necesario tomar en cuenta algunos aspectos como son: el grado de especialización que tiene y el tipo de información que requiere de acuerdo al tipo de trabajo que desempeña.

Es por eso que para hacer una clasificación o tipologización de los usuarios Iraset Paéz⁴⁵ propone tres puntos o dimensiones que son:

- 1) La identidad informacional del usuario
- 2) La necesidad informacional del usuario
- 3) La estrategia de satisfacción informacional del usuario

⁴⁵ PAEZ URDANETA, Iraset. Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios. En Avances y problemas. Caracas : UNESCO, 1992. p. 2-3.

El punto número uno esta relacionado con conocer quién es el usuario, y cuáles son sus necesidades, cuáles son sus habilidades para recuperar información, habilidad para evaluarla o saber si satisface o es la indicada para resolver sus necesidades.

El punto dos esta relacionado con saber qué necesita el usuario, esto es el determinar qué tipo de información necesita, ya que según éste, tendremos usuarios que buscan datos dependiendo del perfil de interés de su ocupación.

El punto número tres finalmente se enfoca a los medios o el soporte en el que se encuentra la información y con los mecanismos de control cualitativo de la información obtenida.

Otro autor que clasifica al usuario es Lancaster⁴⁶ el cual dice que una persona que visita una biblioteca lo hace porque tiene la necesidad de sus servicios y propone cuatro categorías que son:

- 1) La necesidad de obtener uno o más materiales bibliográficos cuya existencia ya es conocida.
- 2) La necesidad de obtener uno o más materiales que traten de un tema determinado.
- 3) La necesidad de obtener la respuesta a un problema real específico.
- 4) La necesidad de encontrar un libro simplemente para entretenimiento personal.

La primera categoría nos sugiere al usuario que acude a una biblioteca a buscar información de la cual ya tiene conocimiento.

⁴⁶ Ibidem -- p. 19.

La segunda categoría es referente a los usuarios que buscan información sobre un tema determinado, y este es el usuario que acude directamente al catálogo o solicita ayuda al bibliotecario para que pueda utilizar algunas bases de datos, ya que trae definido el tema pero es necesario buscar toda la información sobre el mismo.

La tercera categoría esta enfocada a resolver una necesidad específica que se tiene que satisfacer en ese momento (como puede ser un trabajo escolar) y que puede resolver con un solo material.

Y por último la cuarta categoría es la del usuario que necesita un sólo material que le pueda ayudar a pasar un buen rato.

Otro autor que de alguna manera clasifica también al usuario es Calva González ya que el menciona que un usuario se clasifica por sus necesidades de información y por otro lado por su comportamiento informativo.⁴⁷

Esta clasificación es muy sencilla ya que esta relacionada con lo que necesita un usuario para resolver el problema informativo que tiene, su perfil de interés, y la forma como busca la información ; o sea, la habilidad o el conocimiento que tiene dentro de una biblioteca para poder recuperar información.

Hasta este momento se ha clasificado a los usuarios por sus necesidades de información en forma general, pero es necesario que veamos que tipos de usuarios son los que

⁴⁷ CALVA GONZALEZ, Juan José. " Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del Programa de Formación de Recursos Humanos en Servicios Bibliotecarios y de información para la integración de la Red de Bibliotecas del Subsistema de Humanidades y Ciencias Sociales ". -- p. 35. -- En : Investigación Bibliotecológica, 10. no. 20. (ene.-jun. 1996)

asisten a los servicios de recuperación de información en disco compacto, los cuales veremos más adelante en el capítulo de el Departamento de Consulta.

Es importante mencionar que para efectos de este estudio se aplicó el cuestionario a los usuarios de los tres niveles aleatoriamente que asistieron a solicitar el servicio de búsqueda y recuperación de información en la sala de consulta la durante el mes de noviembre de 1996, aplicándose un total de 143 cuestionarios.

2.4 Satisfacción de usuarios

Definición

La palabra Satisfacción es difícil de definir, por esta razón trataremos de exponer varias definiciones, para finalmente tratar de crear una definición para efectos de este trabajo.

El Diccionario de la Lengua Española explica que el término satisfacer " se refiere al hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, a aquietar y convencerse con una eficaz razón, de la duda o queja que se había formulado."⁴⁸

En el contexto de las bibliotecas el término satisfacción de usuarios ha sido definido de la siguiente manera:

George D' Elia y Sandra Walsh definen a la satisfacción como " el grado por el cual una biblioteca es capaz de responder a las demandas de sus usuarios."⁴⁹

⁴⁸ Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. Op. Cit. p.1183

⁴⁹ D Elia George y Sandra Walsh, " User Satisfaction with Library Service a measure of Public Library Performance ? " . -- p. 110. -- En : Library Quarterly, 53. no. 2 (1983)

Por otro lado Strautz⁵⁰ dice que la satisfacción de usuarios se considera como un resultado de los servicios que proporciona una biblioteca. Además considera que este concepto es subjetivo y difícil de definir, ya que la calidad en los servicios es difícil de medir, puesto que cada usuario percibe la calidad de acuerdo a la eficacia con que se le brinda un servicio.

Es así como las bibliotecas y los bibliotecarios están obligados a dar respuesta a las necesidades de sus usuarios y son responsables del éxito o fracaso de esta labor.

De esta manera en el contexto de las bibliotecas, la satisfacción de usuarios se puede definir como la capacidad que tiene una Institución, para cubrir todas las necesidades de información que requiere un usuario, la cual repercutirá en la conducta del usuario hacia la biblioteca y su comportamiento en la búsqueda de información en el futuro.

En cuanto a los estudios de satisfacción de usuarios en la recuperación de información en disco compacto es importante tomar en cuenta algunos aspectos como son, la capacidad de un sistema de recuperación de información (base de datos) y la actualización de la misma, ya que de esto va a depender que el usuario pueda recuperar la información más actualizada.

Por otro lado también es importante la interacción humana que existe entre el bibliotecario y el usuario, ya que el bibliotecario es el experto en el manejo de la base de datos y el usuario es el experto en cuanto a la terminología del área en la que se desenvuelve, y de esta manera se conjugan las dos partes para poder obtener una mejor satisfacción en la

⁵⁰ STAUTZ, Elizabeth. User satisfaction at the Columbus College of Art & Design : A mesure of Library efectiveness. USA , 1993. Tesis (Maestría en Bibliotecología) Kent State University School of Library Science. p. 4

búsqueda y recuperación de información, ya que el valor y la eficacia de un servicio dependen mucho de la experiencia del personal que lo brinda.

Este último aspecto es muy importante en el presente estudio, el cual tiene dentro de sus objetivos saber si un servicio de recuperación de información en CD-ROM satisface o no las necesidades de sus usuarios.

Es necesario mencionar que cuando se realizan estudios de satisfacción de usuarios, cuesta trabajo medir la calidad con que se brinda un servicio ; por eso es imprescindible para evaluar la satisfacción, conocer la opinión de los usuarios sobre cómo y qué tan bien la biblioteca satisface sus necesidades de información.

Existen algunos autores como Strautz ⁵¹ que mencionan que en ocasiones es difícil medir la calidad de un servicio y si se utilizan las opiniones de los usuarios se tendrían muchas variantes, ya que cada usuario percibe la calidad de un servicio de acuerdo a como se le haya resuelto su necesidad de información.

Otros autores mencionan que es necesario tener las opiniones de los usuarios, ya que solamente ellos nos pueden informar que tan bien es atendida su necesidad de información;

A continuación se presentan algunas de las razones más importantes para saber la opinión de los usuarios, tomando en cuenta sus necesidades de información, están las siguientes:

⁵¹ Ibidem

1) Las necesidades de información de los usuarios son complejas y ambiguas, no pueden ser medidas y evaluadas en forma real.

2) El usuario usa una gran variedad de servicios en las bibliotecas por lo cual no hay parámetros o controles de medidas de calidad. Por lo tanto el usuario como último consumidor es el único que nos puede dar pautas para evaluar la calidad con la que percibe estos servicios.

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

Es así como los estudios de satisfacción de usuarios deben ser utilizados principalmente para descubrir un nivel de efectividad en las bibliotecas y para diagnosticar la calidad con que se brindan los servicios.

Por esta razón cuando se realiza un estudio de satisfacción de usuarios, y como resultado se encuentra un alto grado de satisfacción en los usuarios, se refleja un alto nivel de efectividad en los servicios que proporciona una biblioteca, o sea que la biblioteca esta trabajando con un alto nivel de calidad en todos los servicios que proporciona.

Esta reflexión nos lleva a pensar que a mayor efectividad de una biblioteca mayor satisfacción de los usuarios; y por lo tanto a mayor satisfacción de los usuarios mayor uso de la biblioteca, por ésta razón los encargados de administrar una biblioteca tienen que estar consientes de esta situación en el momento de planear los servicios, ya que deben conocer a sus usuarios y conocer sus necesidades de información, para que se pueda dar esta relación biblioteca-usuario.

Por otro lado se puede decir que los estudios de satisfacción de usuarios se usan con mayor frecuencia para:

a) Descubrir el nivel de efectividad con que trabaja una biblioteca.

b) Diagnosticar la fortaleza y debilidad de los servicios de una biblioteca y de las personas que los proporcionan y

c) Dar una respuesta a la conducta del uso diario de la biblioteca que afectará la conducta futura del usuario hacia la misma.

Capítulo III. El CD-ROM en la recuperación de información

3.1 Discos compactos (CD-ROMs)

El avance tecnológico que se ha dado en los últimos años, ha permitido nuevas formas en la recuperación de la información, con la aparición de nuevos formatos (discos compactos y CD-ROM) los que tienen mayor capacidad de almacenamiento que los tradicionales (PAPEL), y nos permiten tener mayor información utilizando menos espacio e invirtiendo menos tiempo en la búsqueda y recuperación de la misma.

El presente capítulo tiene la finalidad de dar a conocer en primera instancia que es un disco compacto (CD-ROM) y sus aplicaciones dentro de nuestra área, así como su desarrollo y avances desde su aparición hasta nuestros días. Por otro lado se tratará de definir qué es una base de datos, se explicará cuales son los tipos de bases más utilizadas en el área de las bibliotecas, además de explicar cómo es la conformación de una base y finalmente se explicará qué es una estrategia de recuperación de información y cómo se realiza para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Muchos profesionales de la información se familiarizaron con los discos compactos antes del advenimiento del CD-ROM. Los discos compactos ya han revolucionado la industria de la música, produciendo una sobresaliente calidad de sonido, libre de ruidos de fondo. Estos mismos discos compactos han sido adaptados para almacenar información bibliográfica, ellos son conocidos como CD-ROM (disco compacto-lectura solo en memoria).

¿Qué es un CD-ROM?

La radical tecnología del CD-ROM proviene como ya se mencionó de los "CD de audio, como la primera parte de su nombre -CD; Compact Disc. La segunda parte del nombre, ROM, Ready Only Memory, se debe al hecho de que un CD-ROM, que al menos en la versión base es un medio de lectura perfecto, no se puede volver a sobrescribir, como sucede con un disco duro."⁵²

Por esta razón vemos que CD-ROM significa Disco Compacto de Lectura Solo en Memoria.

"La imposibilidad de alterar los datos de un CD-ROM conlleva incluso una ventaja, sobre todo cuando se trata de archivar datos permanentes o cuando no se desea una posterior modificación o pérdida de datos"⁵³

Esta tecnología surge a partir del uso del espectro de la luz como medio de transporte de información, y del descubrimiento del rayo láser capaz de transmitir un haz de luz extremadamente delgado, modulado y que puede transportar información.

Como se puede ver el CD-ROM es de gran utilidad en nuestra área, porque si se adquiere una base de datos en disco compacto, la puede utilizar cualquier usuario sin temor a que pudiera borrar la información contenida en esta.

⁵² HAHM, Harald. El gran libro del CD-ROM. -- Barcelona : Marcombo, 1995. p. 12.

⁵³ Ibidem --p.12.

3.2 Desarrollo del Disco Compacto (CD-ROM)

El CD-ROM es un tipo de disco láser y fue desarrollado por una empresa solidaria de Philips y Sony.

Es así como en los años de 1979-1982 aparece el CD de audio "como competencia a los clásicos discos de vinilo. Hoy en día el disco ha sido prácticamente confinado por el CD a la categoría de soporte musical exótico."⁵⁴

El disco compacto surge a comienzos de los años ochenta como competencia en el mercado de las videoreproductoras. Es un método de grabación y reproducción de imágenes y sonidos. Desde el punto de vista de la información este sistema de disco compacto representa un método competitivo de almacenamiento de imágenes, y como las imágenes consisten en datos ordenados de una forma particular, también pueden almacenar diversas clases de información escrita, fotografías, sonidos, etc.

En estos años el CD cobró una gran popularidad dentro del mercado de los productores de discos, ya que también tuvo un impacto muy fuerte dentro de la gente que consumía el antiguo disco de vinilo, ya que se dieron cuenta que estos CDs, tenían una gran fidelidad en sonido además de que eran más fáciles de almacenar y es muy difícil que tuvieran problemas en cuanto a que no se rallan tan fácilmente como los antiguos y su costo al comercializarse era bastante accesible.

⁵⁴ *Ibidem* -- p. 13.

Para el año de 1985 "El CD llega al mundo de los ordenadores como CD-ROM. Su utilización es poco frecuente y el hardware necesario demasiado caro para su uso generalizado."⁵⁵

Cuando aparece el CD-ROM ya como tal, era demasiado caro para su uso generalizado pero con el paso del tiempo se ha visto que mientras más se use una base de datos en disco compacto, cada consulta va abaratando el costo de su uso.

En los años de 1989-1991 "el CD-ROM clásico se amplía. En el hardware se contemplan las necesidades de la multimedia"⁵⁶, este CD es conocido como CD-ROM/XA. En estos años al mejorarse el hardware del CD-ROM aparecen las enciclopedias que además de contener información, contienen sonidos e imágenes fijas y con movimiento, un ejemplo de estas son The new Grolier multimedia enciclopedia y Mammals a multimedia enciclopedia.

Para el año de 1992 aparecen dos nuevos CD, estos son el Photo-CD y el CD-I.

"Las Photo-CD Kodak permiten conservar las fotografías tradicionales en CD. Entretanto, el Photo-CD, surgido de la evolución del estándar XA se convierte mundialmente reconocido".⁵⁷

Por otro lado el CD-I o disco compacto interactivo se dirige más bien al mundo del entretenimiento. Mediante un reproductor CD-I, que se puede conectar a un aparato de televisión, se pueden leer y reproducir CD. ⁵⁸

⁵⁵ Ibidem -- p. 14.

⁵⁶ Ibidem

⁵⁷ Ibidem

En 1993 vuelven a aparecer otros tres CD, que son el 3DO, CD32 y el Sega Megadrive.

Los "3DO y CD32 son dos plataformas del ámbito de la electrónica de entretenimiento. El 3DO se concibió para juegos y presentaciones; el CD32 y Sega Megadrive como consolas de juego".⁵⁹

Al ver este avance de la tecnología del Disco Compacto y del buen recibimiento que han tenido los videojuegos es de esperar que aparezcan en los próximos años un mínimo de tres nuevas plataformas de entretenimiento por año.

Finalmente en este mismo año "aparece un nuevo estándar que permite por primera vez reproducir videos en un PC con una calidad interesante",⁶⁰ a este nuevo estándar se le conoce como Video-CD.

3.3 Capacidad del CD-ROM

El mismo disco que es como un tipo de emparedado de vidrio flexible y aluminio tiene un espesor de 1.2 mm., y 12 cm. de diámetro.⁶¹

Esta tecnología recientemente desarrollada parece ahora ofrecer una promesa inmensa en la importante área de la difusión de la información.

⁵⁸ SCHAMBER, Linda. Optical Disk Formats: A Briefing. Washintong: Office of Educational Research and Improvement. 1988, p. 2.

⁵⁹ Ibidem — p.14.

⁶⁰ Ibidem

⁶¹ RAMIREZ VELAZQUEZ, César A. " El CD-ROM ¿ una tecnología de punta necesaria en México ? ". — p.25. — En : Biblioteca Universitaria, 6. no. 3. (jul. -sep. 1991)

La enorme capacidad de almacenamiento de esta tecnología es su mayor atractivo, ya que un CD-ROM puede almacenar aproximadamente cerca de 250,000 resúmenes bibliográficos, esto equivaldría a la capacidad de 1600 discos flexibles.

En otras palabras un CD-ROM tiene capacidad para grabar el contenido de una enciclopedia de 20 volúmenes.

Por su alta capacidad de almacenamiento, los discos compactos están destinados a afectar de una manera definitiva los sistemas convencionales de almacenamiento de información en lugares como las bibliotecas, en donde en algunas universidades se están llevando a cabo proyectos para almacenar todo su acervo en este tipo de tecnología, ahorrando sustancialmente espacios de almacenamiento y ganando rapidez en la recuperación de información.

· Por esta razón el CD-ROM no es aplicable para una carga breve de datos tales como archivos financieros o archivos de noticias, esta nueva tecnología es convenientemente adecuada para almacenamiento de datos de archivo (bases de datos bibliográficas, diccionarios, libros de referencia, catálogos de grandes bibliotecas, etc)

La información almacenada en el disco puede ser recuperada, exhibida, manipulada e impresa en varias formas, pero lo más importante es que el usuario no puede alterar la información del disco, además las novedades recientes se pueden adicionar · periódicamente al núcleo de datos ya existentes.

Hasta este momento se a hablado de los discos compactos, pero es importante mencionar que existen bases de datos tanto en CD-ROM como en línea.

3.4 Bases de datos

En este apartado se tratará de definir lo que es una base de datos, tomando como base algunas definiciones de autores que han tratado el tema, para después formular una definición para efectos de este trabajo.

El diccionario de microinformática menciona que "una base de datos es un conjunto de información organizada con unas técnicas de acceso y tratamiento particulares, almacenada en los dispositivos de memoria de un ordenador".⁶²

La Maestra Morales define en su libro El servicio de consulta, a las bases de datos como " ...colecciones de registros almacenados en soporte magnético accesible por computadora."⁶³

El diccionario de Internet define a la base de datos como " La estructura para almacenar datos en una computadora y para hacerlos accesibles por medio de una búsqueda lógica ".⁶⁴

Para Luis Lizasoani ⁶⁵ una base de datos es cualquier conjunto de información almacenada en cualquier tipo de soporte de forma que sea legible y manipulable por un sistema informático.

Otro autor que define a las bases de datos es Carlos Bernal en su tesis Diseño y aplicación de un sistema de base de datos ⁶⁶ y menciona que en un sentido amplio, el

⁶² TAPIAS, Ramón. Diccionario de microinformática p.32

⁶³ MORALES CAMPOS, Estela. El servicio de consulta. 2 ed. México: UNAM. CUIB, 1993. p. 59.

⁶⁴ FAHEY, Tom. Diccionario de Internet.—México : Prentice Hall, 1994.p. 50.

⁶⁵ LIZASOANI, Luis. Bases de datos en CD-ROM .—Madrid : Paraninfo, 1992, p. 37-49.

término base de datos alude al conjunto entero de los datos almacenados por una empresa. Bajo una perspectiva más estrecha, la base de datos comprende únicamente aquella información que puede ser considerada como recurso común y que es tratada y está almacenada en un punto único de la red y puesta a disposición de todos los componentes de la empresa, estos datos controlados y tratados de forma centralizada constituyen la base de datos común.

Como se puede ver existen varias definiciones sobre que es una base de datos, pero la mayoría de ellas coinciden en que son un conjunto de datos a los cuales se puede acceder por computadora.

Por esta razón para efecto de esta investigación se puede decir que una base de datos es una colección de archivos de información almacenados en soporte magnético, que están organizados de manera tal que con algunas técnicas de acceso y recuperación son accesibles por computadora.

3.5 Ventajas de las bases de datos

El objetivo primordial de una base de datos es crear un ambiente en el que sea posible guardar y recuperar información en forma conveniente y eficiente.

Es importante aclarar que existen ventajas y desventajas en una base de datos, desde el punto de vista de la construcción o arquitectura de la base y desde el punto de vista de la recuperación de información, por esta razón se tratará de explicar cada una de ellas en forma breve :

En cuanto a la construcción de la base de datos se encuentran las siguientes ventajas:

⁶⁶ BERNAL CHAVEZ, Carlos. Diseño y aplicación de un sistema base de datos.—San Juan de Aragón, Edo. de Méx., 1995, 175 h. tesis (Ingeniero en Computación). – Universidad Nacional Autónoma de México. h. 5.

1) La etapa de diseño. Está facilitada por la estructura modular y por el hecho de que todos los programas de aplicación y los subsistemas de integridad y privacidad se refieren a las bases de datos en términos lógicos. Cada uno de estos módulos puede ser diseñado independientemente y los diseñadores no necesitan preocuparse de los detalles de implantación de la estructura física de almacenamiento utilizada.

2) La presencia de esquemas conceptuales y de bases de datos facilitan el empleo del sistema. Los usuarios finales pueden referirse a estos esquemas para aclarar su comprensión del área de aplicación y para descubrir qué datos están almacenados en la base de datos.

3) El módulo de transformación lógica a física. Facilita en gran medida el mantenimiento del sistema, y permite que se puedan hacer transferencias de datos de un software a otro.

Por otro lado las bases de datos tienen muchas desventajas en lo que respecta a su construcción, sobre todo las bases de datos a grandes escalas.

De estas desventajas las más serias son:

1) Experiencia insuficiente en bases de datos. Quizá la desventaja más importante es que la tecnología de las bases de datos es muy compleja, y muy pocas organizaciones tienen personal con la experiencia suficiente para implantar y manejar una base de datos.

2) Costos más altos de procesamiento de datos.

3) Aumento en las necesidades de hardware y software.

4) Seguridad e integridad de los datos.

Desde el punto de vista de la recuperación de información existen más ventajas que desventajas. Entre las ventajas se pueden mencionar:

- 1) El tener millones de registros almacenados en poco espacio
- 2) Rápido acceso a la base de datos
- 3) Tiene algunos sistemas de seguridad, los cuales no permiten que un usuario pueda alterar o borrar la información
- 4) Prácticamente se puede utilizar a cualquier hora del día (CD-ROM o Línea)
- 5) Accesibilidad ilimitada
- 6) Permite el acceso multiusuario simultáneamente.

Dentro de las desventajas podemos mencionar:

- 1) Si la base esta en línea tenemos el problema de que si se cae el sistema no podemos acceder.
- 2) Si la base esta en CD-ROM la actualización de la misma no es inmediata.

Ya que mencionamos ventajas y desventajas de las bases de datos en general es conveniente que se establezcan algunas diferencias entre las bases de datos en línea y en CD-ROM con respecto a las búsquedas en ambas bases, Eugenio Romero menciona algunas :⁶⁷

- Las bases de datos en CD-ROM tienen la ventaja de no utilizar líneas telefónicas con lo que se abate el costo por consulta ya que la mayoría de las bases de datos en línea se encuentran en el extranjero y conectarse a dichas bases representa un costo muy alto.

⁶⁷ ROMERO HERNANDEZ, Eugenio. " Servicio de consulta ". – p. 167-168. – En : La Bibliotecología en el México actual y sus tendencias. México : UNAM. DGB, 1992.

- Los CD-ROM evitan el síndrome del taxímetro que sufren los usuarios al estar realizando sus búsquedas en bases de datos en línea, a pesar de tener su perfil previamente elaborado, pues constantemente se generan nuevos descriptores o palabras claves que intervienen en el proceso de la búsqueda.
- Los discos compactos pueden ser usados en cualquier PC moderna. Las bases en línea sólo se pueden acceder en terminales preestablecidas .
- Se pueden conectar a través de redes multiusuarios, abatiendo los costos, situación que no se da con las bases en línea.
- Entre más se utiliza este servicio del CD-ROM, más económico resulta el costo por búsqueda de investigación en sentido inverso que las búsquedas en línea.
- Se pueden consultar varias bases a la vez.

Con respecto a las desventajas el mismo autor menciona algunas como son:

- Su actualización es más tardía que las bases de datos en línea.
- Si son poco utilizadas, su costo por búsqueda de investigación se incrementa sensiblemente para la institución, a la inversa que las bases de datos en línea.
- Algunos CD requieren de Hardware más sofisticado.

Con lo que respecta a las ventajas y desventajas que menciona este autor, en su momento fueron validas, pero actualmente las ventajas y desventajas en el uso de bases de datos en CD-ROM contra en línea son muy pocas ya que al abrirse la red de INTERNET en el año de 1993 y ponerse a disposición estas bases en línea en la red, ya no es necesario utilizar líneas telefónicas para consultarlas, por otro lado al entrar en

funcionamiento en 1995 el programa de NETSCAPE para navegar en la red, puede uno acceder a las bases en línea en cualquier maquina que este conectada a la misma.

De esta misma manera al haber una competencia entre los consorcios que ofrecen bases de datos en línea, algunas bases ya no cobran por tiempo de conexión, sino por tiempo de suscripción, por consultas, eliminando el síndrome del taxímetro, además puede uno conectarse a varias bases de datos al mismo tiempo.

En lo que si estoy de acuerdo con este autor es que las bases de datos en CD-ROM tienen la ventaja de poderse utilizar en el momento que uno las necesite, no importando la hora, a diferencia de las bases de datos en línea que tenemos el problema que si la utilizamos en las horas de tráfico de la red su uso se vuelve lento. Además de que dependemos del sistema, esto es que si éste se cae no podemos acceder a estas bases.

Otra ventaja que se tiene con el CD-ROM es que si se tiene un convenio con el proveedor, al retirar la suscripción de la base, nos podemos quedar con el disco, y seguir trabajando con el, a diferencia de una base de datos en línea que al retirarse la suscripción de la misma nos quedamos sin nada de soporte.

Dentro de las desventajas en verdad solo encuentro una que es la actualización.

Como se puede observar al hablar de ventajas y desventajas de bases de datos, se tienen que mencionar las mismas desde el punto de vista de la arquitectura de diseño de construcción hasta la recuperación de información.

3.6 Tipos de bases de datos

Dentro del mundo de las bases de datos existen varios tipos César Augusto Ramírez en su artículo El CD-ROM, una tecnología de punta necesaria en México⁶⁸ menciona varios tipos de bases de datos como son:

⁶⁸ RAMÍREZ VELAZQUEZ, César A. Op. cit. p. 37.

Texto completo, numéricas, imagen, video, software, además de algunas del tipo combinado como son: textual-numéricas y texto completo-imagen.

Otro autor que clasifica las bases de datos es Lizasoani ⁶⁹ y las agrupa de la siguiente manera:

1) Bases de datos referenciales

- a) Bibliográficas
- b) Directorios

2) Bases de datos fuentes

- a) Bases de datos factuales o numéricas
- b) Bases de datos textuales
- c) Bases de datos mixtas

Dentro del contexto de las bibliotecas encontramos que comúnmente existen tres tipos principales de bases de datos estas son:

BIBLIOGRAFICO
ESTADISTICO
TEXTO COMPLETO

El tipo bibliográfico es el más utilizado, ya que proporciona las citas de materiales como artículos de revistas y periódicos, reportes, actas de conferencias, etc. Las citas pueden estar arregladas en gran variedad de formatos, ya que la mayoría incluyen el título del artículo, la fuente de publicación, la fecha y número de páginas, el nombre del autor, el volumen y número de edición.

En algunas bases de datos bibliográficas, también se incluyen resúmenes en muchas de las citas, usualmente este resumen es corto e incluye los contenidos más importantes de un artículo o reporte. Utilizando estas bases de datos uno puede fácilmente compilar una

⁶⁹ LIZASOANI, Luis. Op. cit. p. 37-49.

lista extensiva de citas de artículos y/u otros materiales, dependiendo de la naturaleza de la base de datos.

Las bases de datos de naturaleza estadística, contienen información basada en números, tales como datos de censos, datos demográficos, datos de mercadotecnia y consumidores, etc.

Las bases de datos más extensivas y completas tienen gran variedad de textos completos. Estas bases de datos son más comunes para los periódicos, leyes, etc. Aquí la base almacena el texto completo de cada artículo, documento, reporte, caso o ejemplar incluido. Esto elimina la necesidad de localizar y fotocopiar el artículo original, naturalmente, las bases de datos de texto completo son más caras que las otras, ya que ahorran tiempo.

3.7 Estructura de las bases de datos

En este apartado se dará a conocer como están conformadas las bases de datos, ya que como se vio en los apartados anteriores existen varios tipos de bases, además de que como son varias las empresas que se dedican a la creación de base de datos, cada una de ellas presentan diferentes formatos en la recuperación de información.

La estructura de las bases de datos es muy compleja ya que desde el punto de vista de la ingeniería hay diversos modos de especificar un registro, lo más importante es que se utilice el mismo método en todo el sistema. Todos los sistemas formales de procesamiento de datos tienen patrones que se utilizan para especificar los formatos del registro para registrar los utilizados en estos sistemas.

Cuando son considerados como partes de un registro, los elementos de datos se suelen denominar campos, que son grupos de caracteres que ocupan posiciones en el campo total de caracteres que configuran un registro, es decir que un campo es un grupo de datos reunidos que pertenecen a un conjunto de información.

Desde el punto de vista de la recuperación de información se puede explicar de otra manera, ya que como se sabe las bases de datos están compuestas por campos, y finalmente los usuarios solo pueden ver una parte de la base, que en este caso sería solamente la pantalla de búsqueda y recuperación de información.

En primera instancia se explicará en forma sencilla la manera lógica como un procesador de una base de datos va indizando u organizando las palabras en forma alfabética dentro de la misma base, pero antes es necesario aclarar que las bases de datos se conforman de varios campos, esto es con la finalidad de que se puedan hacer combinaciones de uno o más campos en una misma búsqueda.

Por ejemplo cuando se accesa información en el campo de autor o el campo de título en una base de datos el procesador empieza a trabajar y su función es la de desmembrar las palabras que están conformando el campo, si se accesa por un autor, el procesador trabajaría de ésta forma.⁷⁰

CAMPO DE AUTOR

1.- AARON CHARLES HOWARD

Lo primero que hace el procesador es darle un número de reconocimiento, para efectos de este ejemplo se hará de manera sencilla ; para evitar confusiones con los números del código ascii se usarán números naturales.

Entonces etiquetaría al autor (nombres y apellidos) con el número 1(#1), y después lo ordenaría en forma alfabética, quedando de la siguiente manera:

1.- AARON

⁷⁰ AMAYA, R. Miguel Angel. " La búsqueda de información y la obtención de documentos ": -- p. 51-59. -- En : Desarrollo de colecciones y diseño de servicios. -- México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, (1996)

1.- CHARLES

1.- HOWARD

Como se puede observar cada uno de los elementos del autor conservan el número que se le dio al registro.

Lo mismo pasa con el título o algún otro elemento de los diferentes campos que contenga el registro de acceso.

Retomando el ejemplo anterior de autor, si este tuviera un título, el procesador haría la conversión de ésta forma:

1.-MANUAL DE PEDAGOGIA

El procesador le daría en primera instancia el mismo número de acceso del registro, y desglosaría cada uno de los elementos del título y los ordenaría en forma alfabética:

1.- MANUAL

1.- PEDAGOGIA

Aquí observamos un cambio con respecto al ejemplo anterior, ya que hubo un elemento del título que no fue tomado en cuenta "de", esto es precisamente porque las bases de datos están diseñadas de tal forma que sólo pueden recuperar los términos relevantes de cada campo, y es cuando se les da el nombre de palabras clave o keyword, y las palabras no relevantes o "inútiles", no son tomadas en cuenta en este proceso, esto hace que sea más fácil y rápida la recuperación de información.

En los anexos 2 y 3 se presentan cinco autores con sus respectivos títulos, para ejemplificar lo antes expuesto.

Los campos más representativos de una base de datos, y que la mayoría de las compañías que las producen contemplan son:

- Autor
- Título
- Número de acceso
- Nombre de la institución
- Año de publicación
- Referencia de la revista
- Tipo de documento
- Idioma

En algunos casos se incluyen otros campos que también pueden utilizarse para recuperar información (Véase anexo 1)

Otro aspecto importante que debe conocer el usuario en la recuperación de información es la forma como puede hacer las combinaciones de los términos dentro de la base, ya sea del mismo campo o de algunos de ellos, para restringir la información que solamente deseamos adquirir sobre un tema en especial, y se utilizan los operadores lógicos booleanos.

Los operadores lógicos booleanos nos permiten hacer diferentes combinaciones dentro de una misma búsqueda, a continuación se presentan los operadores lógicos más utilizados tanto en español como en inglés, y la función de cada uno de ellos:

| Operadores lógicos booleanos: | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| Español | |
| OPERADOR | FUNCION |
| Y | INTERSECCION DE PALABRAS |
| O | UNION DE PALABRAS |
| N | EXCLUSION DE PALABRAS |
| \$ | TRUNCACION A LA DERECHA |

| Inglés | |
|----------|-------------------------------|
| OPERADOR | FUNCION |
| AND | INTERSECCION DE PALABRAS |
| OR | UNION DE PALABRAS |
| NOT | EXCLUSIÓN DE PALABRAS |
| * | TRUNCACION DE LA PALABRA RAIZ |

Cuando ya se conocen los campos que indiza una base de datos y también sabemos como utilizar nuestros operadores booleanos, se pasa directamente a realizar una estrategia de búsqueda.

3.8 Recuperación de información (estrategias de búsqueda)

La recuperación de información es una de las tareas académicas más importantes que existen en el área de la Bibliotecología, ya que es precisamente en ella, en donde el bibliotecario demuestra los conocimientos que tiene para poder solucionar los requerimientos de información que un usuario necesita, dependiendo del grado de investigación que este realice en determinada área del conocimiento.

El bibliotecario de consulta tiene que poner en práctica lo aprendido en su formación profesional en las aulas, y su experiencia en la realización de búsquedas de información, tanto en los sistemas convencionales (índices impresos, catálogos de biblioteca, enciclopedias, etc.) como en los más sofisticados sistemas de recuperación de información en línea y en disco compacto, ya que de esto depende que él pueda diseñar una buena estrategia de búsqueda, para la mejor recuperación de los materiales pertinentes para un usuario.

Esto equivale a que el bibliotecario o analista de la información pueda poner en manos del usuario la información de manera rápida y eficiente, sobre un tema previamente solicitado por éste. De esta manera el bibliotecario tendrá la responsabilidad de hacer valer sus conocimientos, no precisamente en el área que se le solicita; sino en cuanto al

conocimiento que tenga del sistema de recuperación que va a utilizar para efectuar la búsqueda.

Esto significa que el referencista debe conocer a la perfección este sistema, ya que de esta manera podrá saber que campos utilizar, para combinarlos e ir recuperando los documentos. Es así como se tiene que ir buscando la forma de recuperación, ya sea de lo general a lo particular, o aplicar una combinación de términos, que nosotros llamamos descriptores.

¿Cómo se realiza una estrategia de búsqueda ?

En un servicio de recuperación de información en disco compacto existen muchos sistemas (softwares) para recuperar documentos, ya que cada compañía que edita un disco trata de presentar una forma que sea accesible para la persona que hace uso de sus bases. Es así como, al comparar varias bases de datos en CD-ROM nos encontramos que las presentaciones son diferentes, pero la mayoría nos permite recuperar información haciendo casi la misma estrategia de búsqueda.

Para poder planear una estrategia de búsqueda de información se deben seguir varios pasos antes de empezar a trabajar con el sistema.

Al llegar el usuario a solicitar el servicio, lo primero que se tiene que hacer es una pequeña entrevista, en la que se trata de hacer el perfil del mismo, esta entrevista debe ser lo más amena posible, para que nuestro usuario tome confianza y nos pueda explicar lo siguiente:

- Cuál es el tema que esta investigando.
- A qué área del conocimiento pertenece.
- A qué nivel quiere la recuperación, qué tanta profundidad requiere sobre el tema en cuestión ; esto es la cobertura, periodo, tipos de documentos, idioma, etc.
- Qué tipo de investigación esta realizando.

Después de esta pequeña entrevista el bibliotecario, ya sabe un poco más acerca de los requerimientos del usuario, y es precisamente en este momento cuando empieza a planear la estrategia de búsqueda para poder ayudar al solicitante, ya que esto le permite saber :

- Qué base de datos va a utilizar en la búsqueda.
- Qué tipo de estrategia pondrá en práctica.
- Qué tipo de documentos necesita el usuario.

Si se desconoce la terminología en inglés de esa área, es deber del bibliotecario investigar en diccionarios u otras obras de consulta los términos para realizar la estrategia, o también puede auxiliarse del mismo usuario ya que este es el experto en el área en cuestión, o bien se puede apoyar en el índice de la base o en el thesaurus de la misma que se tenga planeado utilizar.

Al tener ya los términos perfectamente definidos empieza la labor de búsqueda por parte del bibliotecario.

Para poder ilustrar cómo se realiza una estrategia de búsqueda, a continuación se presenta un ejemplo de búsqueda en una base de datos internacional.

La solicitud de información fue la siguiente :

“ Encontrar información para determinar si el tratamiento llamado hipertermia o blood warning es efectivo contra el Sida. ”

En primera instancia, se debe elegir la base de datos adecuada, en este caso se optó por la Base de Datos MEDLINE, por ser la más completa en el área de MEDICINA.

El siguiente paso es la elección de las palabras claves o descriptores relevantes de la solicitud que vamos a utilizar en la realización de la estrategia de búsqueda.

Los descriptores seleccionados fueron :

- Hyperthermia
- Thermotherapy
- Blood Warning
- Sida

Al tener ya definidas las palabras claves, se procede a realizar la estrategia de búsqueda, es importante mencionar que como la búsqueda de información será en una base de datos internacional, los términos se tienen que acceder en inglés, por esta razón el bibliotecario debe de buscar los términos como ya lo mencionamos anteriormente.

Cuando se realiza la estrategia de búsqueda de información entran en juego todos los elementos que vimos anteriormente, como son los campos de las bases, los operadores booleanos y lo más importante, el conocimiento del bibliotecario respecto al sistema que va a utilizar, además de su experiencia en la recuperación de información.

La estrategia de búsqueda para el ejemplo anterior quedaría de la siguiente manera :

#1 SIDA or AIDS or HIV or VIH

En esta primera estrategia lo que hacemos es recuperar todos los registros que aparezcan sobre sida con todas sus variantes, ya sea en inglés o como se pudiera conocer, para esto utilizamos el operador booleano "OR", que nos une estos términos, y el resultado de esta búsqueda es de 26 309 registros.

El siguiente paso es combinar el resultado de la primera estrategia con el siguiente término.

#5 and hyperthermia or blood warning or thermotherapy

Como se puede observar, en esta estrategia utilizamos dos operadores que son el AND y el OR, el operador AND nos permitió hacer la intersección de la primera búsqueda con los siguientes términos, y el OR nos permitió unir las palabras hipertermia, blood warning y finalmente otro término que también se puede utilizar que es termoterapia, de esta forma tenemos como resultado que de esta búsqueda en MEDLINE de los años 1992-1996 sólo existen 11 referencias con los términos solicitados. (Véase anexo 4)

Cabe mencionar que en los ejemplos el signo de número # o gatito el software de las bases de datos se los asigna a cada término que se accesa en la búsqueda, de esta manera al término SIDA le da el #1 y así sucesivamente.

Otra forma de realizar estrategias de búsqueda es combinando los operadores lógicos booleanos con algunos campos, por ejemplo :

Si busca información de algunos aspectos psicológicos del tratamiento del sida en niños y esta información fuera del año de 1993 a la fecha, además el idioma de las referencias fuera exclusivamente en inglés, se tendría que realizar la siguiente estrategia de búsqueda :

Los términos que se utilizan serían :

- Sida
- Treatments
- Child
- 1993-1997
- English

El primer paso sería detectar qué base de datos utilizaríamos, en este caso se escogió la base PSYCLIT que es la más completa en el área de Psicología y áreas afines.

El siguiente paso es el de buscar en la base todos los registros que existan sobre el tema de SIDA.

#1 SIDA or AIDS or HIV or VIH

Se puede apreciar cómo se utilizó el operador booleano OR para unir términos, el siguiente paso es el de buscar cuántos registros de niños existen en la base.

#5 and CHILD*

Como se observa, aquí se utilizó otro operador que es el (*) que nos sirve para truncar la palabra raíz, y de esta manera tendremos todos los registros que se desprendan de CHILD, CHILDS, CHILDREN, CHILDHOOD, etc.

El siguiente paso es combinar los resultados de cada búsqueda utilizando el operador AND para hacer una intersección de los términos.

#7 and TREATMENT

Al hacer esta combinación se tendrán ya todos los registros que contengan las palabras SIDA, NIÑOS y TRATAMIENTO, lo único que falta sería combinar los años y el idioma.

#9 and 1993-1997 in PY and english in LA

En esta estrategia vemos que se utilizó el operador AND para unir los términos y el comando IN que nos sirve para indicar en qué campo deseamos la búsqueda, para señalar el nombre del campo solamente se necesita la abreviatura PY (Printer Year o año de publicación) y LA (Language o idioma).

Finalmente se encontró para esta búsqueda 30 referencias. (Véase anexo 5)

Como se puede observar, las estrategias de búsqueda de información no siempre son iguales, ya que cada usuario tiene diferentes necesidades de información y las estrategias se tienen que diseñar de acuerdo con las necesidades de cada uno de ellos.

De esta manera se puede decir que para realizar estrategias de búsqueda de información se tienen que tomar ciertas consideraciones que son importantes en esta labor, por un lado, la entrevista con el usuario que requiere la información (para detectar sus necesidades de información) y por el otro, el conocimiento del bibliotecario con el sistema que va a utilizar (conocimiento de la base de datos), además de la experiencia del mismo en la recuperación de información, ya sea manual o utilizando sistemas más sofisticados en la recuperación, como son bases de datos en línea o en disco compacto (CD-ROM).

Capítulo IV. El servicio de Consulta en la Biblioteca Central de la UNAM

4.1 Antecedentes

Durante el periodo que abarca la construcción de Ciudad Universitaria entre 1949-1954, se construye el edificio de la Biblioteca Central, destinado originalmente para alojar a la Biblioteca y Hemeroteca Nacionales.⁷¹

En 1954, se pensó en contar con una biblioteca central destinada a servir de centro de consulta a estudiantes, profesores e investigadores, adquiriéndose material bibliográfico, seleccionado de acuerdo a las necesidades más apremiantes de docencia e investigación universitaria.⁷²

Es así como el 5 de abril de 1956 inicia sus labores la Biblioteca Central, con un acervo de 80,000 volúmenes, constituido por 20,000 volúmenes correspondientes a su colección de reciente adquisición, y 60,000 provenientes del Departamento Técnico de Bibliotecas.⁷³

Posteriormente en 1966, el Departamento Técnico de Bibliotecas se transforma 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, y la Biblioteca Central permanece con este carácter

⁷¹ UNAM, Dirección General de Bibliotecas. Breve historia y organización, 1980, p. 5.

⁷² UNAM, Dirección General de Bibliotecas. La Dirección General de Bibliotecas y la Biblioteca Central de la UNAM : historia, organización y servicios : La Dirección, 1993. p. 2.

⁷³ Ibidem

hasta 1975, año en el que se constituye en el Departamento de Servicios al Público de la misma Dirección.⁷⁴

4.2 La Subdirección de Servicios Bibliotecarios de la DGB de la UNAM

" Como parte de la reestructuración realizada en la Dirección General de Bibliotecas y para atender las necesidades de información de la comunidad universitaria se crea en 1985 la Subdirección de Servicios Bibliotecarios que tiene como objetivo particular proporcionar a los integrantes de la comunidad universitaria los servicios bibliotecarios que requieren para la investigación y la docencia, que les permitan satisfacer sus necesidades de información."⁷⁵

Para lograr este objetivo la Subdirección se divide en cinco departamentos⁷⁶

- Departamento de Circulación
- Departamento de Tesis
- Departamento de Publicaciones Periódicas
- Departamento de Selección y Adquisición y
- El Departamento de Consulta

Departamento de Circulación

El Departamento de Circulación tiene como objetivo principal poner en manos del usuario, en el menor tiempo posible, el material bibliográfico que requiera para sus estudios o

⁷⁴ Ibidem

⁷⁵ Ibidem — p.19.

⁷⁶ Ibidem — p.20.

investigación, mediante la instrucción o ayuda del personal bibliotecario, a través de 8 secciones con sus respectivas salas de lectura y colecciones, con la modalidad de estantería abierta, sistema de préstamo a domicilio automatizado, así como un Servicio Central de Apoyo.

Departamento de Tesis

El Departamento de Tesis tiene como función recibir, organizar, almacenar, difundir y hacer accesibles al usuario, las tesis presentadas por los alumnos de licenciatura y posgrado de la UNAM y universidades incorporadas a la misma. Cuenta con tres secciones que son :

- Microfilmación
- TESIUNAM
- Servicios..

Este Departamento se encuentra ubicado en el séptimo y octavo piso, y en el se pueden consultar las tesis presentadas en la UNAM y otras instituciones de nivel superior de 1914 a la fecha.

Departamento de Publicaciones Periódicas

El objetivo primordial de este Departamento es el de apoyar los servicios de información con material hemerobibliográfico relevante y de actualidad.

Sus funciones son adquirir, organizar, almacenar, analizar y poner los materiales a disposición del usuario que lo requiera ; cuenta con una colección aproximada de 2,380

títulos de publicaciones periódicas nacionales y extranjeras de carácter científico, técnico, humanístico y divulgación.

El material de esta colección se adquiere por compra, canje y donación ; esta ordenado alfabéticamente de acuerdo al título de la revista y dentro de éste cronológicamente el año, volumen y número.

Por las características del material, el préstamo es en sala o bien a fotocopias dentro de la misma biblioteca, y su ubicación es en el quinto piso.

El Departamento de Selección y Adquisición

El objetivo fundamental de este Departamento es el de apoyar las actividades sustantivas de la universidad tales como la docencia, investigación y la extensión de la cultura con material documental adecuadamente seleccionado, que además permita actualizar e incrementar el acervo bibliohemerográfico de la Biblioteca Central.

Además administra y organiza las donaciones recibidas por la biblioteca enviadas por instituciones tanto nacionales como extranjeras ; así como la distribución de libros editados por la UNAM y aquellas obras que han sido dadas de baja del acervo general. En este sentido, el departamento se encarga de realizar el canje de material bibliohemerográfico con aquellas instituciones interesadas en realizar dicha actividad, en beneficio de sus usuarios.

El departamento de selección y adquisición, se encuentra ubicado en el noveno piso de la biblioteca y está dividido en cuatro secciones ⁷⁷ que son :

⁷⁷ Ibidem -- p.31.

- Selección y adquisición
- Donación
- Procesos menores
- Encuadernación

4.3. El Departamento de Consulta

Debido a la importancia de la Universidad Nacional Autónoma de México, el Departamento de Consulta juega un papel fundamental en el manejo de la información, por lo que es un factor decisivo para enlazar al usuario hacia la información pertinente según sea el requerimiento y para ello se auxilia de los materiales de su propio acervo y de los conocimientos que posee acerca de otras bibliotecas pertenecientes al sistema Bibliotecario apoyado por la infraestructura tecnológica de sus bases de datos en línea y en CD-ROM.

El Departamento de Consulta, se encuentra ubicado en la sala poniente de la planta principal del edificio que alberga a la Biblioteca Central.

Aquí se proporcionan al usuario la orientación y los elementos necesarios para que obtenga respuesta a sus necesidades de información a través de materiales de consulta general y especializada.

4.3.1 Funciones

Las funciones que lo caracterizan son las siguientes:

Orientación e información: consiste en remitir y orientar a los usuarios que lo requieran, acerca de los servicios que proporciona la Biblioteca Central o bien, de la información contenida en los materiales que conforman sus colecciones, además de información de otras bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la UNAM y de otras instituciones de educación superior.

Instrucción a usuarios: consiste en asesorar al usuario que desconoce como tener acceso a los diferentes tipos de materiales tanto impresos, como automatizados.

Selección de materiales : consiste en revisar catálogos de materiales de consulta y seleccionar los más apropiados para sugerir su compra.

Búsqueda y recuperación de documentos : consiste en apoyar a los usuarios que necesitan información, realizando búsquedas en bases de datos en línea y CD-ROM.

Elaboración de bibliografías : consiste en apoyar las actividades académicas que se llevan a cabo en la Universidad, elaborando bibliografías de diferentes temas o áreas del conocimiento.

4.3.2 Colección

El Departamento de Consulta divide sus colecciones en:

- Consulta general
- Consulta especializada
- Archivo de microfichas ERIC
- Catálogo en microfichas de la Universidad de Harvard

- Bases de datos en línea y CD-ROMs
- Archivo vertical
- Audiovisuales

Consulta General: en esta colección se encuentran aquellos materiales que por su contenido dan respuestas rápidas a preguntas concretas como son los diccionarios generales y especializados, enciclopedias generales y especializadas, manuales, directorios, anuarios, almanaques, atlas, etc. Su arreglo en la estantería es por Clasificación (LC).

Consulta Especializada: esta colección esta conformada por índices, resúmenes, bibliografías, boletines, etc. Estos materiales proporcionan referencias a documentos de un tema específico en distintas áreas del conocimiento. Su arreglo en estantería es alfabético.

Archivo de microfichas ERIC. Para consultar este archivo primeramente se consulta el banco de datos en CD-ROM ERIC y una vez localizado el artículo se remite a las microfichas respectivas que ascienden a más 400.000.

Catálogo en microfichas de la Universidad de Harvard, dividido en autor, título y materia contando además con un apartado de temas en el área médica.

CD-ROM : el Departamento cuenta con una colección de aproximadamente 82 títulos de bases de datos en disco compacto.

Bases de datos en línea : Actualmente la Biblioteca Central cuenta con conexión a tres sistemas línea, que son : DIALOG, FIRTS SEARCH y RLG.

Archivo vertical : colección de materiales que contienen información relevante, que se ha ido acrecentando con el paso del tiempo y que es muy importante para las labores que se llevan a cabo dentro del departamento.

Audiovisuales : actualmente el Departamento de Consulta cuenta con una colección de videos, diapositivas, casetes de diferentes temáticas, pero por el momento no se da este servicio.

4.3.3 Servicios

El Departamento de Consulta brinda los siguientes servicios:

Servicio de búsqueda y recuperación de información en línea de tres bases de datos editadas por la Dirección General de Bibliotecas que son:

- **LIBRUNAM**
- **SERIUNAM**
- **TESIUNAM**

LIBRUNAM: es una base de datos que contiene los registros catalográficos de los libros que se encuentran en las 143 bibliotecas de la UNAM.

Esta base de datos es de tipo referencial ya que solo proporciona los datos más relevantes del material y da la ubicación de la biblioteca en la que se puede localizar el material, además de que nos permite recuperar la información por diferentes vías de acceso, como son autor, título, tema, ISBN, editorial, número de matriz, clasificación etc.

LIBRUNAM es el producto del trabajo catalográfico que efectúa diariamente la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, para clasificar y catalogar los casi 350,000 volúmenes que enriquecen sus bibliotecas cada año, así mismo se adquieren 45,000 títulos nuevos anualmente.⁷⁸

SERIUNAM: es una base de datos que contiene los registros de todas las revistas que se encuentran en 143 bibliotecas de la UNAM y 167 bibliotecas y centros de documentación de universidades e instituciones de educación, públicas y privadas, institutos y centros de investigación, organismos gubernamentales y paraestatales del país.⁷⁹

Las referencias se pueden recuperar por el título de la revista, y saber el acervo completo de la misma que tiene cada institución.

TESIUNAM: Los antecedentes de TESIUNAM datan de los trabajos de microfilmación que en la década de los 70s emprendió la Dirección General de Bibliotecas, sobre la colección de tesis de licenciatura y posgrado de la UNAM, y que se reciben en depósito legal en la Biblioteca Central.

En esta base se encuentran los registros de las tesis de los egresados de 106 licenciaturas de la UNAM, 147 licenciaturas de escuelas incorporadas y 58 de no incorporadas, haciendo un total de 311 carreras de licenciatura; además de 420 posgrados de la UNAM y 27 de escuelas no incorporadas, dando un total de 447 posgrados.

⁷⁸ UNAM. Dirección General de Bibliotecas. Serie Información Bibliográfica Mexicana Librunam. (manual del usuario) p. 3.

⁷⁹ UNAM, Dirección General de Bibliotecas. SERIUNAM, segunda versión, Directorio de Bibliotecas.—México: La Dirección, 1995. p.7.

El periodo que cubre esta base de datos es de 1914 hasta la fecha, además es importante mencionar que casi todos los registros de las tesis que aparecen en la base, se pueden consultar en el físicamente en el Departamento de tesis en el séptimo y octavo piso de la Biblioteca Central, a excepción de las tesis de los egresados del COLMEX, ITAM, UPN y la U. de Sonora que no se encuentran disponibles físicamente por el momento. ⁸⁰

Archivo vertical

El servicio de archivo vertical es un complemento para las labores de esta sala, ya que este archivo esta conformado por documentos que por su propia naturaleza no pueden pasar a formar parte de la estantería, como son hojas sueltas, recortes de revistas, periódicos, trípticos, etc.

Es conveniente aclarar que estos documentos contienen información relevante en su momento y que posteriormente pueden ser desechados, la selección de los materiales que pasaran a formar parte del archivo esta a cargo del personal académico que labora en la sala.

Servicio de documentación

El Departamento de Consulta cuenta con un servicio denominado "Documentación", que consiste en atender aquellas solicitudes de documentos hechos mediante correspondencia, fax o vía telefónica, ya sean locales, nacionales o internacionales, para lo cual, se hace necesario hacer la debida búsqueda de información utilizando los

⁸⁰ UNAM. Dirección General de Bibliotecas. Serie Información Bibliográfica Mexicana Tesiumam.(manual del usuario), 1996. p.2.

recursos disponibles dentro y fuera de la biblioteca. Al obtener los materiales solicitados se remiten fotocopias al solicitante a través de correo; el costo y los gastos de envío corren por cuenta del solicitante.

Archivo de microfichas ERIC

El servicio de microfichas ERIC se brinda en esta sala y para poder recuperar los documentos es necesario en primera instancia consultar la base de datos en disco compacto ERIC, para recuperar el número de acceso que se identifica con las siglas "ED", que indica reportes de Educación y así poder reproducir el documento completo en papel bond.

Consulta telefónica

La consulta telefónica es otro de los servicios que brinda este departamento, y consiste en proporcionar información ya sea acerca de la Biblioteca Central o sobre algún tema en común, además de dar la ubicación de la biblioteca en la que se encuentra el material que contiene la información solicitada, si no se encontrara en los acervos de la Biblioteca Central.

Préstamo interbibliotecario

La Biblioteca Central ofrece el servicio de préstamo interbibliotecario, que consiste en establecer un convenio con las diferentes bibliotecas ya sea de la UNAM o de otras instituciones educativas, poniendo a disposición de ellas los materiales bibliográficos de esta, además este préstamo esta regido por normas como las de la ABIESI, el

establecimiento de dicho convenio hace responsable a la unidad solicitante de las pérdidas de los materiales.

Consulta a otros servicios vía Internet

El Departamento de Consulta tiene conexión a INTERNET, por lo tanto proporciona algunos otros servicios como son:

Consulta a la base de datos DIALOG, que pone a disposición del usuario 460 bases de datos de diferentes áreas de conocimiento, recuperando referencias de artículos o el texto completo de los mismos, el costo de este servicio varía de acuerdo a lo que necesite el usuario, y el envío de documentos puede ser vía fax, correo ordinario o E-MAIL.

Correo Electrónico o E-MAIL, este servicio es proporcionado por el Departamento a cualquier usuario que lo solicite y que quiera comunicarse vía internet con otra persona por computadora, solo necesita tener la dirección correcta del E-MAIL al que quiera conectarse.

Consulta a NETSCAPE, que es un programa que permite navegar dentro de Internet, y proporciona información casi de cualquier tema que uno necesite, aunque esta información sea de tipo general, además nos da a conocer algunas direcciones del "WWW" World Wide Web para poder acceder a los catálogos de algunas universidades.

Servicio de Búsqueda bibliográfica y recuperación de documentos RLG Research Libraries Group. Inc.⁸¹ Le permite al usuario acceder a las colecciones documentales de 150 instituciones, universidades, archivos y museos que permiten el fortalecimiento de la investigación y la cultura.

RLG es un consorcio sin fines de lucro que está formado y es operado desde Estados Unidos.

En esta agrupación están incluidas las instituciones de educación superior con mayor prestigio a nivel internacional en el campo de la investigación, además de sociedades de historia y otras de carácter cultural.

Firts Search,⁸² este servicio es nuevo en la Biblioteca Central gracias a un acuerdo firmado entre la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM y la corporación Online Computer Library Center (OCLC), que proporciona servicios a bibliotecas e instituciones de investigación, mediante una red computarizada que enlaza a más de 20 mil bibliotecas de 61 países.

Con este servicio, los usuarios tienen acceso a más de 55 bases de datos, entre las que se encuentran Wordcat (catálogo colectivo en línea de OCLC) que contiene más de 32 millones de registros.

⁸¹ UNAM. " Ofrece la Biblioteca Central nuevo servicio de búsqueda bibliográfica ". - p. 3. - En : Gaceta, no. 3,004 (1996)

⁸² UNAM. " A partir de hoy, Firstsearch en la Biblioteca Central ". - p. 7. - En : Gaceta, no. 3,011(1996)

Además se pueden consultar, mediante las bases de datos Article First y ContentsFirst, las tablas de contenido de 13 mil títulos de revistas e incluye la información completa de la biblioteca donde se encuentra el documento. Es conveniente mencionar que Firstsearch funciona 23 horas al día de lunes a sábado y 20 horas los domingos.

Es importante mencionar que este sistema nos permite recuperar el documento completo de las referencias que aparecen en él, y el modo de envío es por vía fax, correo electrónico o E-mail, correo ordinario y por servicio de mensajería.

Búsqueda en bases de datos en CD-ROM

En cuanto al servicio de recuperación de información en bases de datos que brinda esta sala, "se consolidó en el año de 1989, con un total de 31 bancos de datos en CD-ROM, atendiendo un total de 1,136 consultas y 40,087 registros recuperados".⁸³

El objetivo de este servicio es proporcionar a la comunidad universitaria información biblio-hemerográfica de los experimentos, avances y novedades del mundo científico y humanístico.

Este servicio consiste en proporcionar información reciente principalmente de artículos de revistas de diferentes áreas del conocimiento a nivel mundial, indexadas en bases de datos en CD-ROM.

Es importante mencionar que el Departamento de Consulta cuenta con una red local, la cual permite consultar bases de datos en CD-ROM, a 6 personas a la vez utilizando

⁸³ UNAM. Dirección General de Bibliotecas. Informe de Actividades 1989-1992. México: La Dirección, 1992. p. 12.

diferente base o la misma, esta red fue la primera en su tipo en el Sistema Bibliotecario de la UNAM, actualmente ésta red tiene instaladas 21 bases de datos.

Actualmente este servicio ha mejorado ya que el Departamento cuenta con 82 bases de datos, de diferentes áreas del conocimiento, este servicio se brinda a toda persona que lo solicite, y el costo del mismo es:

Para miembros de la comunidad universitaria de la UNAM, es de \$3,00 por búsqueda y \$ 1,50 por la impresión de cada referencia .

Para alumnos de otras instituciones es de \$ 8.00 por búsqueda y \$ 2.00 por la impresión de cada referencia.

Servicio de procesadores de texto

Actualmente el Departamento de Consulta brinda el servicio de procesadores de texto ; que consiste en el préstamo de PCs a los usuarios que necesitan realizar trabajos o tareas escolares, el único requisito es que el usuario traiga su disco en el que va a trabajar y tiene que presentar una identificación actualizada.

4.3.4 Personal

En el Departamento de Consulta se tienen objetivos muy específicos en cuanto al servicio que proporciona a la comunidad que asiste a él, por lo tanto es muy importante el conformar la plantilla de trabajadores que estarán a cargo del servicio.

El Departamento de Consulta cuenta con el siguiente personal:

1 Jefe de departamento, egresado de la carrera de bibliotecología, encargado de planear las actividades que se realizan en el Departamento, además de administrar al personal y supervisarlos.

4 Técnicos académicos divididos en dos turnos egresados del Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, encargados del servicio de consulta especializada y otras funciones inherentes al puesto, como registro de bases de datos en CD-ROM, actualización del archivo vertical, orientación e instrucción a los usuarios, recuperación de documentos completos vía internet, atención al servicio de documentación, selección de material de consulta, hacer evaluaciones a las bases de datos tanto en línea como en CD-ROM, etc.

4 Bibliotecarios divididos en dos turnos, encargados de atender a los usuarios de consulta rápida, además de mantener organizada la colección.

2 Secretarías en el turno matutino encargadas de elaborar oficios y tomar los datos para la consulta telefónica.

4.3.5 Usuarios

El Departamento de Consulta brinda atención a toda aquella persona que lo solicite. Sus usuarios son desde nivel secundaria hasta posgrado sin embargo el porcentaje que sobresale en cuanto a solicitud de sus servicios son los estudiantes de nivel licenciatura.

En el servicio de consulta especializada del Departamento de Consulta de la Biblioteca Central, notamos que existen tres tipos de usuarios que asisten a solicitar el servicio de recuperación de información en disco compacto y en línea, estos usuarios para efectos de este estudio se han clasificado en tres niveles por el tipo de investigación que están realizando:

Primer nivel:

Los usuarios que requieren un mínimo de recuperación en las búsquedas de información son los que normalmente asisten a la biblioteca para realizar tareas o trabajos escolares, éste tipo de usuarios se caracteriza por hacer búsquedas generales, y por lo regular se conforman con recuperar uno o dos documentos sobre su tema sin importarles si existen otros documentos que pudieran servirles para la mejor realización de sus trabajos.

Segundo nivel:

En este nivel podemos incluir a todos los tesis de licenciatura y posgrado, ya que este tipo de usuario tiene una necesidad de información más específica que el anterior nivel, esto es que sabe perfectamente lo que necesita para realizar su investigación, por lo tanto requiere de una búsqueda más exhaustiva y actualizada principalmente. Este tipo de investigaciones están sustentadas en su mayoría en lo más reciente que se ha escrito sobre el tema, por lo tanto se utilizan en la búsqueda bases de datos internacionales especializadas en artículos de revistas, que como sabemos son más actualizadas que los bancos de datos de libros, además es característico que estos usuarios pidan material que se edite principalmente en español e inglés, esto tiene su razón de ser, porque es más factible que este material se encuentre en bibliotecas mexicanas, ya que al obtener material que se encuentre editado en otros idiomas como por ejemplo ruso, japonés,

chino, etc. es muy difícil para ellos obtener el material, en primera porque tal vez no se encuentre en México, y en el supuesto de los casos que lo recupere del extranjero, tendría el problema de la traducción, esto retardaría la investigación del usuario y finalmente ya no le serviría.

Tercer nivel:

Es precisamente en este nivel donde encontramos menos usuarios, y es aquí en donde podemos situar a los investigadores de un alto nivel, puesto que sus necesidades de información son muy específicas, esto es que un investigador necesita una búsqueda, lo más completa posible ya que es importante para él saber que estudios se están realizando en otras partes del mundo sobre el tema en cuestión, por lo tanto se le tiene que realizar una búsqueda exhaustiva sobre el tema que investiga, no importando en que idioma se encuentre, y además no es importante para él si este material no se encuentra en el país, ya que él puede utilizar otros mecanismos para recuperar los documentos encontrados.

4.3.6 Mobiliario y equipo

El Departamento de Consulta por ser el único en su tipo en el sistema bibliotecario de la UNAM, o sea que es el único servicio de consulta que esta estructurado como departamento, por estar organizado en forma independiente de las demás salas de la Biblioteca, cuenta con infraestructura propia :

El mobiliario y equipo con que cuenta este Departamento es el siguiente :

25 Mesas, 100 Sillas, 4 escritorios, 1 mostrador, 2 carritos, 1 mueble para archivo vertical,
2 máquinas de escribir eléctricas, 1 Kardex

- 8 Terminales en línea
- 6 PC Conectadas en Red local
- 4 PC para bases de datos monousuarios
- 6 PC para procesadores de texto.
- 4 PC conectadas a Internet
- 12 Impresoras de punto
- 1 Impresora láser
- 1 Televisión
- 2 Videocaseteras
- 1 Fax
- 2 Teléfonos
- 1 Lector de microfichas

Cuenta además con 199 gavetas para almacenar microfichas ERIC distribuidas en el ala izquierda del Departamento de Consulta.

4.3.7 Horario

Con el fin de que los usuarios puedan disponer de los servicios que se proporcionan, el Departamento de Consulta tiene los siguientes horarios :

| | |
|----------------|---------------------|
| Lunes a jueves | 8 :30 a 19 :30 hrs. |
| Viernes | 8 :30 a 19 :00 hrs. |
| Sábados | 9 :30 a 19 :30 hrs. |
| Domingos | 9 :30 a 19 :30 hrs. |

Capítulo V : Estudio de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en CD-ROM en el Departamento de Consulta de la Biblioteca Central

El Departamento de Consulta de la Biblioteca Central, ofrece una gran variedad de servicios, de los cuales el servicio de recuperación de información tiene gran importancia como apoyo a las labores académicas y de investigación que desarrolla la comunidad universitaria.

Este servicio esta conformado por aproximadamente 82 títulos de bases de datos de diferentes áreas del conocimiento, de los cuales 21 títulos están integrados en una red local que permite consultar al mismo tiempo a 6 usuarios a la vez la misma base, además de contar con 9 títulos de diccionarios, enciclopedias, almanaques, directorios, etc., los cuales no fueron tomados en cuenta en este estudio por no ser considerados como bases de datos, sino como publicaciones electrónicas.

5.1 Objetivos

Debido a la importancia que tiene la Biblioteca Central y el servicio de recuperación de información en bases de datos en CD-ROM, para la comunidad universitaria de la UNAM y de algunas otras instituciones de nivel superior, tanto del área metropolitana así como del interior de la república.; se vio la necesidad de realizar el presente trabajo de investigación, que tiene como objetivo general determinar la satisfacción que obtienen los usuarios que asisten a solicitar el servicio de búsqueda y recuperación de información de la sala de Consulta. De este objetivo se desprenden algunos específicos que son :

- Conocer si realmente los usuarios que utilizan las bases de datos en CD-ROM satisfacen sus necesidades de información.

- Identificar qué tipo de usuarios son los que más solicitan el servicio de búsqueda y recuperación de información en la sala de consulta.

- Explicar los procedimientos que se llevan a cabo para recuperar información en estas bases.
- Determinar qué bases de datos son las más utilizadas por los usuarios.

5.2 Hipótesis

Para determinar la satisfacción de los usuarios en cuanto a la búsqueda y recuperación de información en CD-ROM, se planteó la siguiente hipótesis:

Si las bases de datos en CD-ROM que forman parte de la colección especializada de la Sala de Consulta son actuales, el personal que brinda el servicio cuenta con experiencia en el manejo de estas bases, tiene habilidad para detectar las necesidades de información de los usuarios utilizando el método de la entrevista, y además la Biblioteca promueve sus servicios, entonces los usuarios satisficieran sus necesidades de información.

5.3 Materiales y métodos

El realizar un estudio exploratorio para analizar la satisfacción en el uso de las bases de datos en CD-ROM, por parte de los usuarios que asisten a la Biblioteca Central, permitirá conocer el porcentaje en que se utilizan éstas y nos daremos cuenta del nivel de satisfacción de los usuarios.

De este modo al tratar de buscar algunas herramientas que permitan conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, se encontró una apropiada que es básica en la administración, esta herramienta es la evaluación.

Así mismo para realizar una evaluación, existen varias formas para recopilar información, algunas de ellas son:

- La observación directa
- La entrevista
- La encuesta y
- El cuestionario

El uso de estas herramientas de recopilación de información esta determinado por las características de la población que se pretende estudiar.

Por el tipo de la población que asiste a la biblioteca Central, se opto por utilizar el cuestionario, ya que nuestra muestra tiene algunas características como son:

- Todos los usuarios tienen diferentes necesidades de información.
- Por tener una colección multidisciplinaria de bases de datos, se atienden usuarios de diferentes áreas del conocimiento.
- La mayoría de los usuarios son del nivel medio superior, nivel superior, posgrado e investigadores.

Además al utilizar el cuestionario como herramienta de recopilación de información, nos permite ahorrar tiempo en la aplicación de los mismos, y se recopila la información en forma precisa y además nos permite tabular los datos obtenidos fácilmente.

Es necesario aclarar que el tipo de evaluación que se proyecto realizar en este trabajo es una evaluación de nivel de efectividad.

a) Elaboración del cuestionario

En su primera etapa se identificaron las características del servicio de búsqueda y recuperación de información en bases de datos en CD-ROM que ofrece la Biblioteca Central, para esto se revisaron algunos documentos como son: manuales de las bases de

datos, catálogo de las bases de datos de la misma Biblioteca y se identificaron las siguientes características:

- La sala de Consulta cuenta con aproximadamente 82 títulos de bases de datos de diferentes áreas del conocimiento, y 9 títulos de diccionarios y enciclopedias.
- La mayoría de sus bases de datos son multiusuarios.
- La actualización de sus bases de datos es constante, ya que se tiene suscripción con los proveedores.
- La cobertura de las bases de datos son de índole nacional e internacional.
- El servicio se proporciona a todo usuario que lo solicite, sin importar que no pertenezca a la comunidad universitaria de la UNAM.
- Este servicio es proporcionado por personal académico.
- El servicio se da en forma personalizada.

Una vez identificadas las características de dicho servicio nos permitió determinar la cualidad a medir, esto es:

- Calidad
- Oportunidad
- Utilidad
- Accesibilidad
- Variedad

Definiéndose de la siguiente manera:

CALIDAD: Se define como lo adecuado y pertinente al satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

OPORTUNIDAD: Se define como el tiempo en el que el personal académico de la sala de consulta atiende las solicitudes o necesidades de información de los usuarios que asisten a buscar información.

UTILIDAD: La definimos como la forma en que son empleadas las bases de datos que adquiere la Biblioteca Central.

ACCESIBILIDAD: Se refiere a la facilidad de acceso a las bases de datos por parte de las personas encargadas de brindar este servicio.

VARIEDAD: se define como a la diversidad de áreas del conocimiento que abarcan estas bases de datos y además a las opciones para recuperar información.

Después de definir las cualidades a medir se procedió a redactar las preguntas, planteando lo que se quería saber del servicio de recuperación de información en bases de datos.

El cuestionario consta de 17 reactivos, (véase anexo 6) las primeras dos preguntas se refieren a los datos de identificación, como a que institución pertenecen y su nivel académico.

Como se podrá ver la mayoría de las preguntas son cerradas en donde se exponen, las posibles alternativas a responder, además la mayoría de las preguntas están enfocadas a saber cuales son las bases de datos más utilizadas, si el servicio es de calidad y si el personal que atiende este servicio esta plenamente capacitado para brindarlo, y además si es capaz de recuperar las referencias pertinentes para satisfacer las necesidades de información de los usuarios que asisten a solicitar este servicio.

En el cuestionario se incluyen cinco preguntas abiertas, de las cuales tres son para complementar la pregunta anterior, esto es que son preguntas combinadas, ya que una parte 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 pilotearlo para poder detectar si no existían algunas fallas en la correlación del servicio, además de precisar criterios en las preguntas para uniformar la aplicación del cuestionario y que las preguntas tuvieran un alto grado de confiabilidad y también poder obtener sugerencias sobre la estructura del cuestionario.

c) Población encuestada

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

- Aceptar comentarios y dar explicaciones amplias sobre las preguntas
- Aclarar algunas dudas suscitadas por los términos empleados.

Con respecto a la determinación del tamaño de la muestra a encuestar se basó principalmente en los informes semanales del personal académico que brinda este servicio en la Sala de Consulta y los informes trimestrales del encargado del Departamento, en donde se ve claramente que se atienden aproximadamente a 300 solicitudes de usuarios que solicitan el servicio de recuperación de información en CD-ROM al mes; es importante aclarar que en cada solicitud de los usuarios se utilizan una o más bases de datos. Por esta razón se optó por buscar un rango que fuera representativo de esta cantidad de búsquedas, por lo que el cuestionario se aplicó en forma aleatoria en cinco ocasiones durante un mes a los usuarios que solicitaron el servicio.

Ahora lo importante era detectar como se aplicarían los cuestionarios, y se decidió aplicarlos a finales del mes de noviembre de 1996, esta decisión se tomó al saber que el semestre 96-2 llegó a su término en diciembre del mismo año, razón por la cual aumenta

la afluencia de usuarios a este servicio. Al terminar el tiempo de aplicación nos dimos cuenta de que se aplicaron un total de 143 cuestionarios.

Es pertinente mencionar que no fueron tomados en cuenta para la aplicación del cuestionario a los usuarios que solo utilizaron las bases de datos LIBRUNAM, TESIUNAM y SERIUNAM, porque en la sala de Consulta estas bases se encuentran en línea, pero hubo usuarios de los encuestados que después de utilizar una base en CD-ROM utilizaron estas bases de datos en línea, para complementar su búsqueda de información.

5.4 Análisis e interpretación de los resultados

En esta parte del capítulo se analizan los resultados de cada una de las preguntas que se formularon en el cuestionario, acerca de la satisfacción de los usuarios que asisten a solicitar el servicio de búsqueda y recuperación de información que brinda el Departamento de Consulta de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Para una mejor comprensión de los resultados de la investigación se irá analizando pregunta por pregunta, además se describirá cual fue el objetivo de cada reactivo y cual fue su resultado.

Los resultados de la evaluación sobre la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en CD-ROM en la Biblioteca Central fueron los siguientes:

Acerca de la institución a la que pertenece

La finalidad de la pregunta no.1 fue conocer si los usuarios que asisten a la Biblioteca Central a consultar las bases de datos en CD-ROM pertenecen en su mayoría a la UNAM, y de que escuelas o facultades provienen, además de saber de qué otras instituciones acuden a este servicio; los resultados aparecen en el cuadro no.1

Cuadro N° 1
INSTITUCION O DEPENDENCIA A LA QUE PERTENECE

| DEPENDENCIA | No. DE USUARIOS | PORCENTAJE % |
|-------------|-----------------|--------------|
| UNAM | 105 | 73.42 % |
| OTRAS | 38 | 26.58 % |
| TOTAL | 143 | 100 % |

El uso de este servicio es utilizado en su mayoría por integrantes de la comunidad universitaria de la UNAM (73.42%) y de otras instituciones su uso es del (26.58%).

Se nota que los usuarios de la UNAM aprovechan de una manera aceptable los recursos que les ofrece la institución, ya que como se sabe el poder ofrecer estos servicios se tiene que utilizar un gran porcentaje del presupuesto que se asigna a la Biblioteca Central, pero definitivamente al ser utilizado en su mayoría por alumnos de la UNAM no importa el costo sino el beneficio que otorga a sus usuarios.

Por otro lado nos damos cuenta que este servicio ha rebasado las fronteras de la UNAM : como puede observarse tenemos que otras instituciones también están utilizando los servicios que ofrece nuestra casa de estudios.

En el cuadro no.1.1 se presentan de que dependencias de la UNAM asisten con más frecuencia a este servicio, y en cuadro 1.2 se presentan las otras instituciones que utilizan este servicio.

Cuadro N° 1.1
DEPENDENCIAS DE DONDE PROVIENEN LOS USUARIOS

| UNAM | USUARIOS | PORCENTAJE % |
|----------------------|----------|--------------|
| F.FILOSOFIA Y LETRAS | 20 | 19.04% |
| CCH SUR | 20 | 19.04% |
| ENEP IZTACALA | 18 | 17.14% |
| F. CIENCIAS | 15 | 14.28% |
| F. PSICOLOGIA | 7 | 6.67% |
| F. DERECHO | 4 | 3.80% |
| I.I. FILOLOGICAS | 4 | 3.80% |
| F. MEDICINA | 3 | 2.86% |
| ENEP ACATLAN | 2 | 1.91% |
| F.M.V.Z | 2 | 1.91% |
| CCH AZCAPOTZALCO | 2 | 1.91% |
| CCH NAUCALPAN | 2 | 1.91% |
| F. INGENIERIA | 2 | 1.91% |
| F. QUIMICA | 2 | 1.91% |

En el cuadro N° 1.1 podemos apreciar que los usuarios que más asisten a consultar bases de datos en la Biblioteca Central son alumnos de la Facultad de Filosofía y Letras y del CCH Sur con un porcentaje de 19.04% cada una, ENEP Iztacala 17.14%, F. Ciencias con 14.28%, F. de Psicología con un 6.67%, F. de Derecho y I.I.Filológicas con un 3.80% cada una, ENEP Acatlán, F.M.V.Z, CCH Azcapotzalco, CCH Naucalpán, F. de Ingeniería y F. de Química con un porcentaje cada una de 1.91%.

Cuadro N° 1.2
DEPENDENCIAS DE DONDE PROVIENEN LOS USUARIOS

| OPCIONES | USUARIOS | PORCENTAJE% |
|--------------------|----------|-------------|
| UAM XOCHIMILCO | 8 | 21.06% |
| NORMAL DE MAESTROS | 4 | 10.53% |
| UPN | 4 | 10.53% |
| UAEM | 4 | 10.53% |
| UAP ZUMPANGO | 4 | 10.53% |
| IPN | 2 | 5.26% |
| U. LATINA | 2 | 5.26% |
| UAM AZCAPOTZALCO | 2 | 5.26% |
| U ISEC | 1 | 2.63% |
| ASILO DE ANCIANOS | 1 | 2.63% |
| SEMARNAP | 1 | 2.63% |
| INER | 1 | 2.63% |
| | | |
| MINISTERIO DE CUBA | 1 | 2.63% |
| U. PANAMERICANA | 1 | 2.63% |

En el cuadro 1.2 podemos ver que la Biblioteca Central también recibe la visita de usuarios de otras instituciones de educación superior, de las cuales la UAM Xochimilco tiene un porcentaje del 21%, La normal de maestros, UPN, UAEM, UAP Zumpango con un 10.53%, el IPN, U. Latina, UAM Azcapotzalco con 5.26%, U. ISEC, Asilo de ancianos, SEMARNAP, INER, Ministerio de Cuba con un porcentaje cada una del 2.63%.

De estos resultados se puede suponer que los usuarios tanto de la UNAM como de otras instituciones acuden a solicitar los servicios de recuperación de información en bases de datos en la Biblioteca Central por las siguientes razones :

- Que en sus bibliotecas no tienen estas bases
- Que el servicio es inmediato
- Que no se les pide tramite bromoso para poder utilizar estas bases

Nivel académico

El objetivo principal de la pregunta No.2 era saber cual es el nivel académico de los usuarios que asisten a solicitar el servicio de búsqueda de información en bases de datos, ya que la Biblioteca Central es una biblioteca universitaria y es importante detectar si en verdad acuden a ella más estudiantes de licenciatura que de otro nivel, el resultado de esta pregunta aparece en el cuadro no. 2

Cuadro N° 2
NIVEL ACADEMICO DE LOS USUARIOS

| NIVEL | USUARIOS | PORCENTAJE% |
|--------------|----------|-------------|
| LICENCIATURA | 97 | 67.83% |
| BACHILLERATO | 24 | 16.79% |
| MAESTRIA | 19 | 13.29% |
| DOCTORADO | 3 | 2.09% |
| TOTAL | 143 | 100% |

El porcentaje más alto fue el que obtuvo el nivel de licenciatura, obteniendo un 67.83% demostrando que a una biblioteca universitaria como es la Central y que proporciona el servicio de búsqueda y recuperación de información, asisten a consultar bases de datos estudiantes de licenciatura, el otro nivel que obtuvo el 16.79% fue el de bachillerato, lo cual demuestra que los estudiantes de nivel medio superior están haciendo uso de estas bases, lo que nos hace pensar que al llegar al nivel de licenciatura seguirán haciendo uso de ellas, pero con un poco más de conocimiento de estos servicios.

El nivel de maestría reportó un porcentaje del 13.29% y el de doctorado reportó un 2.09%, esto nos hace suponer que los usuarios de nivel maestría y doctorado asisten en un porcentaje muy bajo a la Biblioteca Central tal vez porque utilizan los servicios de las bibliotecas especializadas de los Institutos o acuden a los centros de recuperación de información como al Centro de Información Científica y Humanística (CICH).

Bases de datos utilizadas

La finalidad de la pregunta No.3 es la de comprobar cuál o cuáles son las bases de datos más consultadas por los usuarios que asisten a solicitar el servicio. Esta pregunta nos da pauta para saber que bases de datos en CD-ROM son las más consultadas y cual es la frecuencia de su uso, la respuesta se presenta en el cuadro No. 3.

Cuadro N° 3
BASES DE DATOS MAS CONSULTADAS

| BASE | CONSULTAS | PORCENTAJE% |
|------------------------|-----------|-------------|
| PSYCLIT | 25 | 15.62% |
| CLASE | 18 | 11.25% |
| MEDLINE | 17 | 10.62% |
| ERIC | 14 | 8.75% |
| PERIODICA | 11 | 6.87% |
| BIOSIS | 10 | 6.25% |
| ISA | 10 | 6.25% |
| CAB ABSTRACTS | 8 | 5.0 % |
| APPLIED SCIENCE | 6 | 3.76% |
| ART INDEX | 6 | 3.76% |
| AGRICOLA | 6 | 3.76% |
| ARTEMISA | 4 | 2.5 % |
| FSTA | 4 | 2.5 % |
| HUMANITIES INDEX | 4 | 2.5 % |
| PAIS INTERNATIONAL | 4 | 2.5 % |
| ARIES | 3 | 1.87% |
| COMPUTER SELECT | 2 | 1.25% |
| LATIN AMERICAN STUDIES | 2 | 1.25% |
| SCIENCE CITATION INDEX | 2 | 1.25% |
| WILSON BUSINESS | 2 | 1.25% |
| LIFE SCIENCE COLECTION | 1 | 0.62% |
| IRESE | 1 | 0.62% |

Como se puede observar en el cuadro No.3, se utilizaron un total de 22 bases de datos, con un total de 160 consultas.

Esto indica que existen usuarios que utilizan más de una base de datos para satisfacer sus necesidades de información, ya que si se encuestaron 143 usuarios lo lógico era que se realizaran 143 consultas, por consulta entendemos que es toda la búsqueda sobre un tema en una sola base de datos, o sea toda la estrategia de recuperación de información, de esta manera encontramos que en promedio en esta investigación los usuarios hicieron 1.118% de consultas cada uno.

Por otro lado las bases de datos más consultadas fueron :
PSYCLIT del área de Psicología con un promedio de 25 consultas que equivale al 15.62% ; CLASE con 18 consultas que da un 11.25% ; MEDLINE con 17 consultas equivalente a un 10.62% ; ERIC con 14 consultas dando un 8.75% ; PERIODICA con 11 consultas y un 6.87% BIOSIS con 10 consultas y un porcentaje del 6.25% ; ISA 10 consultas 6.25% ; las demás bases de datos tuvieron un promedio de 1 a 8 consultas, como nos podemos dar cuenta estas 7 bases de datos en su conjunto tuvieron 105 búsquedas que equivalen a un 65.61%.

Otra cuestión que hay que destacar es que la base de datos PSYCLIT es la más consultada, pero en el cuadro 1.1 nos aparece que los usuarios de la facultad de Psicología ocupan el 5º lugar en el uso de este servicio, lo cual no resultaría lógico, pero hay que agregar a los alumnos de las ENEPs que son los que también hacen uso de esta base y son los que más asisten de las demás dependencias.

Necesidades de información

El objetivo principal de la pregunta Nº 4 era saber qué motivó a los usuarios a asistir a consultar bases de datos en CD-ROM, ya que esta pregunta nos permitiría saber porque razón los usuarios asisten a estos servicios, los resultados aparecen en el cuadro No.4

Cuadro No.4
MOTIVO DE LA CONSULTA

| MOTIVO | USUARIOS | PORCENTAJE% |
|---------------------------|-----------------|--------------------|
| TRABAJOS ESCOLARES | 89 | 62.23% |
| TESIS | 36 | 25.18% |
| I. ESPECIALIZADA | 18 | 12.59% |
| TOTAL | 143 | 100% |

En esta pregunta el porcentaje más alto fue alcanzado por el rubro de trabajos escolares con un promedio de 62.23%, esto nos hace pensar que como es el final del semestre la mayoría de los usuarios trata de realizar trabajos que les exigen sus profesores, de ahí podemos deducir que como en ocasiones un usuario tiene que realizar uno o dos trabajos escolares, por esta razón utiliza más de una base de datos, se puede decir entonces que la mayoría de los estudiantes que necesitan realizar trabajos están utilizando estas nuevas tecnologías para la realización de los mismos, y no esperan a terminar sus estudios y empezar a realizar sus trabajos de tesis para iniciarse en el uso de bases de datos, que de alguna manera las instituciones (Bibliotecas) están poniendo a su disposición.

En el rubro de realización de tesis tuvo un promedio de 25.18% de uso, que refleja que el uso de estas bases es de utilidad a los estudiantes que empiezan sus trabajos para titularse.

Por otro lado el indicador que alcanzó un nivel más bajo fue el de investigación especializada con un 12.59% ; estos resultados nos indican que la mayoría de usuarios que asisten al Departamento de Consulta son de nivel licenciatura y por lo tanto usan estas bases de datos como apoyo a sus tareas escolares o si terminaron sus estudios les pueden ayudar a recuperar información en el menor tiempo posible para la realización de su tesis.

En el cuadro N° 2 podemos ver que los usuarios del nivel de maestría y doctorado asisten en un porcentaje muy bajo a la Biblioteca Central a consultar bases de datos, esto nos hace pensar que es la razón principal de que el rubro de investigación especializada tenga un porcentaje muy bajo, ya que normalmente estos usuarios son los que realizan este tipo de trabajos.

Actualización de las bases de datos

Esta pregunta es muy importante, ya que la finalidad de ella era saber que tan actual es la información que se almacena en estas bases de datos, pero además saber si les son útiles a los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, los resultados aparecen en el cuadro No.5

Cuadro No.5
LAS BASES DE DATOS QUE CONSULTA SON ACTUALES

| OPCIONES | USUARIOS | PORCENTAJE% |
|-----------------|----------|-------------|
| ACTUALIZADAS | 142 | 99.30% |
| NO ACTUALIZADAS | 1 | 0.70% |

Los resultados de esta pregunta fueron contundentes ya que de 143 usuarios, 142 contestaron que las bases de datos son actuales y útiles para satisfacer sus necesidades de información con un porcentaje del 99.30% que nos da un alto nivel de actualización y cobertura ; y un solo usuario opinó que no son actuales ni útiles para su investigación dando un porcentaje del 0.70%, estos resultados nos permiten pensar que la Biblioteca Central está muy interesada en adquirir y actualizar sus bases de datos en CD-ROM para que los usuarios que asisten a consultarlas puedan satisfacer sus necesidades de información.

Frecuencia en el uso de bases de datos

El objetivo de esta pregunta fue la de saber si los usuarios que asisten a solicitar este servicio de búsqueda de información en el Departamento de Consulta son usuarios asiduos a este servicio.

Esta pregunta se diseñó porque era necesario saber con que frecuencia utilizan estas bases de datos, nos permitiría saber de alguna manera si los usuarios saben aprovechar los recursos que ponen a su disposición las bibliotecas de la UNAM, en especial la Biblioteca Central. (véase cuadro no. 6)

Cuadro No.6
FRECUENCIA EN LA UTILIZACION DEL SERVICIO

| FRECUENCIA | USUARIOS | PORCENTAJE% |
|----------------------------|-----------------|--------------------|
| 1 VEZ A LA SEMANA | 9 | 6.30% |
| MAS DE UNA VEZ A LA SEMANA | 6 | 4.19% |
| ESPORADICAMENTE | 128 | 89.51% |

La opción que tuvo un porcentaje más alto por los usuarios fue la de el uso de las bases de datos esporádico con un 89.51% que nos demuestra que la mayoría de los usuarios usan estas bases solo cuando las necesitan, la opción de una vez a la semana tuvo un porcentaje de 6.30% y finalmente la opción de más de una vez a la semana tuvo un porcentaje de 4.19% que aunque es muy bajo nos permite suponer que estas personas usan frecuentemente este servicio, ya sea porque las bases son actuales y recuperan la información que necesitan, por otro lado podemos esperar que los usuarios que utilizan de vez en cuando estas bases con el tiempo se harán asiduos usuarios a este servicio.

Actitud del bibliotecario en las búsquedas

La finalidad de la pregunta No.7 era saber en primera instancia si un usuario sabe manejar una base de datos, pero lo importante era saber que tipo de ayuda le ofrece el

bibliotecario o personal que labora en el departamento de Consulta cuando solicita el servicio de recuperación de información en CD-ROM (véase cuadro no. 7)

Cuadro No. 7
AYUDA QUE OFRECE EL BIBLIOTECARIO AL USUARIO

| OPCIONES | USUARIOS | PORCENTAJE% |
|--|----------|-------------|
| LE ENSEÑA COMO ACCEDER A LA BASE DE DATOS. | 43 | 30.06% |
| LE PROPORCIONA ALGUN INSTRUCTIVO | 0 | 0% |
| EL BIBLIOTECARIO REALIZA LA BUSQUEDA | 100 | 69.94% |

El porcentaje más alto lo ocupó la opción de que el bibliotecario realiza la búsqueda con un porcentaje del 69.94%, esto tal vez refleja parte de la pregunta anterior, ya que el promedio más alto fue para la opción de los usuarios que usan esporádicamente las bases de datos, y es completamente necesario que una persona de las que brindan este servicio las asista, porque no conocen como funcionan los comandos o bien como realizar una estrategia de búsqueda de información en estas bases.

En la opción si le enseña como acceder tuvo un porcentaje del 30.06% tal vez esto se deba a que existen usuarios que usan con más frecuencia las bases de datos, y ya saben como buscar información en estos sistemas y solamente necesitan la ayuda del bibliotecario para que le enseñe el acceso a la base y él mismo realiza la estrategia, supervisado por el bibliotecario, y finalmente la opción si le proporciona algún instructivo no tuvo respuesta, esto se debe principalmente porque la mayoría de las bases de datos traen integrado en su menú una guía para el uso de la misma.

Pertinencia en las búsquedas

La importancia de esta pregunta era detectar la habilidad y el conocimiento que tiene el bibliotecario de las bases de datos para poder realizar estrategias de búsqueda y recuperar las referencias pertinentes para los usuarios solicitantes (véase el cuadro no. 8)

Cuadro No. 8
RECUPERACION DE REFERENCIAS PERTINENTES

| OPCIONES | USUARIOS | PORCENTAJE% |
|-----------------|-----------------|--------------------|
| SI | 140 | 97.90% |
| NO | 3 | 2.10% |

En relación con la opción si le recupera las referencias pertinentes tuvo un porcentaje de 97.90% que indica que en verdad el bibliotecario tiene experiencia en realizar estrategias de búsqueda, por otro lado la respuesta negativa solo tuvo el 2.10% de personas a las cuales les parece que no les recupera las referencias pertinentes para su investigación.

En esta opción existe un detalle muy curioso, ya que esta era una pregunta de complemento a la anterior, porque como vimos en las respuestas anteriores solo a 100 usuarios el bibliotecario les realizó su estrategia de búsqueda, y en esta respuesta hubo 140 usuarios a los que se les recuperaron las referencias pertinentes y a 3 usuarios no; esto permite pensar que los bibliotecarios de Consulta están plenamente involucrados en la tarea de realizar las estrategias de búsqueda de información a casi todos los usuarios que asisten a solicitar el servicio de recuperación de información y no solamente a enseñarle el acceso a las bases de datos.

El tiempo en realizar búsquedas

Esta pregunta estaba enfocada a saber si el bibliotecario que brinda este servicio tiene disponibilidad inmediata para atender a los usuarios, y también nos reflejaría si conoce todas las formas de combinar los términos para hacer la búsqueda en el menor tiempo posible, para esta pregunta se tuvieron 3 opciones que son : Muy bueno, regular y deficiente. Los resultados aparecen en el cuadro No.9

Cuadro No. 9

TIEMPO QUE TARDA EL BIBLIOTECARIO EN REALIZAR LAS BUSQUEDAS

| TIEMPO | USUARIOS | PORCENTAJE% |
|------------|----------|-------------|
| MUY BUENO | 136 | 95.10% |
| REGULAR | 7 | 4.90% |
| DEFICIENTE | 0 | 0.0% |

En relación a esta pregunta la mayoría de los usuarios coinciden en que el tiempo que tarda el bibliotecario en realizar su búsqueda es muy bueno con un promedio del 95.10%, y el 4.90% de los usuarios opinó que es regular el tiempo que tarda en realizar una búsqueda, tal vez esto se deba a que en ocasiones algunos usuarios no traen delimitado el tema que quieren buscar y esto complica al bibliotecario en cuestión de tiempo para empezar a realizar su trabajo.

Recuperación de los documentos completos

Esta pregunta se diseñó para saber si los usuarios al acudir a solicitar el servicio, no solamente se le recuperan las referencias, si no que también el bibliotecario le proporciona información acerca de dónde puede recuperar los documentos completos, los resultados aparecen en el cuadro No. 10

Cuadro No.10

EL BIBLIOTECARIO LE INDICA EN QUE BIBLIOTECA ESTA EL DOCUMENTO COMPLETO

| OPCIONES | USUARIOS | PORCENTAJE% |
|----------|----------|-------------|
| SI | 135 | 94.40% |
| NO | 8 | 5.60% |

El resultado de esta pregunta fue que 135 usuarios opinaron que el bibliotecario si les indica en que biblioteca pueden recuperar el documento completo, que equivale al 94.40% de la muestra total, esto es que el bibliotecario toma en cuenta que el hecho de

encontrar solo las referencias no soluciona en todos los casos las necesidades de información de los usuarios, y es necesario utilizar otras herramientas para poder buscar y ubicar en donde se encuentra el documento completo, por otro lado solamente 8 personas opinaron que el bibliotecario no les indica en que biblioteca puede encontrar el documento completo, que equivale al 5.60% de la muestra total, este porcentaje es muy bajo con relación a la opción positiva.

Satisfacción de los usuarios

La pregunta nº 11 se planteó como resumen de las anteriores ya que en esta se le pide al usuario después de haber hecho uso del servicio, y haber visto y comprobado la forma en que es atendido en la sala de Consulta si queda completamente satisfecho o no con el servicio.

Esta pregunta es muy importante ya que con ella despejaríamos gran parte del problema planteado en este trabajo, puesto que el tema central es saber si el usuario satisface sus necesidades de información, los resultados aparecen en el cuadro No.11

Cuadro No.11
SATISFACCION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION

| OPCIONES | USUARIOS | PORCENTAJE% |
|-----------------|-----------------|--------------------|
| SI | 140 | 97.90% |
| NO | 3 | 2.10% |

Los resultados que nos muestra el cuadro No.11 nos indican claramente que la mayoría de los usuarios que asisten a la Biblioteca Central a solicitar el servicio de recuperación de información en bases de datos en CD-ROM quedan satisfechos, ya que de los 143 usuarios que se encuestaron, 140 de ellos opinaron que si satisfacen sus necesidades de información al usar este servicio dando un porcentaje del 97.90% del total de la muestra y solamente tres usuarios opinaron que no quedan satisfechos dando un porcentaje del 2.10% del total.

Insatisfacción de los usuarios

Si su respuesta es negativa argumente ¿ porque ?

Esta pregunta se planteó como complemento de la pregunta no.11, además de ser una de las preguntas abiertas, por otro lado como ya vimos anteriormente solo tres personas contestaron negativamente a la pregunta 11, esto es que no quedaron satisfechos con el servicio por las siguientes razones :

- Las bases de datos no están actualizadas
- La cobertura de las mismas no es tan amplia, y
- Los documentos completos no se encuentran en la Biblioteca Central

Promoción del servicio

Este reactivo también resulta muy interesante, ya que era necesario conocer como se enteraron de la existencia del servicio y que se ofrece a los usuarios en general; así cómo saber que esta haciendo la biblioteca para promover estos servicios que como ya mencionamos anteriormente para poder brindarlos se utiliza una gran parte del presupuesto de la misma, y ya que la UNAM cuenta con un órgano informativo muy importante como es su Gaceta, se necesitaba verificar si dicha propaganda es la idonea, los resultados aparecen en el cuadro No.12

Cuadro No.12
COMO SE ENTERA EL USUARIO DEL SERVICIO

| OPCIONES | USUARIOS | PORCENTAJE% |
|------------------|-----------------|--------------------|
| GACETA UNAM | 44 | 30.77% |
| ALGUN CONOCIDO | 58 | 40.56% |
| OTRA INSTITUCION | 33 | 23.08% |
| OTRO | 8 | 5.59% |

La opción que tuvo un porcentaje más alto con un total del 40.56% de la muestra fue para la de algún conocido, que nos indica que los usuarios que consultan las bases de datos en la Biblioteca Central le hacen propaganda a este mismo servicio, tal vez porque a ellos les ha parecido excelente el servicio y lo recomiendan, la opción que obtuvo un total del 30.77% fue para Gaceta UNAM, el 23.08% del total lo obtuvo otra institución que nos indica que estas instituciones se enteran de los servicios por la misma Biblioteca Central que tiene convenios con ellas de cooperación bibliotecaria, constantemente se envían trípticos o propaganda describiendo los servicios, y finalmente la opción de OTRO tuvo un porcentaje del 5.59% total de la muestra. y Al especificar como se enteraron del servicio contestaron :

- Que el bibliotecario les había enterado del servicio
- Sus maestros los habían enviado

Conocimiento de los bibliotecarios en el uso de bases de datos

La pregunta se formuló con la intención de conocer si los usuarios después de recibir el servicio, recuperar las referencias pertinentes o no pertinentes y observar como realiza el bibliotecario las estrategias de búsqueda, ya podría decirnos si el bibliotecario esta capacitado o no para realizar este tipo de búsquedas en bases de datos.

Los resultados aparecen en el cuadro No. 13

Cuadro no.13

CAPACITACION DEL BIBLIOTECARIO PARA REALIZAR BUSQUEDAS

| OPCIONES | USUARIOS | PORCENTAJE% |
|-----------------|-----------------|--------------------|
| SI | 142 | 99.30% |
| NO | 1 | 0.70% |

La mayoría de los usuarios opinó que el bibliotecario si esta capacitado para realizar búsquedas en bases de datos, esta opción obtuvo un porcentaje del 99.30% de la muestra total y la opción no esta capacitado obtuvo un total del 0.70%.

Como podemos darnos cuenta los bibliotecarios que brindan el servicio de búsqueda y recuperación de información en CD-ROM en la Sala de Consulta de la Biblioteca Central están capacitados para realizar estrategias de recuperación de información.

Acerca de la experiencia de los bibliotecarios en la recuperación de información

Se pide una explicación de la pregunta anterior :

Argumente ¿porque ?

Esta pregunta se planteó como un complemento a la pregunta 14, con el objetivo de que los encuestados expresaran porque razón consideraban que el bibliotecario está o no capacitado para realizar búsquedas de información en bases de datos, en esta pregunta por ser una pregunta abierta obtuvimos varias respuestas, las más representativas en cuestión positiva fueron :

- Sabe realizar estrategias de búsqueda
- Conoce el manejo de las bases de datos
- Conoce el contenido temático de las bases
- Utiliza varias bases de datos para complementar una búsqueda
- Antes de empezar a trabajar con el sistema entrevista al usuario
- Son pacientes y amables con los usuarios que no manejan las bases

Con respecto a la cuestión negativa de que el bibliotecario no esta capacitado para realizar búsquedas, tenemos las siguientes consideraciones :

- No conoce la terminología de algunas áreas
- Son pocos los encargados de brindar este servicio

La recuperación de información en otras bibliotecas

Este reactivo se consideró, por el hecho que a este servicio no solamente acuden los integrantes de la comunidad universitaria de la UNAM, sino también de otras instituciones de educación superior. El objetivo de la pregunta fue saber si en las instituciones a donde pertenecen estos usuarios se brinda el servicio de búsqueda y recuperación de información, los resultados se presentan en el cuadro No.14

Cuadro no.14

SE DA EL SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS DE DONDE PROVIENE EL USUARIO

| OPCIONES | USUARIOS | PORCENTAJE% |
|----------|----------|-------------|
| SI | 101 | 70.63% |
| NO | 42 | 29.37% |

Como podemos observar la mayoría de los usuarios que asisten a consultar bases de datos en CD-ROM al Departamento de Consulta de la Biblioteca Central si cuentan en sus bibliotecas con este servicio dando un total del 70.63% de la muestra, y de los usuarios que no cuentan con el servicio en sus instituciones fue el 29.37%.

Acerca del motivo por el cual acuden a la Biblioteca Central

Explicación por qué ? acude al servicio que ofrece la Biblioteca Central.

Esta pregunta es un complemento de la anterior y se planteó principalmente para saber porque razón estos usuarios que tienen en las bibliotecas de sus instituciones el servicio de búsqueda y recuperación de información, prefieren asistir a la Biblioteca Central a solicitar el servicio de bases de datos.

Las personas encuestadas y que contestaron afirmativamente a la pregunta No.16 indicaron las siguientes razones por las cuales prefieren asistir a la Biblioteca Central.

- Las bases de datos son más actuales.
- Reciben apoyo por parte del personal que proporciona el servicio.
- No tienen que hacer cita.
- El horario del servicio es más amplio.
- La cobertura de las bases de datos es más amplia.
- El trato que reciben por parte de los bibliotecarios les agrada.
- Además de recibir las referencias, se les informa en donde se encuentra el documento completo.
- Porque el servicio es inmediato.

5.5 Interpretación global de los resultados

Como se puede observar, en los resultados obtenidos en general los usuarios que asisten a solicitar el servicio de búsqueda y recuperación de información en bases de datos en CD-ROM que ofrece el Departamento de Consulta de la Biblioteca Central de la UNAM son en su mayoría estudiantes de nivel licenciatura de diferentes instituciones de nivel superior, aunque predominan los estudiantes de la UNAM, por otro lado están satisfechos con los servicios que ofrece el Departamento, ya que aquí el usuario puede tener acceso a otros universos de información, con el apoyo de las personas que brindan este servicio, y que considerando que todos están capacitados para realizar estrategias de búsqueda en estas bases.

Por otro lado el usuario utiliza con mayor frecuencia las bases de datos para realizar sus tareas escolares, porque estas están actualizadas y no tiene por que esperar, o hacer cita para recibir el servicio, además de que al recibir las referencias de su búsqueda, puede aspirar a recuperar el documento completo, puesto que se le informa en que biblioteca lo puede conseguir, o bien si el artículo no se puede localizar en alguna biblioteca de la UNAM, puede hacer uso del servicio de documentación para recuperarlo de otra institución fuera de la UNAM y en el caso que la revista en donde esta publicado el artículo no llegue a México, se puede recurrir a bases de datos en línea como Dialog y Firts Search en las cuales se puede solicitar el artículo completo ya sea vía fax, correo, o E-mail.

Por otro lado es necesario mencionar que los usuarios que asisten de las dependencias de la UNAM, en su mayoría sus bibliotecas cuentan con bases de datos en CD-ROM y en línea, pero aun así consultan las bases de la Biblioteca Central, ya sea porque reciben un buen trato por parte de los bibliotecarios de esta biblioteca o bien porque en su institución no se les da el servicio que ellos esperan, además de que en la Central se trata de que el usuario reciba un servicio en forma personalizada, de esta forma se le hace sentir que es importante para los bibliotecarios el que pueda satisfacer sus necesidades de información.

Así mismo nos percatamos que los usuarios que asisten a este servicio por lo general se enteran del mismo de diferentes maneras pero sobre todo se enteran por los medios de difusión que tiene la UNAM como Gaceta y propaganda que hace la Biblioteca Central como trípticos, hojas informativas, visitas guiadas etc.

CONCLUSIONES

Los resultados que se obtuvieron en este trabajo de investigación, realizado dentro del Departamento de Consulta de la Biblioteca Central de la UNAM, nos sirven para detectar como los usuarios se van familiarizando cada vez más a los sistemas automatizados de recuperación de información, en comparación con los tradicionales impresos.

Estos datos obtenidos nos proporcionan información para tener una mayor comprensión de las necesidades de información que tienen los usuarios de todos los niveles educativos que integran la comunidad universitaria de la UNAM y de otras instituciones de nivel superior del área metropolitana y del interior del país, y así poder estar en posibilidades de proporcionar un mejor servicio apoyando y brindando ayuda en la utilización de estos sistemas, para que los usuarios obtengan mejores resultados en sus búsquedas y aprovechar todas las ventajas que brindan estos sistemas automatizados en CD-ROM.

Los resultados de la investigación nos han permitido conocer varios aspectos importantes acerca del servicio de búsqueda y recuperación de información en bases de datos en disco compacto que se brinda en la Biblioteca Central; que dan como consecuencia, pensar que los usuarios se sienten satisfechos con el servicio de búsqueda y recuperación de información en bases de datos en CD-ROM, dichos aspectos son:

- La experiencia del personal que brinda el servicio en cuanto al manejo de los sistemas de recuperación de información, dando como resultado solucionar con calidad las necesidades de información de los usuarios que asisten al Departamento de Consulta a solicitar el servicio de búsqueda y recuperación de información en bases de datos en CD-ROM.
- La habilidad del personal para detectar las necesidades de información de los usuarios utilizando la entrevista, que permite atender con oportunidad las solicitudes de información que son requeridas, además esto permite que las personas que brindan este servicio le den un buen uso a las bases porque conocen el manejo de las mismas.

- La actualización y variedad de las bases de datos en CD-ROM, que es un factor muy importante para el desarrollo de las labores del Departamento, porque al tener una colección de bases de diferentes áreas del conocimiento y mantenerlas actualizadas le permiten ser una biblioteca que ésta a la vanguardia en cuanto a la recuperación de información se refiere.
- La difusión de este servicio por parte de la Biblioteca Central, que da como resultado que la comunidad universitaria de la UNAM y de otras instituciones de nivel superior tanto del área metropolitana, así como del interior del país se puedan enterar de los servicios que proporciona la Biblioteca y en especial el de búsqueda y recuperación de información en bases de datos tanto en línea como en CD-ROM.

Se pudo comprobar que la Biblioteca Central sigue siendo una institución que marca la pauta en cuanto a servicios bibliotecarios se refiere, ya que al implementar el servicio de bases de datos se consolida como tal.

Es pertinente mencionar que el servicio de recuperación de información es atendido en su mayoría por personal egresado de Colegio de Bibliotecología de la UNAM, esto significa que el personal es completamente profesional, lo que permite que se de un servicio con un alto nivel de calidad tratando de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Aunado a esto el Departamento de Consulta de la Biblioteca Central de la UNAM cuenta con toda una infraestructura para poder brindar de una manera eficiente el servicio de recuperación de información en bases de datos en CD-ROM.

La realización de este tipo de trabajos de evaluación de los servicios que ofrece una biblioteca, permite que se amplíen, mejoren o se abran nuevos en beneficio del usuario, que finalmente es la razón de ser de cualquier biblioteca.

El conocer los diferentes métodos que se emplean para evaluar los servicios y aplicarlos permanentemente, considero que es fundamental para desarrollarlos y mantenerlos a partir de los resultados que proporcionan.

Por eso es conveniente que el bibliotecario profesional, y sobre todo aquellos que están al frente de un servicio no pierdan de vista ésta herramienta fundamental para saber si un servicio esta dando los resultados esperados como es la evaluación, con el fin de mantenerlos al día en cuanto al desarrollo tecnológico que cambia de manera constante, lo cual repercute en la calidad de los servicios que se ofrecen.

Es importante que cuando se intente implementar un nuevo servicio en las bibliotecas, este tiene que tener debidamente delimitados los objetivos que se pretenden obtener de él, de esta manera existirán elementos que se pueden contrastar con los resultados del mismo, abriendo la posibilidad de aplicar una evaluación.

Finalmente los resultados que se obtengan de la evaluación de cualquier servicio, es necesario que se tomen en cuenta para poder mejorarlo, porque es necesario que todos los servicios que se den en una biblioteca estén en constante movimiento, tratando de implementar nuevos o mejorar los que ya se tienen.

OBRAS CONSULTADAS

- ALA glossary of library and information science. Heartsill Young, ed. -- Chicago : American Library Association, 1983. 819 p.
- AMAYA, R. Miguel Angel. " La búsqueda de información y la obtención de documentos ". - p. 81. -- En : Desarrollo de colecciones y diseño de servicios. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, (1996)
- ANUIES, La Evaluación de la Educación Superior en México. México : ANUIES, 1984. 107p.
- BERNAL CHAVEZ, Carlos. Diseño y aplicación de un sistema base de datos.--San Juan de Aragón, Edo. de Méx : Bernal C, 1995, 175 h. tesis (Ingeniero en Computación). -- Universidad Nacional Autónoma de México.
- 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.
- BUSHA, Charles H. Métodos de investigación en bibliotecología : técnicas e interpretación. Trad. Martha A. Añorve. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990. 408 p.
- CALVA GONZALEZ, Juan José. " Una aproximación a lo que son las necesidades de información ". -- p. 33-38. -- En : Investigación Bibliotecológica, 5. no. 11(Jul.-dic.1991)
- " Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del Programa de Formación de Recursos Humanos en Servicios Bibliotecarios y de Información para la integración de la Red de Bibliotecas del Subsistema de Humanidades y Ciencias Sociales ". -- p. 33-36. -- En : Investigación Bibliotecológica, 10 . no. 20 (ene.-jun.1996)
- " Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria ". -- p. 25-30. -- En : Biblioteca Universitaria, 6. no. 1(ene.-mar. 1991)
- D'ELIA George y Sandra Walsh, " User Satisfaction with Library Service a mesure of Public Library Performance ?" . -- p. 109-133. -- En : Library Quarterly, 53. no. 2 (1983)
- Diccionario práctico de lengua española. Barcelona : Grijalbo, 1988, 1071 p.
- FAHEY, Tom. Diccionario de Internet.--México : Prentice Hall, 1994. 220 p.
- HAHN, Harald. El gran libro del CD-ROM. -- Barcelona : Marcombo, 436 p.

- HERNANDEZ SALAZAR, Patricia. " El perfil del usuario de información ". – p. 16-22. – En : Investigación Bibliotecológica, 7. no.15(jul.-dic. 1993)
- HETCHER, Shirley. Técnicas para evaluar. -- Colombia : Legis, 1992. 148 p.
- Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (11as : mayo 5-9 1980 : México, D.F.) El usuario : Memorias. México : AMBAC, 1980. 338 p.
- KING, D.W. y E.C.BRYANT. The evaluation of information services and products. Washington : Information Resources Press, 1971, 193 p.
- KOONTZ, Harold. Administración 8a. ed. México : Mc Graw Hill, 1985, 758 p.
- LANCASTER, Frederik Wilfrid. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios-- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. p.447
- Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información", Paris : UNESCO, c1978. p.177
- LANGENDERFER, Harold Q. " A theoretical structure for independent audits of management ". -- p. 777-787. – En : Accounting review, 19. (oct. 1969)
- LIZASOANI, Luis. Bases de datos en CD-ROM .—Madrid : Paraninfo, 1992, 358 p.
- MORALES CAMPOS, Estela. El servicio de consulta. 2 ed. México: UNAM. CUIB, 1993 101p.
- OAKESHOTT, Priscilla. The impact of new technology on document availability and access. -- Rev. ed. -- West Yorkshire : IFLA, 1988 83.p.
- PAEZ URDANETA, Irsset. Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios. En : Avances y problemas. Caracas : UNESCO, 1992.
- PAGAZA, García Rafael. Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior, México: UNAM. Centro de Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1988. 84 p.
- PEREIRA NUNES, Arthur. " Repercusiones de los servicios de consulta a bases de datos ". – p. 13-15. – En : Comunidad Informática, no. 16(jul.-sep. 1983)
- QUIROZ ARENAS, José A. " La aplicación de posibles metodologías evaluativas para las bibliotecas mexicanas ". – p. 129-142. – En : Ciencia Bibliotecaria. 2. no. 3 (1979)
- RAMIREZ VELAZQUEZ, César A. " El CD-ROM ¿ una tecnología de punta necesaria en México ? ". – p. 25-28. – En : Biblioteca Universitaria. 6. no. 3(jul.-sep. 1991)
- Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. 19a. de. Madrid : La Academia, 1970. 6v.

- ROMERO HERNANDEZ, Eugenio. Servicio de Consulta. En : La Bibliotecología en el México actual y sus tendencias. México : UNAM. DGB, 1992. 338 p.
- SARACEVIC, Tefko. " Relevance : a review of and a framework for the thinking on the notion in information science ". – p. 1-70. – En : Journal of the American Society for Information Science, 26. no. 6 (1975)
- " A study of information seeking and retrieving ". – p. 161-176. – En : Journal of the American Society for Information Science, 2. no. 3(1988)
- SCHAMBER, Linda. Optical Disk Formats : A Briefing. – Washintong : Office of Educational Research and Improvement. 1988. 3 p.
- STAUTZ, Elizabeth. User satisfaction at the Columbus College of Art & Design : A mesure of library efectiveness. USA , 1993. Tesis (Maestría en Bibliotecología) Kent State University School of Library Science, 44 p.
- STUFFLEBEAM, Daniel. Evaluación sistemática. Barcelona : Paidós,1987.381p.
- UNAM. " A partir de hoy, Firstsearch en la Biblioteca Central ". – p. 3. – En : Gaceta, no. 3,011(1996)
- Dirección General de Bibliotecas. Breve historia y Organización. 1980, 22 p.
- Dirección General de Bibliotecas. La Dirección General de Bibliotecas y la Biblioteca central de la UNAM : historia, organización y servicios : La Dirección, 1993. 52 p.
- Dirección General de Bibliotecas. Informe de Actividades 1989-1992, México : La Dirección,1992.
- Dirección General de Bibliotecas. Serie Información Bibliográfica Mexicana Librunam. (manual del usuario) 8. p. UNAM, Dirección General de Bibliotecas. SERIUNAM, segunda versión, Directorio de Bibliotecas.—México : La Dirección,1995. 70 p.
- Dirección General de Bibliotecas. Serie Información Bibliográfica Mexicana Tesiunam.(manual del usuario),1996. 7 p.
- " Ofrece la Biblioteca Central nuevo servicio de búsqueda bibliográfica ". – p. 3-4. – En : Gaceta, no. 3,004 (1996)
- VERDUGO SANCHEZ, José Alfredo. Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de educación superior de la República Mexicana. México UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas: ANUIES, 1989. 64 p.

WEISS, Carol H. Evaluation Research. Methods for Asssing Program Effectiveness. Englewood Cliffs, N.J.: Prentiss Hall, 1972. P4. WHEELER Joseph, y GOLDHOR Herbert. Administración práctica de bibliotecas públicas. — México :FCE, 1970. 603 p.

WHITE, Travis. " Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios ". — p. 78-85. — En : Ciencia Bibliotecaria,_2. no.2 (dic. 1978)

ANEXO # 1

| Campos de la base de datos medline | |
|---|--------------------------------------|
| AB | ABSTRACT |
| AD | ADDRESS OF AUTHOR |
| AI | ABSTRACT INDICATOR |
| AN | MEDLINE ACCESSION NUMBER |
| AU | AUTHOR |
| CM | COMMENTS |
| CP | COUNTRY OF PUBLICATION |
| ISSN | INTERNATIONAL STANDARD SERIAL NUMBER |
| LA | LANGUAGE OF ARTICLE |
| MESH | MEDICAL SUBJECT HEADINGS |
| MIME | MINOR MESH HEADING |
| NM | NAME SUBSTANCE |
| PT | PUBLICATION TYPE |
| PY | PUBLICATION TYPE |
| PY | PUBLICATION YEAR |
| SO | SOURCE (BIBLIOGRAPHIC CITATION) |

ANEXO # 2

| autores | |
|---------|---------------------------|
| 1. | AARON CHARLES HOWARD |
| 2. | ABAD CASAL LORENZO |
| 3. | RENE PATRICIO GUZMAN ABAD |
| 4. | SERGIO REBADE ROMERO |
| 5. | JOSE SARABIA ALVARAZUDE |

| | |
|----|------------|
| 1. | AARON |
| 2. | ABAD |
| 3. | ABAD |
| 5. | ALVARAZUDE |
| 2. | CASAL |
| 1. | CHARLES |
| 3. | GUZMAN |
| 1. | HOWARD |
| 5. | JOSE |
| 2. | LORENZO |
| 3. | PATRICIO |
| 4. | RABADE |
| 3. | RENE |
| 4. | ROMERO |
| 5. | SARABIA |
| 4. | SERGIO |

ANEXO #3

| Titulos | |
|---------|--|
| 1. | MANUAL DE PEDAGOGIA |
| 2. | LA RESACA : NOVELA |
| 3. | RESALTING SEAWATER |
| 4. | LA RESCISION DE LA RELACION DE TRABAJO |
| 5. | THE SERATONIN RECEPTORS |
| | |

| | |
|----|-----------|
| 1. | MANUAL |
| 2. | NOVELA |
| 1. | PEDAGOGIA |
| 5. | RECEPTORS |
| 4. | RELACION |
| 2. | RESACA |
| 3. | RESALTING |
| 4. | RESCISION |
| 3. | SEAWATER |
| 5. | SERATONI |
| 4. | TRABAJO |

ANEXO # 4

| Estrategia en Medline | | |
|-----------------------|---------|---|
| No. | Records | Request |
| #1 | 503 | SIDA |
| #2 | 14668 | AIDS |
| #3 | 19870 | HIV |
| #4 | 417 | VIH |
| #5 | 26309 | SIDA or AIDS or HIV or VIH |
| #6 | 1721 | HYPERTERMIA |
| #7 | 169792 | BLOOD |
| #8 | 524 | WARNING |
| #9 | 102 | THERMOTHERAPY |
| #10 | 1746 | HYPERTHERMIA or (BLOOD WARNING) or THERMOTHERAPY |
| #11 | 11 | #5 and #10 |

ANEXO #5

| Estrategia en Psyclit | | |
|-----------------------|---------|----------------------------|
| No. | Records | Request |
| #1 | 70 | SIDA |
| #2 | 4046 | AIDS |
| #3 | 3136 | HIV |
| #4 | 16 | VIH |
| #5 | 5182 | SIDA or AIDS or HIV or VIH |
| #6 | 35544 | CHILD* |
| #7 | 608 | #5 and CHILD* |
| #8 | 36392 | TREATMENT |
| #9 | 86 | #7 and TREATMENT |
| #10 | 94413 | PY 1993-1995 |
| #11 | 219232 | LA ENGLISH |
| #12 | 30 | #9 and #10 and LA ENGLISH |

ANEXO# 6

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

Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en disco compacto de la Biblioteca Central de la UNAM.

Agradecemos de antemano su colaboración al responder este cuestionario, con él conoceremos si el servicio de recuperación de información le satisfacen y si las colecciones de bases de datos en disco compacto son las adecuadas para satisfacer sus necesidades de información.

DATOS DE IDENTIFICACION

1.- ¿ A qué Institución o Dependencia pertenece? _____

2.- ¿Cuál es su nivel académico?

Bachillerato () Licenciatura () Maestría ()

Doctorado () Otro ()

3.- ¿Cuál es la base (s) consultada (s)? _____

4.- ¿Cuál es el motivo de su consulta?

Trabajos escolares () Realización de tesis ()

Investigación especializada () Otra () _____

5.- ¿Las bases de datos que consulta, son actuales?

Si () No ()

6.- ¿Con que frecuencia utiliza este servicio?

Una vez a la semana () Más de una vez a la semana ()

Esporádicamente ()

7.- ¿Si no sabe el manejo de las bases de datos, que ayuda le ofrece el bibliotecario?

Le enseña como accederse a la base de datos ()

Le proporciona algún instructivo ()

El bibliotecario realiza la búsqueda ()

Otra () Explique _____

8.- ¿Si la búsqueda la realiza el bibliotecario, le recupera las referencias pertinentes para la realización de su investigación?

Si () No ()

9.- ¿El tiempo que tarda el bibliotecario en realizar su búsqueda es?

Muy Bueno () Regular () Deficiente ()

10.- Al entregarle las referencias impresas, ¿el bibliotecario le indica en que biblioteca puede recuperar el documento completo?

Si () No ()

11.- En general ¿cuando solicita este servicio satisface sus necesidades de información?

Si () No ()

12.- Si su respuesta es negativa argumente ¿Por qué? _____

13.- ¿Cómo se entera del servicio?

Gaceta UNAM () Algún conocido ()

Por alguna institución () Otro () _____

14.- ¿Considera usted que el bibliotecario esta capacitado para realizar las búsquedas en bases de datos?

Si () No ()

15.- Argumente ¿Por qué? _____

16.- En la biblioteca de su Institución, (escuela, facultad, etc.) ofrecen el servicio de recuperación de información en bases de datos?

Si () No ()

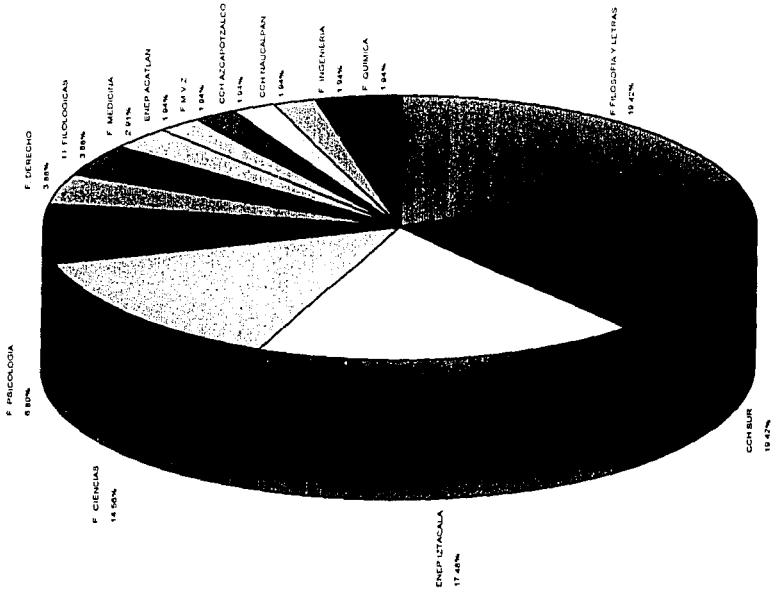
17.- Si su respuesta es afirmativa, explique porque acude al servicio que ofrece la Biblioteca Central:

ANEXO # 7

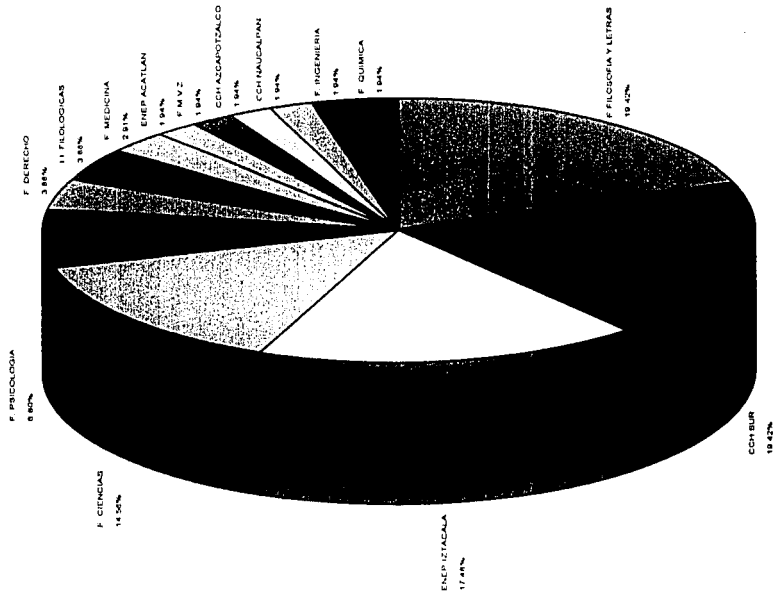
INSTITUCION O DEPENDENCIA A LA QUE PERTENECE



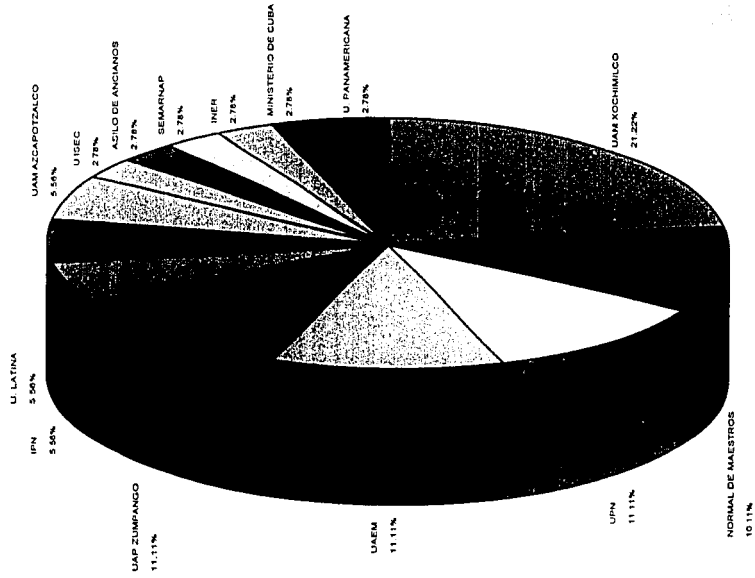
DEPENDENCIAS DE LA UNAM



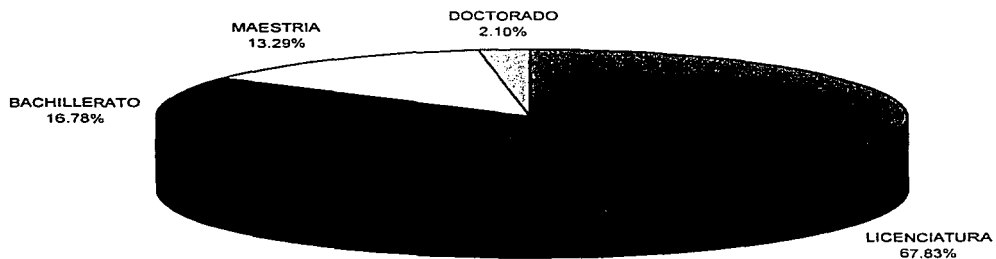
DEPENDENCIAS DE LA UNAM



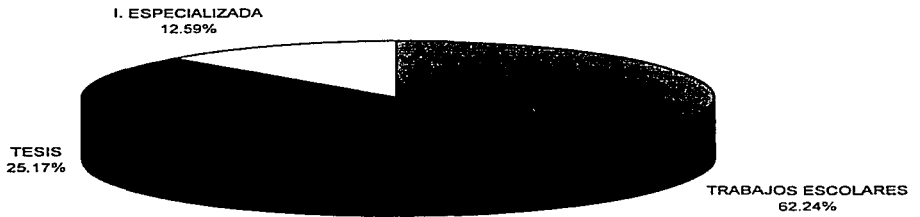
OTRAS DEPENDENCIAS



NIVEL ACADEMICO DE LOS USUARIOS



MOTIVO DE LA CONSULTA



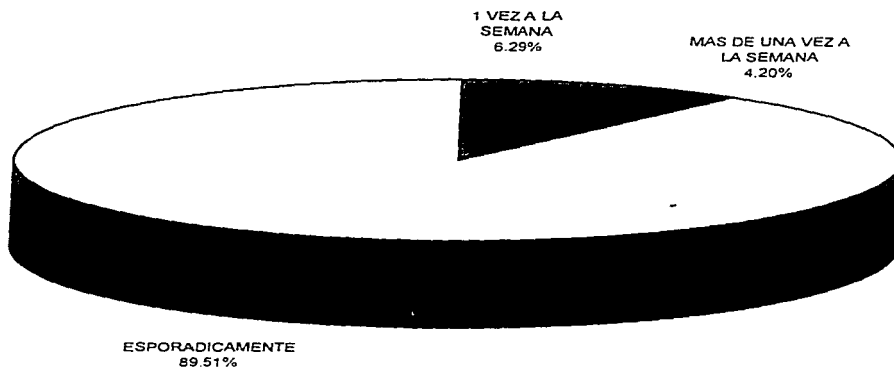
**LAS BASES DE DATOS QUE CONSULTA SON
ACTUALES**

NO ACTUALIZADAS
0.70%

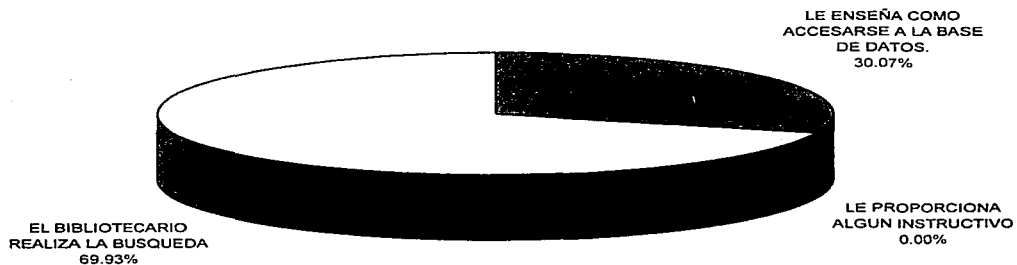


ACTUALIZADAS
99.30%

FRECUENCIA EN LA UTILIZACION DEL SERVICIO



AYUDA QUE OFRECE EL BIBLIOTECARIO AL USUARIO



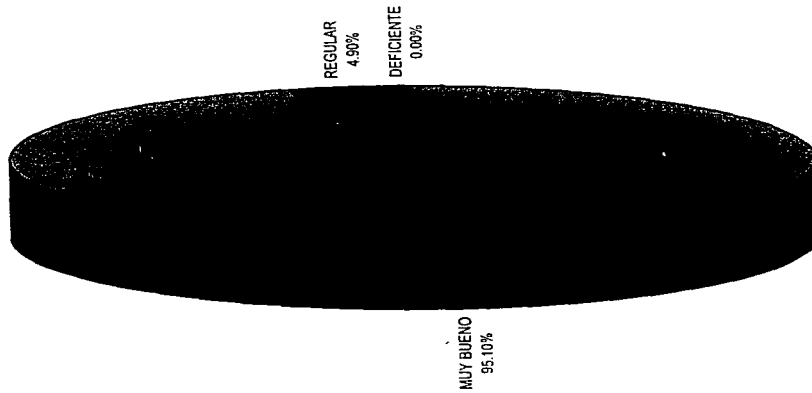
RECUPERACION DE REFERENCIAS PERTINENTES

NO
2.10%



SI
97.90%

TIEMPO QUE TARDA EL BIBLIOTECARIO EN REALIZAR LAS BUSQUEDAS



**EL BIBLIOTECARIO LE INDICA EN QUE BIBLIOTECA
PUEDE RECUPERAR EL DOCUMENTO COMPLETO**

NO
5.59%



SI
94.41%

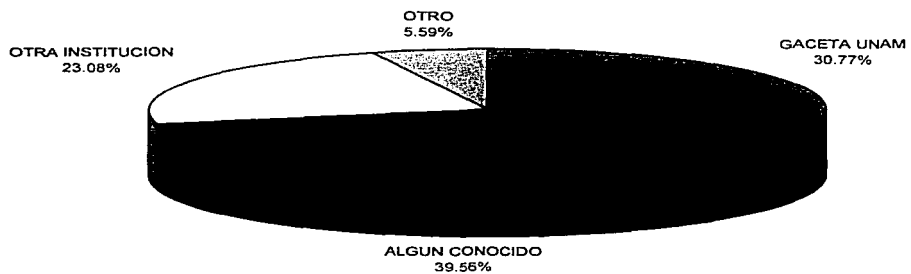
**SATISFACCION DE LAS NECESIDADES DE
INFORMACION**

NO
2.10%



SI
97.90%

COMO SE ENTERA EL USUARIO DEL SERVICIO



CAPACITACION DEL BIBLIOTECARIO PARA REALIZAR BUSQUEDAS

NO
0.70%



SI
99.30%

**SE DA EL SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS DE DONDE
PROVIENE EL USUARIO**

NO
29.37%



SI
70.63%