

15  
2 Es.



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS  
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA

LAS BIBLIOTECAS DE EMBAJADAS EN LA CIUDAD DE MEXICO: DIAGNOSTICO Y POSIBLES SOLUCIONES

## T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGIA  
P R E S E N T A :  
JOSEFINA ELIZABETH PLATA GARCIA



FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

MEXICO, D. F.

274085

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

2000



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.

Gracias Señor por que toda mi vida  
ha estado llena de tus bendiciones

A mis padres Lupe y Arnulfo  
que son el mayor ejemplo  
de esperanza y dedicación

Con todo mi corazón y respeto  
para mis hermanos Javier y César  
y en especial para mi hermana y amiga Pati

Para todos mis tíos y tías  
quienes han sido fuente inagotable de apoyo

A Laura Marmolejo amiga incondicional  
y compañera de muchas aventuras

Contigo he vivido nuevas emociones y mi vida se  
bendijo al encontrarte. Con todo mi amor para ti Rubén

A mi pequeño Aarón luz de esperanza y felicidad

Con verdadero agradecimiento y respeto  
a la mtra. Beatriz Casa por haber aceptado dirigir mi tesis

En especial quiero agradecer enormemente a los sinodales  
Dra. Catalina Naumis, Mtra. Margarita Lugo,  
Lic. Isabel Espinosa y Mtro. Mario Delgado  
por haber aceptado revisar este trabajo

Para mis amigos de toda la vida  
Rosa María, Luz María, Leticia, Ricardo, Oscar

A Guillermina Sánchez que me ha enseñado el amor y dedicación al trabajo. A Teresa Radilla que revisó con mucho detalle he hizo observaciones valiosas al manuscrito. También para Verónica Benítez y Martha Bravo que siempre me preguntaban cuanto avanzaba. Para todas aquellas personas que me impulsaron a terminar esta tesis y en especial a las autoridades del Instituto de Ingeniería por ofrecerme muchas facilidades en el transcurso de la investigación.

## TABLA DE CONTENIDO

Página

INTRODUCCIÓN .....	I
<b>CAPÍTULO 1. LAS BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS</b>	
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 DEFINICIONES .....	6
1.3 CARACTERÍSTICAS.....	8
1.4 OBJETIVOS Y FUNCIONES .....	10
1.5 SITUACIÓN ACTUAL .....	11
1.6 BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS EN MÉXICO .....	12
<b>CAPITULO 2. LAS EMBAJADAS</b>	
2.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN .....	17
2.1.1 LA DIPLOMACIA EN LA ANTIGUEDAD .....	18
2.1.2 ACTIVIDAD DIPLOMATICA EN GRECIA.....	19
2.1.3 ACTIVIDAD DIPLOMATICA EN ROMA .....	21
2.1.4 LA DIPLOMACIA EN LA EDAD MEDIA .....	22
2.1.5 LA DIPLOMACIA EN EL RENACIMIENTO .....	23
2.1.6 EL CONGRESO DE VIENA DE 1815 .....	26
2.1.7. SITUACIÓN ACTUAL .....	28
2.2 DEFINICIONES .....	29
2.3 FUNCIONES Y OBJETIVOS .....	30
2.4 CARACTERÍSTICAS .....	32

2.4.1. CATEGORÍAS DE LAS MISIONES DIPLOMÁTICAS .....	32
2.4.2 ESTRUCTURA DE LAS MISIONES DIPLOMÁTICAS .....	34

### CAPITULO 3. LAS BIBLIOTECAS DE EMBAJADAS

3.1 LA DIPLOMACIA PÚBLICA .....	38
3.1.1 ANTECEDENTES .....	38
3.2 DEFINICIÓN DE DIPLOMACIA PÚBLICA .....	40
3.3 LA AGENCIA DE INFORMACIÓN DEL GOBIERNO DE LOS ESTADOS UNIDOS.	
THE UNITED STATES INFORMATION AGENCY. USIA .....	42
3.3.1 DIVISIÓN DE PROGRAMAS PARA BIBLIOTECAS. ....	43
3.3.1.1 OBJETIVOS .....	44
3.3.1.2 COLECCIÓN Y SERVICIOS .....	45
3.3.1.3 PERSONAL .....	47
3.3.2 LA BIBLIOTECA DE LA EMBAJADA DE ESTADOS UNIDOS.	
EN MÉXICO BIBLIOTECA BENJAMIN FRANKLIN .....	47
3.3.2.1 COLECCIÓN .....	47
3.3.2.2 SERVICIOS .....	48
3.3.2.3 PERSONAL .....	49
3.4 ¿QUÉ ESTAN HACIENDO OTRAS NACIONES?.....	49
3.4.1 FRANCIA .....	49
3.4.1.1 BIBLIOTECAS .....	50
3.4.1.2 COLECCIÓN Y SERVICIOS .....	50
3.4.1.3 PRESUPUESTO Y PERSONAL .....	51
3.4.1.4 LA BIBLIOTECA DE LA EMBAJADA DE FRANCIA EN MÉXICO .....	51

3.4.2 REINO UNIDO .....	52
3.4.2.1 EL CONSEJO BRITÁNICO. THE BRITISH COUNCIL .....	53
3.4.2.2 OFICINAS DE EL CONSEJO BRITÁNICO .....	54
3.4.2.3 EL CONSEJO BRITÁNICO EN OTROS PAÍSES .....	54
3.4.2.4 BIBLIOTECAS, LIBROS E INFORMACIÓN .....	55
3.4.2.5 BIBLIOTECAS DE EL CONSEJO BRITÁNICO .....	56
3.4.2.6 LA BIBLIOTECA DE EL CONSEJO BRITÁNICO EN MÉXICO .....	56
3.4.2.7 SERVICIOS Y COLECCIÓN .....	56
3.4.2.8 PERSONAL .....	56
3.4.3 CANADÁ .....	57
3.4.3.1 LA BIBLIOTECA DE LA EMBAJADA DE CANADÁ EN WASHINGTON, D.C.....	57
3.4.3.2 COLECCIÓN Y SERVICIOS .....	57
3.4.3.3 PERSONAL .....	58
3.4.4 MÉXICO .....	58
3.4.4.1 BIBLIOTECAS .....	59
3.4.4.2 LA BIBLIOTECA DE LA EMBAJADA DE MÉXICO EN LOS ESTADOS UNIDOS .....	61

## CAPITULO 4. EVALUACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DE EMBAJADAS EN LA CIUDAD DE MÉXICO

4.1 INTRODUCCIÓN .....	65
------------------------	----

4.2 METODOLOGÍA .....	66
4.3 RESULTADOS .....	74
4.3.1 RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS APLICADOS A LOS RESPONSABLES DE LAS BIBLIOTECAS DE EMBAJADAS .....	75
4.3.1.1 DATOS GENERALES .....	75
4.3.1.2 PERSONAL .....	76
4.3.1.3 PRESUPUESTO .....	79
4.3.1.4 SERVICIOS .....	81
4.3.1.5 USUARIOS .....	84
4.3.1.6 DIFUSIÓN DE SERVICIOS .....	87
4.3.1.7 ACERVO Y PROCESOS TÉCNICOS .....	89
4.3.1.8 SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE MATERIAL .....	94
4.3.1.9 LOCAL Y MOBILIARIO .....	96
4.3.2 RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS APLICADOS A LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS DE EMBAJADAS .....	99
4.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	113
4.4.1 ORGANIZACIÓN .....	114
4.4.2 DIFUSIÓN .....	119
4.5 CONCLUSIONES .....	122
5. RECOMENDACIONES .....	126
OBRAS CONSULTADAS .....	139

ANEXOS

Anexo I. Cuestionario - Responsable de bibliotecas de embajadas .....	147
Anexo II. Cuestionario - Usuarios de bibliotecas de embajadas .....	154
Anexo III. Directorio de bibliotecas de embajadas .....	159
Anexo IV. Índice de gráficas .....	169

## INTRODUCCIÓN

Desde su aparición en el siglo XV, las embajadas han funcionado como una de las vías más significativas para las relaciones de comunicación entre los pueblos del mundo. Recientemente, dichas relaciones han experimentado cambios fundamentales, debido entre otras causas, a un marcado desarrollo en la tecnología de las comunicaciones y a los actuales procesos de globalización. El ejercicio de las embajadas no se finca únicamente en la postura tradicional de servir como enlace entre un gobierno y otro sin que participe el pueblo; sino que a partir de la década de los 50, dicho ejercicio se modifica y se dirige hacia la comunidad misma, permitiendo que la sociedad comprenda y conozca la cultura, ideas, idiosincrasia y valores de un país a través de una serie de programas de difusión que cubren una variedad de rubros como son los culturales, educativos, artísticos, deportivos, académicos e informativos. Los medios de comunicación tales como prensa, radio, televisión, cine, bibliotecas, etc. han apoyado en gran medida la promoción de estos programas. En relación con lo anterior algunos países han creado bibliotecas en sus representaciones diplomáticas con el propósito de ofrecer información única, precisa y veraz acerca del país que representan, y tienen como usuarios a los propios diplomáticos de las embajadas, a personal del gobierno del país donde se encuentran, profesores, investigadores, empresarios, estudiantes y público en general.

Existen bibliotecas de embajadas que ejemplifican magníficamente la labor de difusión de la cultura y de la información como la Biblioteca Benjamín Franklin de la embajada de los Estados Unidos de Norte América en México ; las bibliotecas de la embajada de Canadá en los Estados Unidos y en México, la Biblioteca Paul Rivet del Institut Français d'Amérique Latine (IFAL) perteneciente a la embajada de Francia en México, las múltiples bibliotecas de The British

Council, organismo encargado de los servicios de información y de difusión de la cultura de la Gran Bretaña y que depende de los diferentes consulados ingleses en cada país.

Cuando por cuestiones académicas, necesité hacer uso personal de los servicios de bibliotecas de embajadas, observe dos tendencias: la primera, falta de personal, de material documental, de organización y de un verdadero interés por parte de los directivos de las embajadas para proporcionar la más completa información sobre su país a través de la biblioteca; la segunda, que sólo algunas bibliotecas de embajadas contaban con una plena organización, es decir, personal profesional, servicios integrales, construcciones diseñadas expresamente para su funcionamiento, presupuestos que si bien no eran totalmente suficientes, por lo menos estaban destinados exclusivamente a la biblioteca; y, por último, de una atención especial por lograr la optimización de sus servicios.

Dichas apreciaciones hicieron que me planteara algunas preguntas: ¿Por qué las bibliotecas de embajadas no disponen de una organización de sus servicios, así como de personal y presupuesto apropiados?; ¿Qué están haciendo las bibliotecas de embajadas para dar a conocer sus colecciones?; ¿Cuál es el objetivo principal de las bibliotecas de embajadas? ¿Por qué existen naciones que brindan toda la ayuda necesaria para disponer de una biblioteca en cada una de sus embajadas distribuidas alrededor del mundo y otras no?

Las interrogantes y apreciaciones anteriores motivaron el tema de la presente investigación, ya que despertaron mi interés por conocer y evaluar la dinámica y servicios de las bibliotecas de embajadas en la ciudad de México, así como los recursos materiales y humanos con que cuentan y, sobre todo, saber si logran los objetivos que su función plantea. En tal sentido, el fin último es exponer algunas propuestas al respecto.

La investigación que aquí se presenta está dividida en cuatro capítulos. El primero de ellos ofrece una descripción general de los antecedentes, definiciones y funciones de las bibliotecas especializadas y la situación actual en la que se encuentran dichas bibliotecas a nivel mundial y en México. La evolución, concepto y características generales de las embajadas es el tema del segundo capítulo en este trabajo.

El tercer capítulo presenta el desarrollo de las bibliotecas de embajadas, a partir de la creación de la diplomacia pública, la cual favorece e impulsa la apertura de dichas bibliotecas, continúa con una breve explicación acerca del crecimiento de la diplomacia pública en algunos países y termina con un panorama de la situación actual de varias bibliotecas pertenecientes a embajadas y centros culturales de dichas embajadas en la ciudad de México.

El cuarto capítulo expone un diagnóstico y evaluación de la situación presente en las bibliotecas de embajadas de la ciudad de México. Posteriormente, se sugiere una serie de recomendaciones que permitan un mejoramiento de la organización y, principalmente, de la difusión de dichas bibliotecas.

El motivo fundamental de esta tesis es promover el servicio adecuado de las bibliotecas de embajadas para que de esta manera contribuyan no solo a las necesidades de un mundo globalizado si no, lo que es más importante, al afianzamiento de la paz a través del conocimiento.

## CAPÍTULO 1

### LAS BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

#### 1.1 ANTECEDENTES

El término *bibliotecas especializadas* comenzó a escucharse a finales del siglo XIX y principios del siglo XX debido a un intento por parte de bibliotecarios estadounidenses, ingleses y canadienses principalmente, para ubicar a un tipo de biblioteca que contaba con usuarios, colección y manejo de información muy particulares y que no pertenecía a ninguno de los tipos de bibliotecas ya existentes, como las públicas, escolares o universitarias.

A pesar de que el concepto es reciente, la historia de las bibliotecas en general, muestran acervos con material específico y usuarios con intereses bien delimitados; baste recordar las tablas de arcilla que componían la colección del rey Assurbanipal (669-627 a. C.) en Nínive, las cuales contenían "todo lo relacionado con las necesidades de adivinos y aquellos practicantes dedicados a estas artes, quienes eran responsables de la seguridad espiritual del rey y otras personas importantes",<sup>1</sup> La Universidad Gondi Shahpour en la India, contaba con una excelente colección de medicina para una biblioteca de los siglos V y VI d. C. y, en Egipto, algunos establecimientos comerciales mantenían colecciones de los registros de los negocios efectuados por ellos y, además, algunos templos contaban con colecciones sobre escrituras sagradas, cantos, rituales, etc.; más tarde se añadieron colecciones sobre medicina o astronomía las cuales eran de uso exclusivo de los sacerdotes.

Quizá el primer testimonio más notable de las bibliotecas de la antigüedad sea la Biblioteca del Museo de Alejandría. El origen del museo data de 331 a. C. bajo el reinado de Alejandro Magno y que concentraba a poetas, matemáticos, médicos y estudiosos de la astronomía y geografía. La biblioteca se creó con el propósito principal de “apoyar a las necesidades de los miembros del museo”<sup>2</sup>, sin embargo, no es únicamente en Europa o en el norte de África donde se manifiesta la existencia de colecciones especiales, ya que en Asia hay tres ejemplos de bibliotecas especializadas en religión. La primera la biblioteca de escrituras budistas en el Templo de Haeinsa en la República de Corea; la segunda la biblioteca del Templo del Diente en Kandy, Sri-Lanka y la última en la pagoda Vat Sisaket en Laos; lo que también demuestra los primeros intentos por mantener en un solo lugar una colección de documentos destinados a un grupo exclusivo de individuos (sacerdotes, reyes, magos) o aquellos que poseían el dominio del conocimiento y utilizaban las bibliotecas como plataforma para desarrollar su trabajo intelectual.

En el transcurso de la Edad Media hay que destacar la labor realizada por la iglesia para rescatar todo el material legado por la cultura grecolatina. De esta manera, tenemos las bibliotecas monásticas y eclesiásticas que se convirtieron en verdaderos centros de cultura al reunir a grupos importantes de diversos materiales, sin importar incluso la transcripción de obras profanas, actividad que los monjes benedictinos llevaron a cabo. Ya en los siglos posteriores y con la llegada de la secularización de la cultura y la fundación de las universidades, las bibliotecas vieron horizontes más extensos debido a su establecimiento en universidades y centros de cultura con fines ya no religiosos, sino completamente laicos y como pleno medio de difusión del conocimiento.

De esta manera, las bibliotecas comienzan a desarrollarse y orientarse hacia categorías diversas de usuarios tales como estudiantes y profesores de universidades de todos los niveles

académicos, investigadores, trabajadores, empresarios, políticos, artistas, es decir, público en general y, por supuesto, ante la amplitud del tipo de usuarios, se extiende la cantidad de los mismos.

La fecha de la presencia de la biblioteca especializada, con las características que actualmente se le asignan, no se conoce con exactitud, pero se sabe del establecimiento de muchas de ellas ya desde el siglo XVIII, que contaban con acervos especializados y que se ubicaban en organismos e instituciones no educativas, tales como: hospitales, industrias, compañías, etc. A continuación se presentan algunas de ellas.

Se tiene conocimiento de la biblioteca del Hospital General de Quebec, Canadá, establecida en 1725 y la Biblioteca Legislativa en la Isla del Príncipe Eduardo en 1773; en 1735 se establece en Hamburgo una biblioteca especializada en literatura comercial y de negocios, que fue la primera en la rama del comercio y negocios; la “Bibliothèque de la Chambre de Commerce et de l’industrie” de Burdeos, se crea en 1845 y también en el área del comercio y negocios se establece otra en Londres en 1872 y en Glasgow en 1916.<sup>3</sup>

C.W. Holgate en 1884 proporciona una lista de “colecciones gubernamentales y de historia de bibliotecas parlamentarias de 5 estados y de las bibliotecas de la Suprema Corte de otros 3 estados...”<sup>4</sup> en Australia.

Aunque a mediados del siglo pasado la Biblioteca del Congreso se convirtió en la biblioteca nacional de los Estados Unidos, en su inicio 1800, fue la biblioteca exclusiva para atender a los miembros del cuerpo legislativo del Congreso<sup>5</sup>, por otra parte, se establecen una serie de bibliotecas en diversas compañías como en el New York Times 1851, Parke & Davis (compañía

farmacéutica) 1880, Silk Association of America 1872, Insurance Association 1887, General Electric 1895, American Telephone & Telegraph 1913, entre muchas otras.<sup>6</sup>

El desarrollo de la tecnología y de la investigación, el aumento de la industrialización, la formación de sociedades de investigación y aprendizaje y la creación de laboratorios especializados después de la Primera y Segunda Guerra Mundiales fomentan la apertura de organismos, sociedades, instituciones, empresas, e incluso la expansión de oficinas gubernamentales con requerimientos de información científica, técnica y humanística precisa y expedita que apoye los trabajos de investigación que se llevan a cabo en dichas organizaciones.

En este período las bibliotecas especializadas comienzan a experimentar un verdadero y acelerado crecimiento, sobre todo en aquellos países donde se ha alcanzado un elevado desarrollo científico y tecnológico como Estados Unidos, Inglaterra, Canadá, Francia, Australia, Alemania y, en años más recientes Japón; en ellos como en muchos otros, continuamente aumenta la lista de organizaciones interesadas en crear bibliotecas que apoyen el trabajo que su personal realiza, como ejemplo compañías navieras, automotrices, aseguradoras, de negocios y finanzas, de televisión y cinematografía, laboratorios químicos y farmacéuticos, sociedades educativas, de investigación y de asistencia social, organismos dedicados a la publicidad y propaganda, instituciones con fines no lucrativos (iglesias y hospitales) y muchas más.

La generación abrumadora de información trajo consigo dificultades para su obtención y seguimiento, y lo que anteriormente humanistas y científicos podían conocer y obtener casi por completo, posteriormente se transformó en un mundo de información publicado en diferentes idiomas y en diversos y nuevos formatos como reportes técnicos, patentes, resúmenes, normas, ponencias en congresos, artículos de revistas, folletos, etc., de tal manera que fue imposible

mantenerse al tanto de las novedades que surgían en las respectivas áreas del conocimiento. Se crearon resúmenes, bibliografías, índices, tesauros, etc., que permiten fácil y rápido acceso a la información y más recientemente se produce la adaptación de la computación a los servicios y organización de las bibliotecas, es que propició que los bibliotecarios se vieran obligados a familiarizarse con la tecnología y adoptar nuevas políticas de administración y organización en las bibliotecas.

El crecimiento de las bibliotecas especializadas no fue un hecho fortuito, ya que en gran medida, estuvo apoyado por un grupo de bibliotecarios que continuamente abogaban por la creación de un tipo de biblioteca diferente de las que hasta entonces se conocían, o sea, pública, universitaria y escolar. Sus iniciativas se manifestaban en las reuniones de asociaciones como la American Library Association (ALA), British Library Association (BLA) y Canadian Library Association (CLA).

Los problemas particulares de los bibliotecarios responsables de acervos especializados eran siempre tema para discutir por separado, por lo que se acordó crear una asociación que agrupara únicamente a esta clase de profesional y así se fundó en los Estados Unidos en 1909 la Special Libraries Association (SLA) y sus análogas en Inglaterra (1924), Finlandia (1929) y Suiza (1939). De esta manera, las bibliotecas especializadas y quienes trabajaban en ellas contaron con una asociación en la que podrían plantear sus problemas específicos y obtener soluciones o ayuda dadas por colegas que se enfrentaban a situaciones similares.

## 1.2 DEFINICIONES

Desde los inicios de las bibliotecas especializadas han habido muchos intentos por definirla y después de los mismos, bibliotecólogos especializados han tratado de elaborar una definición general, pero aún no hay una realmente aceptable. Enseguida se citan algunas de las definiciones más representativas y se sintetizan las características de estas bibliotecas.

La Association of Special Libraries (ASLJ)<sup>7</sup> propuso la siguiente definición: "Una biblioteca especializada puede ser definida como un departamento o área responsable de la adquisición, indizado y distribución (DSI) de la información (registrada por ella) directamente relacionada con el trabajo de una organización especializada o un grupo especial de usuarios".

Wasserman<sup>8</sup> afirma que una biblioteca especializada es un área de información diseñada para proporcionar acceso a información especializada y ponerla a la disposición de una clientela también especializada.

Ferguson, E.<sup>9</sup> define a la biblioteca especializada como: "Una biblioteca especializada es una unidad o departamento de una organización no dedicada a propósitos educativos o bibliotecarios. Un bibliotecólogo especializado es, primeramente un empleado, un miembro del personal de la organización principal, y enseguida un bibliotecario. "Especial" realmente significa servicios bibliotecarios especializados o adaptados a los intereses de la organización y a las necesidades de información de su personal".

La Special Libraries Association (SLA)<sup>10</sup> menciona: "Las bibliotecas especializadas sirven a la industria, negocios, investigación, instituciones educativas y técnicas, gobiernos, departamentos

especiales de bibliotecas públicas o universitarias y toda organización pública o privada que proporcione o requiera información especializada".

Kruzas, J. A.<sup>11</sup> dice "Dar una definición de biblioteca especializada es bastante difícil debido a que ésta pasa por demasiados cambios los cuales producen una forma de biblioteca muy compleja y donde las características predominantes son adaptabilidad, diversidad y variabilidad", y concluye: "La organización propia de las bibliotecas especializadas sugiere que sería más ilustrativo agrupar a las bibliotecas especializadas por la organización a la cual pertenecen más que por el tema que manejan".

Ellis Mount<sup>12</sup> propone "Las bibliotecas especializadas son aquellos organismos de información patrocinados por compañías privadas, agencias gubernamentales, organismos no lucrativos o asociaciones profesionales. También se consideran las unidades especializadas en alguna materia que se encuentran en bibliotecas públicas y académicas. De esta manera, una biblioteca especializada puede estar patrocinada por una corporación, un sindicato de trabajadores de algún estado, un museo de arte o una compañía de seguros; una biblioteca de negocios en una universidad o una unidad especializada en ciencia de alguna biblioteca pública puede también llamarse biblioteca especializada".

De las definiciones que se han presentado, se observan algunas particularidades comunes que conforman en sí el alcance y objetivo de este tipo de biblioteca, y son las que a continuación se mencionan :

- La biblioteca especializada existe como una unidad de servicio de información dentro de una organización.

- Estas bibliotecas proveen servicios cubriendo los temas de interés especial de la organización a la cual pertenecen.
- Las colecciones de estas bibliotecas no sólo poseen temas específicos, sino que también cuentan con material de apoyo o de consulta relacionado con las necesidades principales del personal de la organización donde se encuentra la biblioteca.
- Los usuarios de estas bibliotecas son clientes especializados, los cuales necesitan información especializada y orientada a los objetivos de la organización principal.

### 1.3 CARACTERÍSTICAS

Algunas de las características comunes de las bibliotecas especializadas son:

#### - Lugar donde se ubican

Usualmente las bibliotecas especializadas se encuentran en instituciones educativas, de investigación, compañías industriales o de negocios, laboratorios, museos, departamentos gubernamentales locales o federales, departamentos especiales de bibliotecas públicas o universitarias, y todo tipo de organizaciones públicas o privadas, que proporcionen o requieran información especializada. Cada organización tiene sus propias metas y requerimientos de información por lo que, generalmente, coloca a la biblioteca en un lugar importante dentro de su estructura interna.

#### - Tamaño

Aunque con notables excepciones, normalmente las bibliotecas especializadas tienden a ser pequeñas en cuanto a espacio físico y cantidad de personal, generalmente uno o dos profesionales, según el reporte bianual de ALA<sup>13</sup>; asimismo, el tamaño de la colección

tiende a ser pequeño en comparación con bibliotecas públicas o universitarias, pero con temas específicos y cuidadosamente seleccionados.

- Colección

Las colecciones de las bibliotecas especializadas son empleadas ante todo para fines utilitarios, por lo que deben mantener un rango de materias bien delimitadas y especialmente seleccionadas que permitan sustentar el trabajo de investigación de los usuarios de la organización, pero sin olvidar los temas correlacionados que servirán como complemento y apoyo, por lo que es conveniente mantener una parte del acervo con aquellos temas que sean afines.

- Usuarios

Los usuarios de las bibliotecas especializadas forman un grupo restringido y bien definido, usualmente el mismo personal de la organización a la cual pertenecen. Hay que señalar los casos de aquellas bibliotecas que mantienen colecciones excelentes sobre las materias que tratan, las cuales pueden atender solicitudes de usuarios externos que conocen de su alcance.

- Suministro de información

Una de las características principales de las bibliotecas especializadas es el manejo que hacen de su información. La facilidad y rapidez en el acceso a ella son cualidades que las distinguen de todas las demás bibliotecas. Por esta razón, su "personal debe ser profesional y experimentado"<sup>14</sup> familiarizado con el enfoque de la organización y los temas que maneja el personal de ella, para así mantener una relación estrecha bibliotecario-usuario-institución.

## 1.4 OBJETIVOS Y FUNCIONES

Los objetivos de las bibliotecas especializadas, están determinados por los objetivos y propósitos de la organización a la cual pertenece y es la biblioteca la que puede contribuir en la consecución de las metas de la organización proporcionando las herramientas pertinentes para tal fin.

Las bibliotecas especializadas tienen básicamente las mismas funciones, pero dentro de su campo de conocimiento dichas funciones son: adquirir y organizar el material necesario y adecuado a ellas, proporcionar acceso a dichos materiales y ofrecer sus servicios tomando en cuenta la colección y las necesidades de sus usuarios. Tales funciones están, además, determinadas por la organización de la cual dependen y por la posición que le haya concedido ésta para la plena libertad de organización y administración interna de la biblioteca, es decir, las actividades de las bibliotecas especializadas están dirigidas a una sola meta: proporcionar servicios de información a los miembros de la organización en forma personalizada y previsoría.

Enseguida se amplía el tema de las funciones de las bibliotecas especializadas, que comprenden:

- Adquirir todo material que sea de interés para la institución a la cual sirve
- Proporcionar servicio de consulta a los empleados de la institución
- Suministrar servicio de préstamo interbibliotecario
- Poner a disposición búsquedas retrospectivas manuales y automatizadas
- Compilar las bibliografías que sean solicitadas
- Elaborar boletines de alerta
- Preparar folletos sobre uso y servicios de la biblioteca
- Proporcionar servicio de Diseminación Selectiva de Información

- Mantener una organización eficiente de la colección
- Proporcionar servicio de acceso y recuperación de documentos
- Mantener un servicio de resumen e indizado
- Ofrecer servicio de fotocopiado

## 1.5 SITUACIÓN ACTUAL

Después de la Segunda Guerra Mundial los avances en todas las áreas del conocimiento humano, especialmente los científicos y tecnológicos no se hicieron esperar y, consecuentemente, la generación de información, su manejo y recuperación se han convertido en tarea difícil de llevar a cabo. Uno de los medios eficaces en el proceso de recuperación de información han sido las bibliotecas especializadas, las que se han incrementado desde el final de la conflagración. Según la *World Guide to Special Libraries*<sup>15</sup> existen en todo el mundo aproximadamente 49,865 bibliotecas especializadas en 183 países, mientras que entre Estados Unidos y Canadá tienen aproximadamente un total de 15,493 bibliotecas especializadas (lo que incluye bibliotecas públicas, académicas, de las fuerzas armadas y del gobierno).<sup>16</sup>

Por otra parte, la tecnología de la información está proporcionando, no exclusivamente a las bibliotecas especializadas sino también a las públicas, académicas, universitarias, centros de información y documentación innumerables herramientas para mantener en óptimas condiciones los servicios que proporcionan; es de esta forma como hoy en día se puede incluir en casi cualquier biblioteca servicios de bases de datos en discos compactos, búsquedas en línea, comunicación con otras bibliotecas a través de redes de información como Internet, adquisición de revistas electrónicas y más.

Los libros y principalmente revistas electrónicas son la novedad que se incorpora a estas bibliotecas; a pesar de que aún no han mostrado aceptación completa a estas tecnologías y se preve auge y apoyo a estos innovadores recursos, lo cual será una pieza clave en el cambio de bibliotecas tradicionales a bibliotecas virtuales.

La biblioteca virtual se está expandiendo y los especialistas de la información necesitarán mejorar sus habilidades, abrir nuevos caminos para incorporarse a la era electrónica y mantener un cambio en la organización de la información. "No sólo almacenando, indizando y resumiendo información, sino uniendo, distribuyendo, confrontando y organizando, lo que nos permitirá tener un mayor acceso y uso a las llaves relevantes de la información."<sup>17</sup> Para los bibliotecólogos el futuro es alentador; por tanto, deben ser capaces de manejar la tecnología de la información para servirse de ella sin permitir dejar que sea ella quien los dirija.

## 1.6 BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS EN MÉXICO

En México hace aproximadamente dos décadas, las bibliotecas especializadas han presentado mayor desarrollo tanto en sus recursos materiales y económicos como en los humanos, lo que repercute en la naturaleza y calidad de sus servicios. Dicho desarrollo se ha visto favorecido gracias al impulso que han recibido de las instituciones donde se albergan produciendo beneficios a los programas académicos y de investigación. Cabe señalar que estas bibliotecas hoy en día no sólo se encuentran ubicadas en instituciones de investigación, sino que también las encontramos en el sector público y privado, orientadas a apoyar actividades tecnológicas, de investigación o de servicios. El incremento de dichas bibliotecas ha sido notable, según cifras de la 16a. ed. del Directorio de Centros de Información IBCON <sup>18</sup>, se registraron en

su primera edición de 1973, 215 centros de información<sup>a</sup> y para la última edición de 1996 un total de 1299.

Las mejoras de las bibliotecas especializadas en México no se han concentrado únicamente en el incremento de nuevas bibliotecas, sino que también se han visto favorecidas en cuanto a su colección, pues ahora están mejor dotadas en cantidad, calidad y variedad de documentos<sup>19</sup>, es decir, ha habido un aumento tal en la producción de la información, que los acervos no disponen únicamente de libros y revistas a la manera tradicional, sino que además, las colecciones cuentan con otro tipo de formatos como patentes, normas, ponencias en congresos, preprints, estudios de mercado, informes financieros, documentos estadísticos, reportes de universidades e instituciones gubernamentales, material audiovisual, etc. Recientemente, la tecnología ha permitido una nueva opción para la adquisición de información: las llamadas revistas y libros electrónicos, las que por medio de una computadora se puede obtener en texto completo la revista o libro e imprimirse o grabarse en un disquete, además de tener acceso a una innumerable cantidad de información a través de las supercarreteras de la información, como Internet, o bases de datos en línea y disco compacto.

De esta manera, los servicios disponibles en estas bibliotecas se amplían y perfeccionan, dando apertura a nuevas y óptimas fuentes de información y permitiendo que sus propios usuarios, e incluso en algunos casos los externos, tengan el acceso que por otros medios sería difícil localizar.

Asimismo, la mayoría de los bibliotecólogos profesionales de México, laboran en estas bibliotecas y generalmente, se especializan y capacitan en los campos o temas que cubre la

---

<sup>a</sup> El Directorio de Centros de Información maneja el término centro de información, para referirse tanto a bibliotecas especializadas como centros de

biblioteca y el manejo de la información. Refiriéndonos a este último punto, hay que señalar que la tecnología de la información cambia cada día y proporciona nuevas formas de recuperación, por lo que el bibliotecólogo tendrá que mantenerse actualizado con respecto a las nuevas modalidades tecnológicas y analizar cuáles serán las de mayor beneficio para las necesidades de la biblioteca y sus usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- <sup>1</sup> “Special Libraries and the Special Libraries Association”. En: Encyclopedia of the Library and Information Science / ed. Kent Allen. New York : Marcel Dekker, 1980. vol.28, p.386
- <sup>2</sup> MILLARES CARLO, Agustín. Introducción a la historia del libro y de las bibliotecas. México : Fondo de Cultura Económica, 1971. p.228
- <sup>3</sup> “ Special Libraries and the Special Libraries Association”. Op. cit., p.387
- <sup>4</sup> JOHNS, Ada W. Special Libraries : Development of the Concept, their Organization, and their Services. Metuchen, NJ : The Scarecrow Press, 1968. p. 115
- <sup>5</sup> “Library of Congress”. En: Encyclopedia of the Library and Information Science / ed. Kent Allen. New York : Marcel Dekker, 1980. vol.15, p.19
- <sup>6</sup> BIERBAUM, Esther Green. Special Libraries in Action: Cases and Crises. Englewood : Libraries Unlimited, 1993. p.105-106
- <sup>7</sup> World Guide to Library Schools and Training Courses in Documentation. Paris : UNESCO, 1972.
- <sup>8</sup> WASSERMAN, P.”One of a species : the Special Library, Past, Present, and Future”. Library Journal. Vol.89 no.4, 1964. p.797
- <sup>9</sup> FERGUSON, Elizabeth y MOBLEY, Emily R. Special Libraries at Work. Hamden, Conn. : Library Professional Publications, 1984. p.4
- <sup>10</sup> FERGUSON, Elizabeth y MOBLEY, Emily R. Op. cit., p.8

- <sup>11</sup> "Special Libraries and the Special Libraries Association". Op. cit., p.393
- <sup>12</sup> MOUNT, Ellis. Special Libraries and Information Centers: an Introductory Text. 3d ed. Washington, D.C. Special Libraries Association, 1995. p. 2
- <sup>13</sup> SLA Biennial Salary Survey 1995. Washington, D.C. Special Libraries Association, 1994. 72 p.
- <sup>14</sup> COBLANS, Herbert. "Algunas notas sobre la organización de bibliotecas especializadas". En: Boletín de la UNESCO para las bibliotecas. Vol.XII no.11-12 1958. p.261
- <sup>15</sup> World Guide to Special Libraries / Ed. by Zetina Bartz. 3rd ed. München : K.G. Saur, 1995. (Handbook of International Documentation and Information ; Vol.17) 1258 p.
- <sup>16</sup> American Library Directory 1994-1995. 46th ed. New Providence, New Jersey : R.R. Bowker, 1994. Vol.1 p.x
- <sup>17</sup> DYSART, Janet Y. "Standing in the Future : Why a Special Issue?": En: Special Libraries Vol.84 no.4 1994. p.200
- <sup>18</sup> Directorio de centros de información / IBCON. 16a ed. México : IBCON, 1996. 645 p.
- <sup>19</sup> CARRIÓN RODRÍGUEZ, Guadalupe. "Las bibliotecas especializadas en México". En: La bibliotecología en el México actual y sus tendencias. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1992. p.62

## CAPÍTULO 2

### LAS EMBAJADAS

#### 2.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN

Un anhelo constante de la humanidad es que el desarrollo de la vida tanto en una comunidad pequeña como la convivencia entre sociedades más grandes y diversas, sea de relaciones pacíficas y amistosas; este deseo ha persistido desde los primeros pueblos que ante la necesidad de ayuda, protección o comunicación con sus grupos vecinos comenzaron por entablar relaciones que les beneficiaran su vida diaria. A lo largo de la historia, y en la actualidad, estas comunicaciones no se reducen exclusivamente a pequeñas comunidades, sino que las sociedades contemporáneas son tan extensas y variadas en población, cultura e idiosincracia, que parece difícil mantener comunicación sin llegar a malos entendidos o desacuerdos; por tal razón, uno de los caminos eficaces que se han encontrado para facilitar dicha comunicación es la vía diplomática.

La historia de la diplomacia muestra que desde sus inicios, se trata de una actividad ejercida por personas en forma aislada y en organizaciones como las embajadas, que actúan en nombre de los pueblos o gobiernos que representan. Estas personas dentro de la diplomacia tienen diferentes categorías, entre las cuales se considera como la de más alto rango la de embajador; además de existir cónsules, agregados, ministros, etc., pero es el primero en gozar en un principio del soberano y posteriormente y hasta nuestros días del Estado, de trato especial e inmunidad debido a su carácter representativo. La embajada, que es el sitio donde se alberga el embajador y

todo su personal, ha participado también de estos privilegios, por considerarse, entre muchas razones, como parte de territorio del gobierno a cuyos representantes aloja. La evolución de la diplomacia ha tenido, como muchos otros sucesos, cambios que son el resultado de las condiciones sociales, económicas, políticas, culturales y religiosas que se han presentado a lo largo de la historia, por lo que es necesario mostrar la trayectoria de esta actividad para entender el rol de las embajadas.

### 2.1.1 LA DIPLOMACIA EN LA ANTIGÜEDAD

La diplomacia nace de la necesidad de los pueblos de relacionarse pacíficamente entre sí y no únicamente para finalizar una batalla, para servir como testigo o intermediario entre acuerdos de dos o más comunidades o bien para resolver intereses comunes. Los estudiosos de la diplomacia señalan que en numerosos documentos se asienta la existencia de contactos entre las comunidades primitivas las cuales poseían características de una incipiente diplomacia. La historia ofrece gran cantidad de ejemplos de esta actividad: en Asia oriental y meridional, desde el segundo milenio a. C., surgen intercambios entre China, Japón, Tibet, India, países del Sudeste y el Archipiélago Malayo.<sup>1</sup>

En la India, el Código de Manú, elaborado en los primeros siglos d. C., contiene preceptos religiosos y jurídicos; disposiciones que reglamentan la negociación de la paz, de la guerra e información de la actividad política de los demás estados; actividad encomendada a personas especializadas que para dicha labor recibían indicaciones prácticas que las habilitasen; las personas se denominaban *dutas* y *prahitas*, es decir, mensajeros.<sup>2</sup>

Con respecto a los representantes en el extranjero, el *enviado*, era un personaje con peculiaridades propias y especiales; este enviado gozaba de diversos privilegios y le dedicaban grandes ceremonias. Su encargo consistía en examinar, negociar y pactar relaciones con otros estados, características que conforman el antecedente del actual embajador.

En Egipto, en tiempos de la VI dinastía, se establecieron negociaciones con las tribus del país de Punt, y en el segundo milenio apareció una categoría especial de enviados que servían como mensajeros a los pueblos asirios e hititas. De este segundo milenio datan dos de los más importantes documentos de la diplomacia del Antiguo Oriente: la correspondencia de Tell-el-Amarna constituida por cartas de los príncipes de Asiria y Palestina al faraón Amenofis IV y el Tratado de Ramsés II con el rey hitita Hattusili III, en 1278 a. C.<sup>3</sup>

Existe una carta dirigida por el rey asirio Assur-Ub-Ballit al faraón Amenofis IV, donde le da trato de hermano y le demuestra su aprecio por haber mandado expresivos saludos que anunciaban el envío de majestuosos regalos, actividad que demostraba el intercambio de mensajes de paz y amistad. Cabe indicar que no siempre había nexos de armonía, pues existe constancia de una protesta de Burnaburiasch, rey de Babilonia al mismo faraón Amenofis IV por haber recibido, siendo su aliado, la embajada de su enemigo asirio Assur-Ub-Ballit.<sup>4</sup>

### 2.1.2 ACTIVIDAD DIPLOMÁTICA EN GRECIA

Son los griegos los que dan cierta estabilidad a las relaciones diplomáticas debido a que hacían uso frecuente de ella. La existencia de gran número de pequeños ciudades-estados o *polis*, del mundo helénico y sus relaciones con sus vecinos, conducía a mantener pactos para resolver

problemas concretos; posteriormente, estos pactos no sólo eran interhelenos, es decir, entre las ciudades-estados de Grecia, sino que negociaban también con pueblos fuera de la Hélade.

Los griegos tenían como servidores de misiones diplomáticas a los heraldos o *kerykes* que atendían cuestiones bélicas en tiempos de guerra; los mensajeros o *angeloi* cuya función era negociar lo referente a la política y religión en tiempos de paz y los enviados o *presbeis* que tenían más bien carácter político y representativo.

Los llamados *presbeis* estaban investidos con la inviolabilidad; se les proveía de fondos para su subsistencia, se les dotaba de un cortejo de asesores y de una carta de presentación para el *proxeno* o funcionario que conocía de la tramitación de los asuntos de los extranjeros. Una vez terminada su labor, el *presby* volvía a su estado y rendía cuentas de su misión a la Asamblea Popular, la cual juzgaba a los embajadores de acuerdo con su honestidad y habilidad; muchos de estos *presbeis* recibían banquetes y fiestas como recompensa por su labor en la comisión; también se les colocaba en la cabeza una corona de hojas de olivo silvestre para resaltar la excelencia en la actividad encomendada; hecho que actualmente se conoce como condecoración.

Brevemente se puede decir, que entre las polis no existían representaciones permanentes sino más bien temporales; las misiones diplomáticas eran nombradas de acuerdo con la necesidad de negociar; los embajadores eran personas ancianas y respetadas, elegidos por la Asamblea Popular, la que hacía entrega de cartas credenciales y ordenamientos y ante quién debían rendir cuentas al término de la misión; la misma Asamblea Popular daba nombramiento a cónsules o *proxenos*; para actuar como protectores de los intereses de los ciudadanos extranjeros y tratar de reducir las dificultades que pudieran surgir de estos en las polis .

### 2.1.3 ACTIVIDAD DIPLOMÁTICA EN ROMA

Roma no sigue los mismos procedimientos que los griegos para mantener comunicación con otros pueblos, debido a que los romanos desprecian al extranjero o bárbaro, al que consideran indigno de regirse por sus leyes y prefieren la guerra para la solución de sus conflictos.<sup>5</sup>

A pesar de esta actitud, los romanos llegaron a tener cierta actividad diplomática a consecuencia de la relación y conexión que mantenían con los griegos. El colegio sacerdotal de los *fetiales* era el que ejercía la diplomacia en Roma; en ocasiones, estos fetiales se trasladaban de un estado a otro para tratar la reparación de algún ultraje; en tal caso, se dirigía la embajada al campo contrario de combate, coronados los titulares con cierto tipo de ramas de árbol y con la cabeza cubierta con un lienzo blanco de lana (símbolos de la patria y la justicia); cuando por el contrario se trataba de negociar la paz, los embajadores o fetiales se presentaban agitando ramas de olivo; si no conseguían la paz, se desgarraban las vestiduras en señal de protesta dando a entender así que la guerra estaba próxima; de esta manera, los fetiales mantenían la custodia de los acuerdos internacionales, la ceremonia de declaración de guerra o el término de la paz. Posteriormente, cuando se instaura la República, aparecen los *oratores* o *legati*, es decir, representantes o enviados de Roma en el exterior, dichos enviados recibían acreditaciones e instrucciones precisas para llevar a cabo la misión que les era encomendada; asimismo, correspondía al Senado nombrar embajadas o *legationes* y designar a los *legati* o embajadores y a los *nuncii* o heraldos.

La función de la embajada durante ese tiempo consistía en hacer alianzas, establecer condiciones de paz o exigir satisfacción por violaciones realizadas por otro pueblo; cumplida la

labor, era también ante el Senado que los embajadores debían acudir a rendir cuentas del resultado de la misión.

#### 2.1.4 LA DIPLOMACIA EN LA EDAD MEDIA

Durante la Edad Media, las aportaciones de Bizancio, del Papado, de Venecia y de algunos estados del norte de Italia son muy significativas; durante este período la principal característica de la diplomacia es la existencia de la mediación religiosa en cuestiones de relaciones internacionales; en este sentido, se dice al respecto, que toda misión diplomática era presidida por un obispo.

Bizancio es la que recurre principalmente a la práctica de la diplomacia antes que a la guerra, por lo que la misma se desarrolla en esta ciudad y se vale precisamente del Papa y de los emperadores para iniciar relaciones y negociaciones con otros estados. A los embajadores se les proveía de documentos imperiales acreditados o *prokuratorikon*, los cuales contenían indicaciones precisas para llevar a buen fin las negociaciones encomendadas. Posteriormente el uso de estos documentos fue más frecuente, por lo que a partir del siglo XII, se les conoce como cartas credenciales. Dan testimonio de esta actividad diplomática del siglo X, los manuales compuestos por el emperador Constantino VII, *De thematibus*, *De ceremoniis* y *De administrando imperio*, de los cuales, los dos últimos se ocupan, entre otros asuntos, de lo relativo a la diplomacia.<sup>6</sup>

El Papa también enviaba representantes ante los emperadores, reyes y concilios, con las denominaciones de *legados* y *nuncios*, los primeros tenían un rango y funciones más elevadas, pues actuaban como sus representantes personales, y los segundos tenían un carácter inferior, ya

que sólo se les asignaban funciones temporales y de menor importancia. Los estados que conforman la Europa de ese entonces utilizan las misiones diplomáticas en forma temporal y sin ninguna organización, sus enviados también son llamados generalmente legados y nuncios, por lo que también a partir del siglo XII a los enviados diplomáticos de los poderes civiles se les da el término de embajador y orador, y legado y nuncio quedó como exclusivos para los enviados de la Santa Sede.

La actividad diplomática en este período tiene una característica fundamental y es la de ser una diplomacia *ad hoc*, es decir, que en el momento en que surge la necesidad de enviar de una comunidad a otra una comisión representativa de los intereses de un gobierno, se crea esta con una misión específica y temporal, consistente en resolver el problema preciso y que, en el momento de concluirse, se regresaba con la respuesta al lugar de origen y se daba por terminada la misión. Condición que cambiará en fechas posteriores, al volverse diplomacia permanente debido a un sin fin de beneficios que traerá para ambos pueblos.

### 2.1.5 LA DIPLOMACIA EN EL RENACIMIENTO

En todos los ámbitos de la vida de los estados, se comenzó a respirar una transformación que se gestaba como producto de los grandes acontecimientos de un período clasificado como sumamente productivo e innovador en la historia de la humanidad: el Renacimiento; período que según los historiadores se origina desde los siglos XIII y XIV pero que por convencionalismos se sitúa desde mediados del siglo XV con la caída de Constantinopla por los turcos hasta finales del siglo XVIII con el inicio de la Revolución Francesa. Los expertos en la materia coinciden en señalar que ya para finales de la Edad Media se daban los primeros indicios de un apego y redescubrimiento de los conocimientos legados por las civilizaciones griega y romana de un

espíritu crítico y abierto dirigido hacia el hombre mismo realizándose éste como centro y medida de todas las cosas.

El Renacimiento dio paso al resurgimiento de las Bellas Artes de antiguos griegos y romanos, por lo que en la arquitectura, pintura, escultura, se descubre color, forma, fuerza y proporción antes desconocidos, surgiendo el entusiasmo por la búsqueda de nuevos modelos. El quehacer científico, filosófico y literario se desarrolla y manifiesta sin restricciones al ser el hombre y su razón el centro del universo y valor supremo. A pesar de que la iglesia continúa sancionando a aquellos que ponían en entredicho las enseñanzas dadas por ella, la misma iglesia también resiente en su interior las ansias de cambio y renovación, por lo que durante el Renacimiento da inicio la separación entre el mismo cuerpo eclesiástico. Los descubrimientos geográficos tuvieron gran repercusión en el plano económico y social de Europa; como ejemplo de ello se puede citar la introducción de la flora y la fauna, proveniente de las nuevas tierras, el comercio constante a través de las nuevas vías de navegación, la creación de industrias para el procesamiento de los nuevos productos y, lo que superó a todas las demás en importancia, la contribución a la economía europea de metales preciosos como el oro y la plata, lo que trajo consigo un aumento del capital circulante y por supuesto, una gran actividad económica.

Pero ¿qué sucedía en el ámbito diplomático? Por una parte, las continuas batallas que liberan los mismos estados europeos en un intento por mantener la unión política entre ellos, el control del poder, sobre todo en lo referente al comercio con los nuevos territorios descubiertos, las ideas que proclaman algunos políticos como Maquiavelo, Bodin, Grocio y Hobbes<sup>7</sup> acerca del “...Estado como principio supremo y, del servicio a los intereses del Estado como el principio fundamental de la política interior y exterior”; además de los cambios sociales, económicos, religiosos y artísticos que la sociedad está viviendo, promueven que la diplomacia adquiera

nuevos matices de desarrollo, reforzando y actuando principalmente en las relaciones políticas entre todos los estados de Europa.

Así, para finales del siglo XIV, y en forma generalizada en el siglo XV, las ciudades y ciudades-estado del norte de Italia recurren a la práctica de enviar representantes o misiones permanentes con un carácter más estable y prolongado, debido en primera instancia a que se requería de un ambiente de seguridad y confianza en lo referente a la actividad comercial, y segundo a que el costo de envío de embajadas extraordinarias era más elevado que el de acreditar agencias permanentes. En este sentido, se considera que fue en Venecia donde se establecen las primeras misiones diplomáticas permanentes, ya que es aquí donde se da una organización más completa y reglamentada, además de que Venecia mantenía una importante relación comercial y de negocios con otros estados desde hacía mucho tiempo y conservaba un constante envío de agentes al Imperio Bizantino, Constantinopla, Roma, en varias ciudades italianas y en especial en algunos lugares de Francia.

Como se sabe, durante este período, se presenta la ruptura entre iglesia y estado y la primera sufre también la separación entre su cuerpo eclesiástico abriendo paso al llamado protestantismo; con esta ruptura los nuevos estados soberanos se muestran independientes pero sin un lazo común que al menos en lo religioso tenían. Debido a los constantes conflictos entre estados por causas políticas y religiosas, se llevan a cabo los Tratados de Paz de Westfalia en 1648, en los que se dan por terminados los problemas bélicos y se presenta la paz de manera generalizada en toda Europa; en todo este período de transición la diplomacia juega un papel crucial al ser el único instrumento eficaz para mantener la estabilidad y la paz en la nueva sociedad.

Entre algunas de las novedosas características que tuvieron las embajadas y la actividad diplomática de esta época, se aprecian elementos importantes como la profesionalización de los agentes diplomáticos, es decir, la realización de estudios necesarios para validar una carrera diplomática; un alejamiento cada vez más marcado de la Iglesia, dando carácter laico a la diplomacia y, la función básica y primordial de toda diplomacia, proporcionar información general sobre el estado de residencia; se establece asimismo, la jerarquía diplomática, se reglamenta el ceremonial diplomático y el francés sustituye al latín como idioma de las relaciones diplomáticas.

A pesar de las nuevas modalidades en la diplomacia, todavía persisten ciertos rasgos de inseguridad ante el personal diplomático: la falta de privilegios e inmunidades a muchos de ellos (por lo que son frecuentes los abusos, violaciones y conflictos); el embajador es visto como un representante del monarca y no del Estado; a la embajada aún se le considera como una institución de observación y vigilancia, lo que se entiende como centro de espionaje e intriga; todavía no existe una clara clasificación de las categorías de agentes diplomáticos, sobresaliendo únicamente la de embajador; aún no se tiene una reglamentación y organización estable de la misión diplomática, etc., situaciones que se presentarán a lo largo de este periodo hasta el Congreso de Viena de 1815, momento en el que se establece el derecho diplomático y se aprueba el Reglamento sobre los Agentes Diplomáticos.

#### **2.1.6 EL CONGRESO DE VIENA DE 1815**

A pesar de los Tratados de Paz de Westfalia en los que la mayor parte de los estados europeos habían acordado una pacificación, Europa continuaba en constantes luchas causadas ahora por las conquistas hechas por Napoleón Bonaparte y por las primeras ideas de la

Revolución Francesa. Ante estos hechos, se celebró en Viena entre 1814 y 1815 un congreso cuyo objetivo principal era restablecer el orden que se encontraba resquebrajado por la impetuosa actividad de Bonaparte y reubicar en el poder a las antiguas dinastías.

Las aportaciones hechas por el Congreso de Viena de 1815 también fueron muy significativas para la actividad diplomática; entre ellas sobresale el Reglamento sobre los Agentes Diplomáticos, a partir del cual se considera a la embajada no como el representante de un soberano sino como la enviada directa y oficial de un estado; los privilegios e inmunidades se hacen más constantes, el embajador ya no tiene como función la intriga y el espionaje, la embajada pasa a formar parte de la administración del mismo estado; además de estimular en el agente diplomático la formación de ciertos procedimientos para su eficaz funcionamiento, de entre los que destacan: el procedimiento para el nombramiento de los agentes, los tratos especiales a las personas y bienes de la misión, el ceremonial para el comienzo, actuación y fin de las funciones de los miembros de la misión, etc. La diplomacia continuará creciendo y dicho Congreso servirá como base y punto de referencia para su desarrollo posterior.

Terminada la Primera Guerra Mundial y con la creación de la Sociedad de Naciones en 1919, puede fijarse esta fecha como el comienzo de una nueva etapa de la diplomacia.<sup>8</sup> Influyen en esta evolución la importancia de la opinión pública, el desarrollo de las organizaciones internacionales, el progreso científico, sobre todo en lo que toca a la rapidez de las comunicaciones, etc.

### 2.1.7 SITUACIÓN ACTUAL

La complejidad de las relaciones entre los estados exige actualmente que la diplomacia tienda a la flexibilidad en su aplicación; la aparición de la armas nucleares con la amenaza de una guerra atómica, la insistente incidencia de las cuestiones económicas en la estabilidad mundial y la proliferación de las organizaciones internacionales provocan que la diplomacia se modifique. Las misiones diplomáticas están obligadas a mantenerse al corriente de la vida política, económica, social y cultural de la nación donde se encuentran y afrontar las nuevas circunstancias en las que se verán envueltas, lo que les permitirá ayudar al mejor entendimiento y solución de los problemas entre los estados.

Por otra parte, la diplomacia permanente ha recibido críticas en cuanto a su existencia; hay quienes plantean el establecimiento de embajadas permanentes solo en estados con los que se tengan relaciones estrechas y en un mismo ámbito político y social; otros, por el contrario, defienden que se debe establecer en estados con estructuras políticas y sociales diferentes y con distintos planteamientos y objetivos internacionales. Lo cierto es que las embajadas aún siguen trabajando con los mismos objetivos que tuvieron desde los primeros acuerdos diplomáticos, que son la negociación y la manutención de las relaciones pacíficas entre los pueblos.

Por último, una forma muy reciente de diplomacia, surgida a partir de 1950 en los Estados Unidos es la diplomacia pública, la cual complementa y refuerza a la diplomacia tradicional buscando la comunicación con los pueblos de otras naciones de una forma más directa, es decir, con la población misma y no el acostumbrado trato entre gobiernos, por lo que se considera oportuno exponer sus características y propósitos en el capítulo siguiente.

## 2.2 DEFINICIONES

Primeramente, se expondrá el origen etimológico y algunas definiciones de la diplomacia y posteriormente breves datos sobre la embajada.

En cuanto al origen etimológico de la palabra diplomacia, dice José Lion Depetre<sup>9</sup> que esta se deriva del griego *diploma*, que a su vez proviene del verbo *diplom* y cuyo significado es *plegar*.

Se menciona que diploma se denominaba a un documento, acta o título que provenía del soberano y por medio del cual se conferían ciertas concesiones o privilegios a su portador, tal documento era doblado y entregado como su nombre lo indica *plegado*. Así pues al portador de un diploma se le llamaba *diplomático*.

Según Rivier<sup>10</sup> la diplomacia es "La ciencia y el arte de la representación de los estados y de las negociaciones".

Philippe Cahier<sup>11</sup> dice sobre la diplomacia: "La diplomacia es la manera de conducir los asuntos exteriores de sujetos de derecho internacional utilizando medios pacíficos y principalmente la negociación".

De acuerdo con Vilarino Pintos<sup>12</sup> la diplomacia puede definirse como: "Aquella actividad ejecutora de la política exterior de un sujeto de derecho internacional, llevada a cabo por órganos y personas debidamente representativos del mismo, ante otro u otros sujetos de derecho internacional, para, por medio de la negociación, alcanzar, mantener o fortalecer transaccionalmente la paz; ha de tener como finalidad última hacer posible, con tales medios, la

construcción o existencia, de una comunidad internacional justa que, a través de la cooperación, permita el pleno desarrollo de los pueblos".

Por otra parte, la etimología de la palabra embajada, dice Depetre<sup>13</sup>, proviene del francés antiguo *ambascia*, cuyo significado es el de misión o encargo y explica que ya desde tiempos de Carlo Magno figuraban en los escritos oficiales los términos *ambascia*, *ambaxia*, *ambaxatior*, en el sentido ya expresado de misión o encargo y personificado como encargado o representante.

Osmañczyk comenta sobre la embajada: "Representación diplomática de categoría superior, órgano que coordina la colaboración diplomática, política, social y cultural y otras..."<sup>14</sup>

Y la Secretaria de Relaciones Exteriores de México menciona: "La embajada es la representación permanente y de mayor jerarquía de un estado en el territorio de otro. A través de ella se llevan a cabo las relaciones oficiales bilaterales a nivel gubernamental, la relación política cotidiana, los vínculos económicos y comerciales, la promoción de la imagen del país, el intercambio cultural, científico, etc."<sup>15</sup>

### 2.3 FUNCIONES Y OBJETIVOS

La embajada es donde reside el embajador y todo el conjunto de empleados, por cuanto que las funciones y objetivos que tiene están íntimamente relacionados con los propios del embajador. En las líneas siguientes se exponen las actividades de los agentes diplomáticos y de las embajadas.

Los agentes diplomáticos son aquellos funcionarios cuya misión es representar a su país en otro estado, con carácter de permanencia y que hacen labor de observación de las actividades políticas del país que les recibe, para posteriormente, transmitir los resultados de su actividad a su estado de origen. Los aspectos tradicionales de la tarea de un embajador son la protección de los intereses de su estado y de sus compatriotas, obtener información sobre todo tipo de actividades del estado receptor, promover las relaciones amistosas y entablar lazos económicos, culturales y científicos entre los mismos.

Recordando que la embajada es la misión diplomática de mayor transcendencia, la Convención de Viena de 1961 en su artículo 3º confiere a las misiones diplomáticas las siguientes funciones:

- a) "Representar al Estado acreditante ante el Estado receptor.
- b) Proteger en el Estado receptor los intereses del Estado acreditante y los de sus nacionales, dentro de los límites permitidos por el derecho internacional.
- c) Negociar con el gobierno del Estado receptor.
- d) Enterarse por todos los medios lícitos de las condiciones y de la evolución de los acontecimientos en el Estado receptor e informar sobre ello al gobierno del Estado acreditante.
- e) Fomentar las relaciones amistosas y desarrollar las relaciones económicas, culturales y científicas entre el Estado acreditante y el Estado receptor".<sup>16</sup>

## 2.4 CARACTERÍSTICAS

### 2.4.1 CATEGORÍAS DE LAS MISIONES DIPLOMÁTICAS

En cuanto a las categorías de las misiones diplomáticas existe una clasificación que nos señala su división en dos grupos:

- a) Las de tipo clásico
- b) Las del nuevo tipo

Las de tipo clásico se subdividen en:

**EMBAJADA.** Es dentro de las misiones diplomáticas la más importante y de rango más elevado. Al jefe de esta misión se le denomina Embajador.

**NUNCIATURA.** Es una misión creada por la Santa Sede cerca de las personas de la comunidad internacional, para establecer sus relaciones exteriores. Su jefe es el Nuncio y sus facultades se ejercen sobre las jerarquías eclesiásticas locales; la Convención de Viena de 1961 le otorga el mismo rango que al embajador. Ejemplo de ello lo tenemos con el actual nuncio apostólico de Roma en México, Monseñor Justo Mullor.

**LEGACIÓN.** Es una misión con un rango inferior a las anteriores. Su titular es un Ministro.

**INTERNUNCIATURA.** Tiene igual rango que la legación. Su titular es el Internuncio que es el representante de la Santa Sede en los estados en los que no hay nunciatura.

Las de nuevo tipo se subdividen en:

**ALTOS COMISARIADOS.** Se establece este tipo de misiones entre estados que se hallan ligados por intereses muy comunes y estrechos que incluso pueden llegar a ser motivo de unión personal. Las relaciones del alto comisario con el estado local son de mayor enlace pero sus privilegios son limitados.

**DELEGACIONES PERMANENTES.** Son misiones permanentes de un estado, acreditadas ante una organización internacional.

**MISIONES DE UNA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL CERCA DE LOS ESTADOS.** Son misiones que pueden ser acreditadas cerca de estados miembros y aun de los no miembros. No representan a un estado como las anteriores y poseen características que las hacen diferentes a las delegaciones permanentes.

**LA CANCELLERÍA.** Oficina principal donde se reciben, preparan y envían los documentos que son competencia del jefe de la misión. Ahí se encuentran los archivos, las claves, las cajas y los registros. Se encarga también de la coordinación administrativa del personal y de las labores de la embajada, así como de los aspectos presupuestales y de recursos materiales y humanos, informes, visitas, actos oficiales, etc. El titular es el Jefe de Cancillería y tiene el cargo inmediatamente inferior al de jefe de misión. Muestra de ello es el Lic. Ramón Brito Moncada Ministro y Jefe de la Cancillería de la embajada de México en Gran Bretaña.

## 2.4.2 ESTRUCTURA DE LAS MISIONES DIPLOMÁTICAS

La embajada está integrada, además del jefe de misión o embajador, por el jefe de la cancillería y el personal diplomático necesario para atender asuntos políticos, económicos, culturales, consulares y administrativos. También cuentan con agregados o personal asimilado al servicio exterior, como son los agregados militares, navales, aéreos, de prensa, comerciales, científico - técnicos, etc., de los que se dará una breve explicación.

**SECCIÓN ECONÓMICA Y COMERCIAL.** Se encarga del acopio y análisis de la situación económica del Estado receptor, así como de la búsqueda de oportunidades comerciales. Su función es informar, asistir y asesorar. Su titular es el Agregado Comercial. Un ejemplo está en la Agregada de Asuntos Económicos de la embajada de México en Gran Bretaña Lic. Cecilia Ramos.

**SECCIÓN MILITAR.** De acuerdo con la importancia de su misión se subdividen en: militar, naval y aérea. Su titular es un agregado militar del ejército del Estado acreditante. Que como en el caso anterior el Agregado Militar y Aéreo de la embajada de México en Gran Bretaña es el Coronel Felipe de Jesús Espitia y el Agregado Naval es el Contralmirante Casimiro A. Martínez Pretelín.

**SECCIÓN CULTURAL.** En esta sección se organizan convenios educativos (cine, teatro, conferencias, exposiciones, publicaciones) y promueve el intercambio cultural y educativo (becas). El titular es el Agregado Cultural. En la embajada de México en Uruguay se encuentra la Agregada de Cultura Fanny del Río López.

SECCIÓN DE PRENSA. Tiene como función mantener particular contacto con los medios de comunicación del Estado receptor, a fin de informar a la misión diplomática de los comentarios emitidos por ellos. Su titular es el Agregado de Prensa. En el caso de la embajada de Francia en México el Agregado de Prensa es M. Bove Oliver.

REFERENCIAS

- <sup>1</sup> STANDTMÜLLER, Georg. Historia del derecho internacional público. Madrid: Aguilar, 1961. p.11
- <sup>2</sup> POTESKIN, Vladimir.P. Historia de la diplomacia. México : Grijalbo, 1968. vol.1 p.21
- <sup>3</sup> PIRENNE, J. Historia de la civilización del antiguo Egipto.3a ed. Barcelona :Exito, 1971. vol.II. p.359
- <sup>4</sup> Ibid., p.288
- <sup>5</sup> ABRISQUETA MARTÍNEZ, Jaime. El derecho consular internacional. Madrid : Reus, 1974. p.19
- <sup>6</sup> STADTMÜLLER, G. op. cit., p.61
- <sup>7</sup> POTESKIN, V. P. op. cit., p.177
- <sup>8</sup> NICOLSON, Harold. La diplomacia. México. Fondo de Cultura Económica, 1967. p.58
- <sup>9</sup> LION DEPETRE, José. Derecho diplomático. 2a de. México : Porrúa, 1974. p.24
- <sup>10</sup> Citado por José Lion Depetre. Ob. cit. p.24
- <sup>11</sup> CAHIER, Philippe. Derecho diplomático contemporáneo. Madrid : Ed. Rialp, 1965. p.19

- <sup>12</sup> VILARINO PINTOS, Eduardo. Curso de derecho diplomático y consular. Madrid : Tecnos, 1987. p.90
- <sup>13</sup> LION DEPETRE, José. Op.cit., p.27
- <sup>14</sup> OSMANEČZYK, Edmund J. Enciclopedia mundial de las relaciones internacionales y de las Naciones Unidas. México : F.C.E., 1976. p.520
- <sup>15</sup> MÉXICO. SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES. Manual de iniciación diplomática y consular. México : Secretaría de Relaciones Exteriores, 1993. p.21
- <sup>16</sup> LABARIEGA VILLANUEVA, Pedro G. Derecho diplomático : normas, usos, costumbres y cortesías. México : Trillas, 1989. p.157

## CAPÍTULO 3

### LAS BIBLIOTECAS DE EMBAJADAS

#### 3.1 LA DIPLOMACIA PÚBLICA

En el capítulo 2 se planteó el desarrollo de la diplomacia y el rol de las embajadas desde los tiempos más antiguos hasta nuestros días, y se hizo mención que a partir de la década de los 50, surge en los Estados Unidos un nuevo tipo de diplomacia llamada diplomacia pública. Ya no se trata de una mera negociación o comunicación entre gobiernos de diferentes estados sino que ahora intervienen los propios individuos que conforman una sociedad con el propósito del conocimiento más directo y cercano con la gente, su historia, cultura, idiosincrasia y puntos de vista.

##### 3.1.1 Antecedentes

La diplomacia pública es una nueva profesión y expresión de la interrelación entre los pueblos; como concepto tiene aproximadamente cuatro décadas y es un término poco común. De acuerdo con un estudio de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos acerca de los programas y actividades internacionales de cultura, la expresión diplomacia pública fue usada en 1965 por Dean Guillon de la Escuela Fletcher de Leyes y Diplomacia de la Universidad de Tufts.<sup>1</sup> La diplomacia pública difiere de la tradicional, ya que esta última conduce las relaciones entre naciones a través de la interacción de los gobiernos, principalmente por medio de los ministerios o secretarías de relaciones exteriores y es a menudo un proceso que requiere de confianza y privacidad. En contraste, la diplomacia pública es casi siempre un proceso abierto siendo el público en general su interés

principal, es decir, que la gente entienda y conozca sobre la cultura y política de otras naciones. Las relaciones internacionales de este siglo están sometidas a un drástico y constante cambio, por lo que la diplomacia tradicional no puede realizar sola el manejo de dichas relaciones; en cambio, la diplomacia pública, atenta a comunicarse directamente con el pueblo, apoya y actúa como componente indispensable de las relaciones internacionales.

En este sentido, una serie de cambios en la conducción de las relaciones internacionales desde la Segunda Guerra Mundial han marcado a la diplomacia pública como un elemento vital en el proceso de las mismas. Quizá el primero de éstos ha sido la revolución de las comunicaciones, las cuales hacen posible la transmisión instantánea de la información de todo tipo a cualquier sitio del mundo. Radio, televisión, transmisión vía satélite, transporte aéreo supersónico, redes internacionales por computadora, procesamiento electrónico de datos, fax, etc., permiten en cualquier lugar del mundo captar información que en otros tiempos hubiera tomado días o semanas. El segundo factor es resultado del primero; la información ahora disponible para un enorme público, afecta directamente la formación de ideas, actitudes y la manera de expresión de la opinión pública; por esta razón, la opinión pública se ha convertido en un factor importante en las relaciones internacionales y ejerce influencia en las decisiones y acciones de los gobiernos. Un tercer elemento en el desarrollo de la diplomacia pública ha sido también la proliferación de nuevos estados independientes; los que desean y necesitan conocer los ámbitos políticos, económicos, sociales y culturales de otras naciones para identificarse y ubicarse dentro de los mismos; expresar sus puntos de vista y tener acceso al uso de la tecnología de la información más moderna, factores que impulsan a dichos estados a incorporarse a las actividades de la comunicación internacional. La diplomacia pública es un proceso de comunicación intercultural a través de una serie de actividades que tengan como fin la difusión de los valores, ideas, historia, lenguaje, idiosincrasia y cultura de un país.

### 3.2 DEFINICIÓN DE DIPLOMACIA PÚBLICA

Con las características ya mencionadas se tiene una visión más cercana de lo que es la diplomacia pública, pero se estima conveniente exponer algunas definiciones sobre ella para aclarar el propósito de esta actividad.

Elmer Staats<sup>2</sup> excontralor general de los Estados Unidos menciona: "La diplomacia pública es comunicación internacional, cultura y educación, en las cuales el público está involucrado..."

El equipo del Centro Murrow<sup>3</sup> la ha definido como: "El rol de la prensa y otros medios de comunicación en las relaciones internacionales, el fomento por parte del gobierno de la opinión pública, el intercambio de grupos privados interesados en otras naciones y el impacto de estos procesos internacionales en la formulación de políticas y en la dirección de dichas relaciones".

Hans H. Tuch<sup>4</sup> la define de la siguiente manera: "La diplomacia pública es un proceso de comunicación de un gobierno con el público extranjero a fin de causar un entendimiento de sus ideas e ideales, de sus instituciones y cultura, así como de las metas y políticas nacionales".

En el Diccionario del Diplomático de Freeman<sup>5</sup>, se hace mención a una declaración hecha por el diplomático Eric Clark: "Tanto el trabajo cultural como informativo (de una nación) están gobernados por las necesidades de política extranjera. Mucho de este trabajo involucra acuerdos de negociación de intercambios de gente e instituciones, lo que representa un verdadero trabajo diplomático".

Así pues, la diplomacia pública es una especie de diálogo, que en contraste con la diplomacia tradicional, en la cual las relaciones se desarrollan entre gobiernos, ésta se establece entre sociedades como resultado de un mutuo interés por el entendimiento y conocimiento de sus puntos de vista y cultura, así como de sus metas, valores y políticas.

Al surgir la diplomacia pública dentro de los Estados Unidos como una política del gobierno por mantener relaciones con todas las naciones del mundo a un nivel en el que la opinión pública jugara un papel importante, otros países han adoptado esta misma visión y han percibido resultados positivos. La organización de tal diplomacia es llevada a cabo por cada estado de forma diferente, aunque todos coinciden en algunos puntos, como son la difusión de las políticas del gobierno que representan a través de los medios masivos de comunicación como la prensa, radio, televisión, medios computarizados y la difusión y disponibilidad de la cultura y educación de una nación por medio de los diversos programas de becas para estudios a nivel superior, centros de enseñanza de idiomas, etc. En este sentido, pocos países han visto a la biblioteca como un medio eficaz e idóneo para llevar a buen fin el objetivo de la diplomacia pública, algunas naciones como Estados Unidos, Francia, Gran Bretaña y Canadá son los ejemplos más típicos de países que mantienen un activo intercambio de información por medio de las bibliotecas y centros de información, las cuales comúnmente operan bajo la administración de una embajada y se sitúan dentro de las instalaciones de la misma o en edificios construidos expresamente para tal fin.

A causa de la escasa información elaborada sobre las funciones, objetivos y organización de dichas bibliotecas y centros de información, se presentarán los programas de las bibliotecas que la diplomacia pública mantiene actualmente en algunos de los países antes mencionados. Por último, se explicará someramente la política exterior de México y cuáles son los objetivos que tiene en cuanto a bibliotecas de embajadas mexicanas en el extranjero.

### 3.3 LA AGENCIA DE INFORMACIÓN DEL GOBIERNO DE LOS ESTADOS UNIDOS. THE UNITED STATES INFORMATION AGENCY. (USIA)

En 1953 el gobierno de los Estados Unidos decidió establecer una agencia de información externa en la que estuvieran consolidados los más importantes programas informativos, culturales y de educación de este país, y cuyo trabajo principal fuera la preparación y diseminación de información de los Estados Unidos, su pueblo y políticas a través de la prensa, publicaciones, radio, películas y otros medios de información al igual que centros de información e instituciones en el extranjero. De esta manera, se fundó la United States Information Agency mejor conocida por sus siglas en inglés USIA. El objetivo principal de ésta fue: "Permitir al gobierno de los Estados Unidos promover un mejor conocimiento de su nación en otros países, e incrementar el mutuo entendimiento entre el pueblo norteamericano y otras naciones".<sup>6</sup>

El Manual de Gobierno de los Estados Unidos<sup>7</sup> proporciona la versión más reciente de lo que es la misión de la USIA:

- "Fortalecer el entendimiento extranjero y apoyo para las acciones y políticas de los Estados Unidos.
- Advertir al presidente, secretario de estado, miembros del National Security Council y otros funcionarios claves sobre las implicaciones de la opinión extranjera para presentes y futuras políticas de los Estados Unidos.
- Evitar intentos de distorsionar los objetivos y políticas de los Estados Unidos.
- Promover y administrar programas de intercambio educacionales y culturales basados en el interés nacional y con el propósito de brindar un entendimiento entre los pueblos del mundo y los Estados Unidos.

- Cooperar con el sector privado norteamericano para alentar la calidad y rango de los esfuerzos culturales e informativos de los Estados Unidos.
- Asistir en el desarrollo de una política comprensiva sobre el libre flujo de información y la comunicación internacional.
- Conducir negociaciones sobre información, educación e intercambios culturales con otros gobiernos".

Como parte del Departamento de Educación y Asuntos Culturales, se encuentra la División de Programas de Bibliotecas la cual está encargada de la asignación y administración de las bibliotecas de la USIA en el extranjero.

### 3.3.1 División de Programas para Bibliotecas

La División de Programas para Bibliotecas es la principal autoridad de la USIA en materia de bibliotecas, ya sea dentro de los Estados Unidos o en el extranjero. Dicha división proporciona apoyo de servicios bibliotecarios y preparación de personal competente para la operación de las bibliotecas.

La USIA mantiene a más de 160 bibliotecas y salas de lectura en cerca de 95 países, algunas de estas bibliotecas son realmente importantes, como la Biblioteca Benjamín Franklin en la ciudad de México, la Biblioteca Thomas Jefferson en Brasilia y la Biblioteca Lincoln en Buenos Aires; dichas bibliotecas proporcionan comúnmente servicios a escritores, intelectuales, investigadores, estudiantes, profesores y todos aquellos interesados en información objetiva sobre Estados Unidos, su gente, cultura, historia y políticas. Algunas bibliotecas, como las ya mencionadas cuentan con su propio edificio para sus operaciones y otras se ubican dentro de centros culturales binacionales, aunque también tienen lo que ellos llaman "salas de lectura", debido a su reducido tamaño y

cantidad de personal, como en el caso de Perú, donde el acceso es restringido, ya que abre sus puertas únicamente a personal del gobierno, investigadores y hombres de negocios, y cuyo principal objetivo es ofrecer a dichos usuarios información que no pueden obtener por ningún otro medio.

Asimismo, la USIA considera que el trabajo realizado en estas bibliotecas es altamente especializado, ya que se pretende proporcionar información únicamente sobre la gente, historia, política, cultura, etc. de los Estados Unidos.

### 3.3.1.1 Objetivos

Debido al extenso apoyo y servicios que han brindado estas bibliotecas a las comunidades donde se encuentran instaladas y a que se les ha considerado como una gran contribución para hacer posible los objetivos de información de corto y largo plazos de la USIA, se les han asignado objetivos bien delimitados para su óptimo funcionamiento, los que se enlistan enseguida:

- “Proveer la información más reciente y exacta acerca del gobierno de los Estados Unidos y sus políticas.
- Proporcionar en forma precisa información acerca de los valores, historia, cultura y personalidad de los estadounidenses.
- Promover el uso de los materiales producidos por los programas de la USIA hacia el público identificado como importante por los objetivos de la Agencia.
- Facilitar el uso de la biblioteca en el público antes mencionado y no negársele a nadie el servicio bibliotecario.
- Proporcionar un adecuado entrenamiento al personal de la biblioteca a fin de suministrar servicios efectivos y de alta calidad.

- Asegurar que las facilidades físicas del edificio sean atractivas, funcionales y apropiadas para los fines de la biblioteca”.<sup>8</sup>

### 3.3.1.2 Colección y Servicios

Según estadísticas de la propia agencia, existían 1.3 millones de volúmenes y 21,000 suscripciones a publicaciones periódicas en todas las bibliotecas de la USIA, que son utilizados por aproximadamente 5 millones de usuarios al año.<sup>9</sup> Los servicios que comúnmente ofrecen son: consulta, préstamo a domicilio e interbibliotecario con instituciones con quienes establece convenios, búsquedas y recuperación de información especializada; además, las bibliotecas de la USIA proporcionan asistencia para el mantenimiento de 111 bibliotecas de centros binacionales de 24 países. Asimismo, el Programa de Ayuda a Bibliotecas ofrece asesoría a bibliotecas de instituciones indigenistas, que consiste principalmente en donación de material, servicios de consulta, apoyo económico en el pago de renta del local, material o personal.

A mediados de 1988, cerca de 40 bibliotecas han tenido acceso a bases de datos en línea de Estados Unidos, las que han permitido búsqueda y recuperación de información más rápida y concisa; estas bases de datos son:

*Dialog*. En 1998 cambió a Dialog Mexico. y es el servicio de recuperación de información en línea más grande del mundo; proporciona acceso a más de 450 bases de datos en todas las áreas del conocimiento. Es básicamente un servicio de citas bibliográficas con muy pocas bases de datos disponibles en texto completo.

*Nexis.* Operado por Mead Data Central. Nexis es un servicio de recuperación de información en texto completo de más de 100 periódicos, noticias, revistas de negocios, boletines y enciclopedias. Entre los periódicos que cubre se encuentra el New York Times, el Washington Post, Los Angeles Times y Tass.

*Legi-Slate.* Esta base de datos en línea facilita el rastreo de legislación federal e información de reglamentos, además del texto completo de todas las declaraciones y resoluciones del Congreso de los Estados Unidos.

*Wilsonline.* Este servicio proporciona acceso a casi 20 bases de datos incluyendo las versiones en línea de los índices y directorios impresos Wilson y de la base de datos MARC de la Biblioteca del Congreso. Wilsonline es una base de datos bibliográfica más que de texto completo.

*Vu/Text.* Ésta ofrece acceso en línea a más de 30 periódicos nacionales y regionales además de publicaciones financieras.

*PDQ.* La base de datos Public Diplomacy Query fue desarrollada por la División de Programas de Bibliotecas de la USIA para suministrar acceso en línea de toda la información producida y adquirida por la USIA, de tal manera que el personal de la Agencia puede obtener dicha información en cualquier momento y desde cualquier lugar del mundo. Esta base proporciona discursos presidenciales, revisiones de documentos y libros, noticias del gobierno norteamericano que se envían a las embajadas, etc.

### 3.3.1.3 Personal

Para 1990 la United States Information Agency contaba con 160 bibliotecas y con un promedio de tres bibliotecarios profesionales por cada biblioteca, además de los no profesionales, lo cual hace un total de 550 bibliotecólogos alrededor del mundo, de los cuales 70 trabajan en las oficinas principales ubicadas en Washington, D.C. asesorando y apoyando a todas las demás bibliotecas. <sup>10</sup> Se considera conveniente aclarar que hay algunas bibliotecas que disponen de más de tres bibliotecólogos, como en el caso de la biblioteca Benjamin Franklin de la ciudad de México, que cuenta con cinco.

### 3.3.2 La biblioteca de la embajada de Estados Unidos en México. Biblioteca Benjamín Franklin

La primera biblioteca de la División de Programas para Bibliotecas de la United States Information Agency fue la Biblioteca Benjamin Franklin de la ciudad de México, que se inauguró el 13 de abril de 1942 con el propósito de proveer a la comunidad mexicana de información acerca de la cultura, política, economía, historia, sociedad, tradición, etc. de los Estados Unidos. Desde entonces ha ofrecido sus servicios a estudiantes, periodistas, personal del gobierno mexicano y de la propia embajada estadounidense, profesores, investigadores, y en años recientes a un crecido número de hombres de negocios y a todos los interesados en política, cultura, negocios y cualquier tema sobre Estados Unidos.

#### 3.3.2.1 Colección

Hasta agosto de 1996 la biblioteca contaba con más de 24,790 libros, de los cuales 21,928 se encuentran en inglés y 2,762 en español, la mayoría sobre temas de ciencias sociales, humanidades,

economía y negocios, asimismo dispone de cerca de 8,000 documentos en su archivo vertical y mantiene suscripciones a 250 títulos de publicaciones periódicas norteamericanas, de entre las que destacan: Christian Science Monitor, Houston Chronicle, Journal of Commerce, Los Angeles Times, New York Times, USA Today, Wall Street Journal, International Herald Tribune y el Washington Post.<sup>a</sup> La colección de la biblioteca está clasificada por el Sistema de Clasificación de la Biblioteca del Congreso y llevan a cabo mensualmente estadísticas de usuarios que asisten a la biblioteca, nuevas membresías, respuestas resueltas por fax, correo, teléfono y en persona, búsquedas en línea y disco compacto, frecuencia en el uso del material de la colección, cantidad de préstamos interbibliotecarios y de usuarios registrados.

### 3.3.2.2 Servicios

Con un total de 18,820 usuarios registrados, la biblioteca Benjamín Franklin recibe cada mes a aproximadamente 3,000 usuarios y da respuesta a casi 3,100 preguntas enviadas por fax, teléfono, carta o en persona, además de proporcionar servicio de búsqueda de información en línea y en disco compacto a un promedio de 450 solicitudes por mes. Los servicios automatizados de la biblioteca incluyen el préstamo y adquisición de material y búsquedas en línea o en CD-ROM; de entre los discos compactos que sobresalen por su uso frecuente están: Dissertation Abstracts, Social Science Citation Index, Contemporary Ozors, Books in Print, Ulrich's, Magazine Index, Chicano Database y PDQ (Public Diplomacy Query).<sup>b</sup>

---

<sup>a</sup> Información obtenida en entrevista vía telefónica con la Lic. Irma de Pérez Monroy, Jefa de la Biblioteca Benjamin Frankin.

<sup>b</sup> Ibid.

### 3.3.2.3 Personal

La Biblioteca Benjamin Franklin cuenta con 15 personas que atienden las necesidades de sus usuarios, de los cuales cinco son titulados en la licenciatura en bibliotecología. Abre sus puertas lunes y viernes de 15:00 a 19:30 y martes, miércoles y jueves de 10:00 a 15:00 h.

## 3.4. ¿QUÉ ESTÁN HACIENDO OTRAS NACIONES?

También otros países reconocen la importancia de la diplomacia pública; desafortunadamente pocos han considerado el establecimiento de bibliotecas en sus representaciones diplomáticas; sin embargo, muestran interés en este sentido, Francia, Gran Bretaña y Canadá. A pesar de que otros países como Alemania y Japón disponen de presupuestos destinados a su diplomacia pública, fue difícil localizar información concerniente a las bibliotecas ubicadas en sus embajadas; por tal motivo, sólo se mencionarán naciones que tiene información documental al respecto.

### 3.4.1 FRANCIA

El gobierno francés describió sus actividades de diplomacia pública, como “un instrumento esencial en su política exterior” y que “... las relaciones culturales son tan importantes como las políticas y comerciales y en ocasiones más significativas en intereses clave de Francia”.<sup>11</sup> Los franceses invierten, según cifras de 1980, más de un billón de dólares en sus programas culturales y de información en el extranjero cada año, con un incremento anual del nueve por ciento en promedio.<sup>12</sup>

En 1979 la Comisión Rigaud realizó una investigación para analizar los programas educativos y culturales de Francia; el reporte que produjo tal investigación rechazó la noción de "difusión" de la cultura francesa en el exterior como el principal propósito de la diplomacia pública francesa, y la sustituyó por la idea más elaborada de "asociación", con énfasis en los intercambios mutuos de ideas, así como reciprocidad y cooperación.<sup>13</sup> Este reporte igualmente establecía que los centros culturales franceses en el extranjero, antes de ser obstaculizadores de la cultura francesa, deberían ser lugares para el intercambio de ideas y diálogo con las naciones anfitrionas.

Los institutos y centros culturales franceses representan una gran red de 150 institutos y centros. El campo de acción de dichas instituciones tiene dos grandes orientaciones: la enseñanza del idioma francés y la promoción de actividades culturales francesas abiertas a todo el público, de donde las bibliotecas juegan un papel importante en la consecución de dichas orientaciones.

#### 3.4.1.1 Bibliotecas

Con 55 centros repartidos en 15 países, Europa Occidental posee el 36.18 por ciento del conjunto de la red de institutos y centros culturales franceses y aunque los edificios donde estos se alojan son bellas construcciones de principios de siglo, las bibliotecas son modernas instalaciones de principios de la década de los 80, supervisadas en su mayor parte, por el propio director del instituto o centro cultural.<sup>14</sup>

#### 3.4.1.2 Colección y servicios

Las bibliotecas ubicadas en los institutos y centros culturales disponen de un total de 752,126 volúmenes de libros y de 2,567 suscripciones a publicaciones periódicas, 44,441 discos y casetes en

28 bibliotecas, 30,700 fotos y 600 videocasetes en sólo 4 bibliotecas y 8,127 series de diapositivas en 23 bibliotecas. Además de incrementar año con año sus acervos, pues según las últimas cifras se adquirieron 2,207 discos y cassetes, 12,673 volúmenes y se solicitaron 1,430 suscripciones a revistas y periódicos en 33 bibliotecas. Los servicios que proporcionan son: consulta, préstamo a domicilio, búsquedas automatizadas y obtención de documentos; asimismo, disponen de boletines de recientes adquisiciones, exposición de nuevo material y guías del lector; los usuarios son generalmente estudiantes de francés, empresarios y personal gubernamental, teniendo un registro de inscripciones anual de 34,920 en tan solo 34 bibliotecas y un total de préstamos de 219,823 en 1986.<sup>15</sup>

#### 3.4.1.3 Presupuesto y personal

Del presupuesto total que recibe cada biblioteca de embajada, el 31.8 por ciento se obtiene de los ingresos que las propias embajadas destinan a los centros e institutos culturales y el 68.3 por ciento proviene de los recursos propios de dichos centros, como pago de inscripciones y colegiaturas de los cursos de francés y otros.<sup>16</sup> Por otra parte, de las 55 bibliotecas repartidas en 14 países de Europa Occidental un 14 por ciento de sus bibliotecarios tienen título profesional, lo que no significa que todos sean bibliotecólogos, 32.3 por ciento cuentan con estudios universitarios y un 53.4 por ciento no han realizado la secundaria.

#### 3.4.1.4 La biblioteca de la embajada de Francia en México

La embajada de Francia en México cuenta con el Instituto Francés para América Latina (IFAL) y su biblioteca "Paul Rivet", además de los Centros de Documentación del Centro Científico y Técnico CST y del Centro de Estudios Mexicanos y Centroamericanos CEMCA. La biblioteca "Paul Rivet" del IFAL contaba con un presupuesto anual de 204,000 francos hasta 1993 ya que año con año dicha

cantidad va decreciendo considerablemente; de este total, el 50 por ciento es proporcionado directamente por la embajada y el otro 50 por ciento lo recibe de los recursos del Instituto. El personal que labora en la biblioteca está integrado por cinco personas, cuatro de ellas con título profesional en diferentes disciplinas y uno con título de licenciatura en bibliotecología.

El acervo de la biblioteca está clasificado según el Sistema de Clasificación Decimal Dewey y dispone de 36,460 volúmenes y 47 suscripciones a publicaciones periódicas y proporciona servicio de consulta, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, fotocopiado y orientación en el uso de la biblioteca, además de ofrecer semestralmente dos boletines de recientes adquisiciones: "Catalogue" y "Revue des Revues" y exhibir las nuevas adquisiciones en vitrinas colocadas a la entrada de la biblioteca. Aunque la biblioteca cuenta con buen número de estudiantes de primaria y secundaria (15 %), la mayoría de sus usuarios son estudiantes y profesores universitarios de lenguas francesas y del IFAL (50 %), universitarios de diversas áreas (25 por ciento) y gente interesada en temas muy particulares sobre Francia (10 %).<sup>c</sup>

### 3.4.2 REINO UNIDO

El primer objetivo de la diplomacia pública de la Gran Bretaña es promover sus exportaciones comerciales e inversiones, centrándose en alrededor de una docena de países de Europa Occidental, África del Norte y América, y con menos énfasis en Japón y Australia. Los diplomáticos ingleses, al igual que los franceses, han estado luchando por incrementar sus presupuestos para programas culturales e informativos. En cifras aproximadas, la cantidad total invertida cada año para estas actividades ha sido del 0.2 por ciento del presupuesto nacional de la

---

<sup>c</sup> Información obtenida por medio de una entrevista realizada a la Lic. Luz María Romero Jefa de la Biblioteca del IFAL.

Gran Bretaña, tomando como referencia que en el período 1980-1981 el presupuesto destinado a la diplomacia pública fue de \$480 millones de dólares.<sup>17</sup>

Las principales instituciones involucradas en llevar a cabo varios acuerdos de programas culturales y de información británicos son:

- The British Council
- The BBC External Broadcasting Services
- The Central Office of Information (COI)
- The British Information Services (BIS)
- The Foreign and Commonwealth Office (FCO)

El principal responsable de las actividades culturales británicas en el exterior es el British Council o Consejo Británico y, debido al mutuo interés, la USIA y el Consejo Británico han cooperado en variadas ocasiones en muchas partes del mundo en seminarios y talleres, presentaciones e intercambios culturales y particularmente en bibliotecas.

#### 3.4.2.1 El Consejo Británico (The British Council)

El Consejo Británico tiene como propósito "Promover la cooperación educativa, cultural, científica y técnica entre la Gran Bretaña y otros países"<sup>18</sup> y es la principal agencia inglesa para las relaciones interculturales. El British Council es un organismo no lucrativo supervisado por un cuerpo asesor y dirigido por un director general; el Foreign and Commonwealth Office es el departamento gubernamental patrocinador del Consejo.

### 3.4.2.2 Oficinas de El Consejo Británico

El Consejo Británico está dividido en cuatro grandes grupos, de los cuales, el Grupo de Servicios Profesionales tiene como objetivo: " Proporcionar apoyo, ayuda y consultoría profesional en las áreas de manejo de información, educación y entrenamiento, enseñanza del idioma inglés y ciencia y desarrollo",<sup>19</sup> asimismo, tiene el siguiente subgrupo:

- Subgrupo de información. Que tiene por objetivo "Proporcionar consejo y apoyo en la provisión de información, administración de bibliotecas, sistemas de información, distribución y promoción de libros de editoriales inglesas".<sup>d</sup>

### 3.4.2. 3 El Consejo Británico en otros países

El objetivo prioritario del Consejo Británico tanto en México como en los países de América, Europa, Asia, África y Australia es "promover un amplio conocimiento del Reino Unido y del idioma inglés y fomentar la cooperación cultural, científica, técnica y educativa entre ambos países".<sup>e</sup>

Las áreas que cubre el Consejo Británico y de las cuales ofrece información a nivel mundial y en cada una de sus sucursales son:

- Arte y literatura
- Desarrollo
- Educación

---

<sup>d</sup> A través de Internet se tiene acceso al World Wide Web del British Council:  
<http://www.open.gov.uk/bc/bcchom01.html>

<sup>e</sup> Ibid

- Enseñanza del idioma inglés
- Bibliotecas, libros e información
- Ciencia, ingeniería y tecnología

#### 3.4.2.4. Bibliotecas, libros e información

El Consejo Británico cuenta con 185 bibliotecas y centros de documentación en todo el mundo. La información que dichas bibliotecas ofrecen sirve como apoyo al trabajo internacional de cooperación y desarrollo del Consejo. El papel de todas las bibliotecas y centros de información incluye:

- "Brindar acceso al idioma inglés y todos los aspectos concernientes a la educación, cultura e ideas británicas.
- Promover los libros y publicaciones británicas a través de ferias de libros, exhibiciones, entre otros.
- Administración de proyectos de bibliotecas, libros e información a favor de usuarios internacionales".<sup>f</sup>

#### 3.4.2.5. Bibliotecas de El Consejo Británico

En la información obtenida por medio de Internet<sup>8</sup> y en el último informe brindado a las oficinas centrales en Manchester, para el año fiscal 1994/95 el Consejo Británico contaba con 185 bibliotecas alrededor del mundo, con un total de 976 miembros de su personal prestando servicio bibliotecario a más de medio millón de usuarios-miembros, respuesta a 1.7 millones de preguntas

---

<sup>f</sup> Ibid.

por año, incluyendo 700,000 preguntas sobre educación británica, así como 2 millones de libros y 12,500 títulos de material audiovisual de préstamo en sala o a domicilio. Además se cuenta con 200,000 títulos de referencia y, asimismo, se dispone de 8 millones de libros y 9 mil suscripciones a publicaciones periódicas y, por último se contabilizan 50,000 consultas de publicaciones periódicas y periódicos cada semana.

#### 3.4.2.6. La biblioteca de El Consejo Británico en México

##### 3.4.2.7 Servicios y colección

La biblioteca principal del Consejo Británico en México se encuentra ubicada en las oficinas principales de éste y los servicios que proporciona son: préstamo en sala, a domicilio e interbibliotecario, fotocopiado y orientación en el uso de la biblioteca; según estadísticas de 1995, efectúa un promedio mensual de 1,830 préstamos de libros, 233 casetes, 138 de publicaciones periódicas y cerca de 60 de videocasetes. Su colección está básicamente dirigida a los estudiantes que asisten a tomar clases de inglés, pero también cuentan con un centro de información, el cual proporciona información orientada a empresarios, personal del gobierno mexicano y a aquellos interesados en economía, finanzas, becas de posgrado e información muy específica.

##### 3.4.2.8 Personal

La biblioteca principal cuenta con un total de tres personas, una con maestría en bibliotecología y dos estudiantes de licenciatura.

---

<sup>6</sup> Ibid

### 3.4.3. CANADÁ

#### 3.4.3.1 La biblioteca de la embajada de Canadá en Washington, D.C.

La embajada de Canadá en Washington, D.C. depende del Departamento de Asuntos Exteriores del Canadá y su biblioteca se caracteriza principalmente por la cantidad de personal que labora en ella y los servicios que ofrece. Dicha biblioteca proporciona servicios al personal de la embajada, que consta de cerca de 300 empleados y también al público en general, en los que se incluye a personal del gobierno de los Estados Unidos, empresarios, profesores, investigadores y público en general. El objetivo principal de la biblioteca es “servir como fuente de información sobre Canadá en Washington”.<sup>h</sup>

#### 3.4.3.2 Colección y servicios

El acervo de esta biblioteca comprende principalmente: literatura, arte, música, economía, historia y todos los documentos concernientes con los acuerdos Estados Unidos-Canadá. La colección consta de aproximadamente 7,000 volúmenes y se suscriben a cerca de 400 publicaciones periódicas canadienses, estadounidenses y extranjeras, además de un archivo vertical con 700 títulos; asimismo, reciben cada año aproximadamente 15,000 preguntas hechas vía telefónica y personalmente y otras 900 por correo.<sup>i</sup>

La biblioteca dispone de los servicios tradicionales como préstamo a sala, a domicilio e interbibliotecario, búsquedas especializadas en línea y manuales, orientación en el uso de la biblioteca y consultas vía telefónica o por correo. Recientemente adquirió algunos servicios en línea

---

<sup>h</sup> A través de Internet se tiene acceso al World Wide Web y a la Embajada de Canadá en Estados Unidos en: <http://www.dfait-maeci.gc.ca>

<sup>i</sup> Ibid

como la suscripción a Dialog, QL, Info Globe, Dow-Jones y NEXIS y están preparando su catálogo automatizado, el cual muy pronto estará disponible. Por último, mensualmente elaboran una lista de nuevas adquisiciones "Pubs and Docs in the Embassy Library".

#### 3.4.3.3 Personal

En respuesta a la demanda tan creciente de usuarios de la biblioteca, esta cuenta con cinco personas, tres bibliotecólogos profesionales y dos técnicos. Cada uno de ellos tiene responsabilidades muy específicas, pero todos están en la mejor disposición de atender al público cuando la biblioteca está muy saturada.

#### 3.4.4 MÉXICO

México al igual que muchos países del mundo, también ha tenido que adoptar muchos de los cambios instrumentados en razón de las relaciones internacionales. Por tal motivo, la política exterior mexicana elabora objetivos que se adecuen a las nuevas tendencias. El Plan Nacional de Desarrollo (1995-2000)<sup>20</sup> señala que la Política Exterior de México es también "un medio de protección y promoción de los intereses vitales del Estado mexicano"; en dicho Plan se establecen los objetivos que deben guiar la acción internacional de México durante el presente régimen, a saber:

1. Preservar y fortalecer la soberanía nacional.
2. Apoyar el desarrollo económico, político y social del país a partir de una mejor inserción de México en el mundo.
3. Proteger los derechos e intereses de los mexicanos en el extranjero.
4. Apoyar y promover la cooperación internacional.

5. Reafirmar por medio de la cultura mexicana la identidad nacional y ampliar la presencia de México en el mundo.
6. Promover la imagen de México en el extranjero.

El quinto y sexto punto de dichos objetivos marca un punto importante en el trabajo que aquí se presenta, pues afirma la necesidad de fortalecer y promover la cultura mexicana; de esta manera, la política exterior de México ha hecho patente tal necesidad llevando a cabo exposiciones de arte y cultura en diversos países del mundo y creando centros culturales mexicanos. La presencia de la biblioteca en algunas embajadas mexicanas ha marcado un apoyo notorio al trabajo que llevan a cabo tanto diplomáticos mexicanos como aquellos interesados en cualquier aspecto sobre nuestro país.

#### 3.4.4.1 Bibliotecas

Hasta antes de 1989 la Secretaría de Relaciones Exteriores a través de la Dirección General del Acervo Histórico y Diplomático tenía en marcha un programa que permitía la organización y actualización constante de las bibliotecas de las embajadas mexicanas. El Reglamento Interior de dicha Secretaría establecía en su artículo 24 las funciones a desempeñar por la Dirección General del Acervo Histórico Diplomático, entre las que destacan los rubros de organización y actualización de las bibliotecas del Servicio Exterior Mexicano. Estas funciones son:

- I. “Custodiar, ordenar, incrementar y restaurar los acervos documental y bibliográfico de la Secretaría, así como facilitar su consulta.
- II. Elaborar las normas técnicas de organización de los archivos y bibliotecas de las oficinas del Servicio Exterior Mexicano y de las unidades administrativas de la Secretaría.

IV. Organizar y mantener actualizadas las bibliotecas de las embajadas y consulados, de acuerdo con las normas técnicas establecidas".<sup>21</sup>

La Dirección General del Acervo Histórico y Diplomático se percató de la necesidad de que las representaciones diplomáticas del Servicio Exterior Mexicano contarán con una biblioteca adecuadamente organizada que ofreciera información con respecto a la historia, cultura, economía y condiciones socio - políticas de México para atender las demandas del público extranjero y servir de apoyo a las funciones de nuestros representantes diplomáticos y consulares. Con esta idea, la Dirección creó el "Programa para la Red de Bibliotecas del Servicio Exterior Mexicano"<sup>22</sup> y llevar a cabo la organización, actualización e incremento del acervo de dichas bibliotecas. Sus objetivos son:

- " Establecer uniformidad en los procesos de catalogación y clasificación bibliográfica, así como evitar al máximo la duplicación de esfuerzos y materiales",
- "Incrementar los acervos de las representaciones (mexicanas) con obras bibliográficas necesarias para sus funciones, programas y objetivos".

En este programa se consideró la adquisición de los materiales requeridos por las diferentes embajadas de México en el extranjero, así como el proceso técnico del material y el envío de éste a la dependencia solicitante. Además se acordó que la biblioteca de la Secretaría de Relaciones Exteriores "José María LaFragua" fungiera como biblioteca central y llevara un control de la cantidad y calidad de todo el acervo con que contaran las bibliotecas de embajadas. Lamentablemente este programa quedo en el olvido durante el pasado periodo presidencial (1989-1994) y al parecer hay pocas posibilidades de reanudarlo.

#### 3.4.4.2 La biblioteca de la embajada de México en los Estados Unidos

La embajada de México en los Estados Unidos se ubica en Washington, D.C. y a finales de 1990 decidió que en lugar de vender el inmueble donde se encontraba la antigua embajada, éste diera cabida al Instituto Cultural Mexicano. Dicho Instituto sería el centro de operaciones para difundir y distribuir la cultura e información tecnológica y científica mexicana.<sup>j</sup> Entre los servicios que aportaría sobresalen:

- Servicios electrónicos de consulta bibliográfica y documental de los principales acervos mexicanos.
- Biblioteca de asuntos contemporáneos mexicanos
- Salón de usos múltiples para conferencias
- Galerías
- Oficinas de representación de artistas mexicanos
- Salones de exposiciones científicas y tecnológicas
- Salas arqueológicas
- Servicios de apoyo para conferencias de prensa para transmisión via satélite
- Salas de junta, música y teatro
- Un cineclub
- Venta de artesanías, libros y renta de espacios.<sup>23</sup>

---

<sup>j</sup> Este proyecto es resultado del Programa para las Comunidades Mexicanas en el Extranjero, que el gobierno mexicano ha iniciado específicamente para Estados Unidos y cuyos objetivos son:

1. Mejorar los vínculos con la población mexicana y de origen mexicano que reside en Estados Unidos, mediante el desarrollo de programas concretos de interés y beneficio mutuo,
2. Propiciar entre las comunidades mexicanas en el extranjero un mejor conocimiento de la realidad nacional.

Pero al igual que muchas de las bibliotecas de centros e institutos culturales dependientes de embajadas, dicha biblioteca carece de una organización adecuada de su colección, servicios y de personal profesional a cargo de ella.

El acervo de la biblioteca se divide básicamente en tres colecciones: la primera contiene material publicado a principios de este siglo sobre temas de historia de México, de Estados Unidos y de sus relaciones bilaterales; la segunda parte contiene material sobre aspectos jurídicos mexicanos, ambas colecciones se ubican en el Archivo Histórico Diplomático, la tercera parte cuenta con una colección de aproximadamente 1,500 volúmenes donados por la Dirección General de Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública; esta última es en opinión del Lic. Alberto Fierro “una pequeña colección similar a la que se envía a los municipios más pequeños del país”<sup>k</sup>. Dicha colección se utiliza para apoyar a estudiantes bilingües y al personal de la embajada y del Instituto Cultural. La consulta en sala y el préstamo a domicilio son los dos servicios que proporcionan, ya que muchos servicios electrónicos que en algún momento se planearon, aún no se han concretado.

Por otra parte, el acervo dedicado a la historia de México y Estados Unidos fue catalogado hace aproximadamente 50 años en forma manual y a primer nivel, y el material donado por la Dirección General de Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública trae consigo el juego de tarjetas catalográficas que genera su propio banco de datos, desafortunadamente aún existe en todo el acervo mucho material que no aparece en catálogo; ante éste y otros graves problemas, las intenciones del Instituto Cultural Mexicano es contar con la ayuda de un profesional de la bibliotecología que apoye en la organización de su material, preferentemente que dicho profesional tenga conocimientos en computación, para que una vez organizada la colección y servicios, puedan estar disponibles en línea a otras bibliotecas, e incluso en alguna página de Internet.

---

<sup>k</sup> Información obtenida en entrevista telefónica con el Lic. Alberto Fierro, Subdirector del Instituto Cultural Mexicano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- <sup>1</sup> TUCH, Hans H. Communicating with the World: U.S. Public Diplomacy Overseas. New York: Institute for the Study of Diplomacy, Georgetown University: Washington, D.C., 1990. p.93
- <sup>2</sup> STAATS, Elmer P. "Public Diplomacy in other Countries Implications for the U.S.". En: Hansen, Allen C. Public Diplomacy in the Computer Age. 2nd de. New York : Praeger, 1989. p.5
- <sup>3</sup> FISHER, Glen H. Public Diplomacy and the Behavioral Science. Bloomington, IN : Indiana University Press, 1972. p.7-8
- <sup>4</sup> TUCH, Hans H. op cit., p.3
- <sup>5</sup> FREEMAN, Charles W. The Diplomat's Dictionary. Washington, D.C. : National Defense University Press, 1994. p.107
- <sup>6</sup> UNITED STATES [Information and Cultural Exchange Act]. United States Information and Cultural Exchange Act of 1948. Washington, D.C. : Government Printing Office, 1990. p.8
- <sup>7</sup> UNITED STATES. NATIONAL ARCHIVES AND RECORDS ADMINISTRATION. The United States Government Manual 1988/1989. Washington, D.C. : Office of the Federal Register National Archives and Record Administration, 1990. p.695
- <sup>8</sup> Ibid., p.691
- <sup>9</sup> HAUSRATH, Donald. "United States Information Agency International Library Activities". EN: Special Libraries. Vol.81 no.1, 1990. p.12
- <sup>10</sup> Ibid., p.15

- <sup>11</sup> HANSEN, Allen C. USIA : Public Diplomacy in the Computer Age. 2nd de. New York : Praeger, 1989. p.15
- <sup>12</sup> Ibid., p.11
- <sup>13</sup> Ibid., p.12
- <sup>14</sup> HADJOPOULOU, Catherine. “Les bibliothèques des instituts et centres culturels français”. EN: Bulletin d’Information de L’Association de Bibliothécaires Français. no.132 Jul-Sep, 1986. p.35
- <sup>15</sup> Ibid., p.35
- <sup>16</sup> Ibid., p.36
- <sup>17</sup> HANSEN, Allen C., op. cit., p.26
- <sup>18</sup> O’NEILL, Mary. “British Cultural Exchange”. En: Library Association Record. Vol.96 no.7, 1994. p.371
- <sup>19</sup> Ibid., p, 372
- <sup>20</sup> MÉXICO. SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO. Plan Nacional de Desarrollo 1994-2000. México : S.H.C.P., 1995. p.54
- <sup>21</sup> MEXICO. SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES. Reglamento interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores. 2a de. México. S.R.E., 1993. p. 38
- <sup>22</sup> MÉXICO. SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES. Bibliotecas de las oficinas del Servicio Exterior Mexicano. México. S.R.E., Dirección General de Archivo, Biblioteca y Publicaciones, 1989. p.5
- <sup>23</sup> ROZENTAL, Andrés. La política de México en la era de la modernidad. México. F.C.E., 1993. p. 127

## CAPÍTULO 4

### EVALUACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DE EMBAJADAS EN LA CIUDAD DE MÉXICO

#### 4.1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad las bibliotecas de las embajadas son punto de especial interés dentro de la diplomacia pública que algunos países han desarrollado con gran éxito; otros, y quizás sean la mayoría, se ubican en el proceso de instrumentar una auténtica y bien estructurada diplomacia pública que permita, entre sus múltiples facetas, proporcionar y difundir toda información relativa al país que representan a través de los medios más apropiados, entre ellos la biblioteca.

Para muchas de las embajadas existentes en México, la biblioteca consiste en un pequeño espacio con material bibliográfico que apoya la labor diaria del trabajo diplomático; para otras, la biblioteca no sólo significa apoyo bibliográfico, sino hemerográfico, documental y de asistencia profesional para el manejo, ubicación y obtención de información en cualquier formato y medio disponible; de tal manera que el servicio bibliotecario va más allá, ayuda propiamente en el trabajo diplomático y en los intereses particulares del personal de la embajada y en un punto radical; proporciona ayuda a usuarios externos a ella, que requieren de información que muchas veces es difícil localizar en otros medios.

Si el propósito fundamental de la diplomacia pública es acercar a las naciones en forma directa para que conozcan sus diferentes culturas, costumbres, política y todos aquellos aspectos que distinguen a un pueblo ¿por qué no tomar como un punto de partida la biblioteca? Es precisamente en este capítulo que se expone la situación de aquellas embajadas que disponen de una biblioteca, con el fin de conocer hasta qué grado cumplen con sus propios objetivos y con los de su embajada, al igual que ofrecer una serie de opciones para su óptimo funcionamiento.

## 4.2 METODOLOGÍA

Para realizar esta investigación se consideraron todas aquellas embajadas que cuentan con biblioteca y que están en disposición para proporcionar información, pues muchas de ellas tienen acceso restringido para los usuarios externos. Para detectar el número total de representaciones diplomáticas que se encuentran en México, se consultó el Directorio de Embajadas y el Directorio Telefónico de Embajadas de la ciudad de México (ver Obras Consultadas).

El número total de embajadas y consulados en la ciudad de México es de 70, de las cuales 32 no tienen biblioteca y 38 sí; de estas últimas, 11 se hallaron fuera de servicio temporalmente y 4 no respondieron los cuestionarios que se entregaron; las restantes (23) constituyen el universo total de bibliotecas encuestadas. Para obtener los datos anteriores, se llamó por teléfono a cada embajada y se realizaron visitas personales.

En la lista que a continuación aparece, se presenta la situación en la que se encontraban las bibliotecas en el momento de levantar la encuesta y se especifica la disponibilidad a usuarios externos. En este último punto, es pertinente indicar que existen embajadas que a pesar de tener

una biblioteca, no ofrecen el servicio a usuarios externos, sino exclusivamente a personal de la propia embajada.

EMBAJADAS / CONSULADOS CON BIBLIOTECA	SITUACIÓN	DISPONIBLE PARA USUARIOS EXTERNOS
CONSULADO DE TÚNEZ	FUERA DE SERVICIO	SÍ
CONSULADO GENERAL DE ISLANDIA	FUERA DE SERVICIO	SÍ
EMBAJADA BRITÁNICA	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE AUSTRALIA	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE BÉLGICA	FUERA DE SERVICIO	NO
EMBAJADA DE BOLIVIA	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE CANADÁ	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE COLOMBIA	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE CHILE	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE FINLANDIA	FUERA DE SERVICIO	NO
EMBAJADA DE FRANCIA	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE GRECIA	EN SERVICIO	NO
EMBAJADA DE GUATEMALA	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE ITALIA	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE JAMAICA	EN SERVICIO	NO
EMBAJADA DE PANAMÁ	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE SUECIA	EN SERVICIO	NO
EMBAJADA DE BRASIL	EN SERVICIO	SÍ

EMBAJADA DE ECUADOR	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE JAPÓN	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE PARAGUAY	FUERA DE SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE PERÚ	FUERA DE SERVICIO	NO
EMBAJADA DEL REINO DE		
ARABIA SAUDITA	EN SERVICIO	NO
EMBAJADA DE INDIA	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA		
ARGELINA	FUERA DE SERVICIO	NO
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA		
DE ARGENTINA	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA		
DE COREA (SUR)	FUERA DE SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA		
DE CUBA	FUERA DE SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA		
DE CHIPRE	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA		
DE INDONESIA	EN SERVICIO	NO
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA		
DE IRAK	FUERA DE SERVICIO	NO
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA		
DE VENEZUELA	EN SERVICIO	SÍ
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA		
ISLÁMICA DE IRÁN	EN SERVICIO	NO

EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE BULGARIA	FUERA DE SERVICIO	NO
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE HUNGRÍA	EN SERVICIO	NO
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE POLONIA	EN SERVICIO	SI
EMBAJADA DE LOS ESTADOS UNIDOS	EN SERVICIO	SÍ

TOTAL: 38 EMBAJADAS CON BIBLIOTECA

EMBAJADAS SIN BIBLIOTECA

CONSULADO DE SENEGAL  
CONSULADO GENERAL DE  
BANGLADESH  
CONSULADO GENERAL DE  
MADAGASCAR  
EMBAJADA DE AUSTRIA  
EMBAJADA DE BELICE  
EMBAJADA DE COSTA RICA  
EMBAJADA DE COSTA DE  
MARFIL  
EMBAJADA DE ESPAÑA  
EMBAJADA DE ETIOPIA

EMBAJADA DE HONDURAS  
EMBAJADA DE ISRAEL  
EMBAJADA DE NICARAGUA  
EMBAJADA DE NORUEGA  
EMBAJADA DE NUEVA ZELANDIA  
EMBAJADA DE PAQUISTÁN  
EMBAJADA DE PORTUGAL  
EMBAJADA DE SUIZA  
EMBAJADA DE TURQUÍA  
EMBAJADA DE LÍBANO  
EMBAJADA DEL REINO DE  
LOS PAÍSES BAJOS  
EMBAJADA DEL REINO DE  
MARRUECOS  
EMBAJADA DE URUGUAY  
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA  
ÁRABE DE EGIPTO  
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA  
DE HAITÍ  
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA  
DE EL SALVADOR  
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA  
DOMINICANA  
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA  
POPULAR DE CHINA

EMBAJADA DE LA REPÚBLICA  
FEDERATIVA DE CHECOSLOVAQUIA  
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA  
DE RUMANIA  
EMBAJADA DE LA REPÚBLICA  
SOCIALISTA DE VIETNAM  
EMBAJADA REAL DE  
DINAMARCA  
EMBAJADA REAL DE  
TAILANDIA  
TOTAL :                                    32 EMBAJADAS SIN BIBLIOTECA

La técnica utilizada para la investigación de campo fue la encuesta, y el cuestionario fue el instrumento aplicado a jefes de bibliotecas y usuarios de las mismas. El cuestionario de los jefes de biblioteca tuvo por objeto conocer la organización y servicios de las bibliotecas de embajadas. Dicho cuestionario se conformó de 25 preguntas, 20 cerradas y 5 abiertas (VER ANEXO I) y se dividió en los siguientes apartados:

1. Datos generales
2. Personal
3. Presupuesto
4. Servicios
5. Difusión de los servicios
6. Acervo y procesos técnicos
7. Selección y adquisición del material
8. Local y mobiliario.

Asimismo, el cuestionario aplicado a los usuarios de las bibliotecas de embajadas fue anónimo y tuvo por objeto determinar el tipo de usuario, uso y grado de satisfacción que tienen de estas bibliotecas (VER ANEXO II). Dicho cuestionario constó de 17 preguntas: nueve cerradas y ocho abiertas y se decidió aplicar al azar 10 cuestionarios por biblioteca, es decir, 270 cuestionarios a usuarios, tanto externos como internos, por lo que se utilizó el muestreo probabilístico casual.

Para la realización de los cuestionarios definitivos, tanto a usuarios como a responsables, se elaboraron previamente cuestionarios piloto que se aplicaron a una muestra de las bibliotecas y con esta base, se realizaron las correcciones necesarias.

A continuación, se mencionan los pasos seguidos para la aplicación de los cuestionarios a responsables de bibliotecas.

1. Ya identificados los números telefónicos de cada una de las embajadas, se procedió a preguntar si disponían de biblioteca.
2. En las embajadas que contestaron afirmativamente, se solicitó una cita con el encargado de la biblioteca para llevar el cuestionario y aplicarlo personalmente. Hubo bibliotecas donde a pesar de haber hecho una cita, debido al exceso de trabajo o poca disponibilidad del encargado se tuvo que dejar el cuestionario y recogerlo posteriormente.
3. Es importante mencionar que a las embajadas que no disponen del servicio de biblioteca para usuarios externos, se envió por fax el cuestionario sólo al responsable de la biblioteca y éste lo devolvió en la misma forma.

4. El tiempo máximo para contestar el cuestionario antes mencionado fue de 30 minutos, lo cual se pudo comprobar con aquellos que fueron aplicados personalmente por la autora de esta tesis.
5. Hubo bibliotecas que no dieron respuesta inmediata al rubro de presupuesto, cantidad aproximada de volúmenes y de suscripciones a revistas, por lo que también se regresó en fecha posterior para que contestaran dicha pregunta. En algunos casos, se entrevistó personalmente al contador o responsable del presupuesto de la embajada para conocer exactamente dicho dato.
6. Otro problema que se presentó durante la aplicación de los cuestionarios a encargados de bibliotecas, fue que los enviados por fax no fueron respondidos, a pesar de haber aclarado los fines de la investigación e insistir en ello.

Para la aplicación de los cuestionarios a usuarios se llevaron a cabo los siguientes pasos:

1. En la misma fecha en que se aplicó el cuestionario a responsables de bibliotecas, también se aplicaron los cuestionarios a 10 usuarios escogidos al azar.
2. En las bibliotecas donde no había usuarios en el momento de visitarlas, se solicitó la ayuda del personal de la embajada, para que se entregaran a los primeros 10 usuarios que asistieran; asimismo, se sugirió se dieran algunos cuestionarios al mismo personal de la embajada cuando éste necesitara hacer uso de la biblioteca.

3. Algunos encargados de bibliotecas no pudieron entregar los cuestionarios a los usuarios o se les olvidaba dárselos, así que se decidió permanecer un día en cada una de esas bibliotecas para aplicarlo personalmente. En los dos días de visita, en algunas bibliotecas no llegaron ni cinco cuestionarios a ser contestados, lo cual explica que el número total de estos cuestionarios se redujera, al final, notablemente.

Es necesario mencionar que 13 de las 27 bibliotecas encuestadas manifestaron no ofrecer sus servicios a usuarios externos, es decir, usuarios que no pertenecen al personal de la embajada.

El periodo de aplicación de los cuestionarios comprendió de mayo a octubre de 1997.

#### 4.3 RESULTADOS

El total de cuestionarios aplicados a usuarios y responsables de la biblioteca fue de 118, distribuidos de la siguiente forma:

a) Responsables o jefes	23
b) Usuarios	95

Para el análisis de los datos se emplearon técnicas estadísticas como la moda, que aritméticamente representa el valor que se repite con mayor frecuencia (más veces), gráficas porcentuales de barras, para indicar los sectores de más representación en los diferentes servicios

y de *pies*, para la comparación directa entre porcentajes de un mismo sector. Los valores fueron obtenidos por conteo directo de las opciones contenidas en los cuestionarios.

#### 4.3.1 RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS APLICADOS A LOS RESPONSABLES DE LAS BIBLIOTECAS DE EMBAJADAS

El número de cuestionarios aplicados a responsables de bibliotecas de embajadas fue de 27 pero cuatro de dichos responsables no los devolvieron, estos corresponden a las embajadas de Túnez, Suecia, Paraguay y Argentina, por lo que los sometidos al análisis estadístico suman 23, representando así el total del universo estudiado estadísticamente.

##### 4.3.1.1 DATOS GENERALES

En el primer apartado del cuestionario DATOS GENERALES, las preguntas fueron abiertas y se solicitó el nombre de la biblioteca, embajada a la que pertenece, horario de servicios y cuál es el objetivo principal que tiene. De esta manera, 20 responsables contestaron que su objetivo era proporcionar información sobre el país que representan, especialmente en cultura, historia, literatura, economía y política; asimismo, 2 bibliotecas manifestaron servir de apoyo a la lectura y pasatiempo a la comunidad del país que representan y una contestó no tener un objetivo principal. (ver cuadro #1)

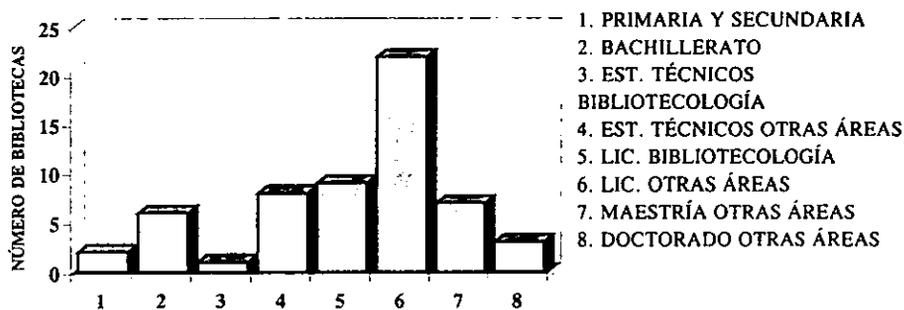
CUADRO # 1 OBJETIVOS DE LAS BIBLIOTECAS DE EMBAJADAS

OBJETIVOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Proporcionar información sobre el país que representan, especialmente en cultura, historia, literatura, economía y política	20	86.9 %
Servir de apoyo a la comunidad que representan	2	8.6 %
No contestó	1	4.3 %

#### 4.3.1.2 PERSONAL

En el segundo apartado del cuestionario para responsables de bibliotecas, se plantearon varias preguntas; la primera de ellas consistió en detectar el nivel de estudios del personal que labora en las bibliotecas de embajadas. Como puede apreciarse en la Gráfica # 1, el número total de personas que laboran en las bibliotecas de embajadas es de 51, predominando los individuos con licenciatura en otras áreas (22), seguido del personal con estudios de licenciatura en bibliotecología (9), con estudios técnicos en otras áreas (8), de maestría en áreas diferentes (7); en otras áreas (6) y en bibliotecología (1), bachillerato (6), doctorado en otras áreas (3), primaria y secundaria (2) y estudios técnicos en bibliotecología (1). Cabe señalar que varios responsables indicaron tener más de un grado de estudios.

**GRÁFICA # 1**  
**NIVEL DE ESTUDIOS DEL PERSONAL ENCARGADO**  
**DE LAS BIBLIOTECAS**



En lo que corresponde a la cantidad de personal que realiza las diversas actividades bibliotecarias, 18 responsables indicaron ser ellos mismos quienes están a cargo de todas ellas, tres manifestaron tener entre dos y cuatro personas como empleados y dos señalaron disponer de más de cuatro personas trabajando en la biblioteca (ver cuadro # 2).

**CUADRO # 2 DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES BIBLIOTECARIAS**

No. DE PERSONAS	No. DE BIBLIOTECAS	PORCENTAJE
1 PERSONA	18	78.3 %
2-4 PERSONAS	3	13.0 %
>4 PERSONAS	2	8.7 %

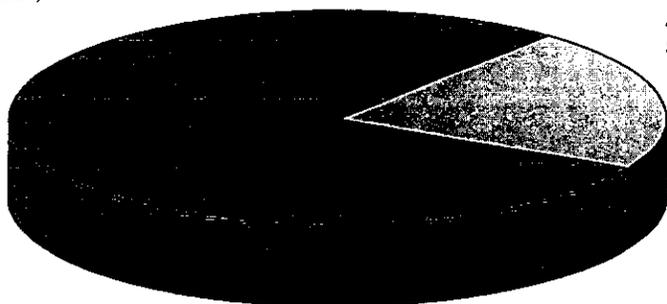
Como puede apreciarse en la siguiente gráfica, únicamente 5 encuestados indicaron asistir a cursos de capacitación y los 18 restantes, contestaron que no (ver gráfica # 2).

Se considera importante citar algunos puntos que los responsables de las bibliotecas mencionaron en cuanto al nivel de escolaridad de su personal y la asistencia a cursos de actualización.

Como se vio en la Gráfica # 1, la mayoría del personal tiene estudios en áreas diferentes a las de bibliotecología, debido a que son ante todo personal diplomático, comisionado para actividades propias de la embajada pero que dedican parte de sus horas de trabajo a las actividades de la biblioteca.

GRÁFICA #2  
ASISTENCIA A CURSOS DE ACTUALIZACIÓN  
Y CAPACITACIÓN

NO ASISTEN  
18 (78.3%)



ASISTEN  
5 (21.7%)

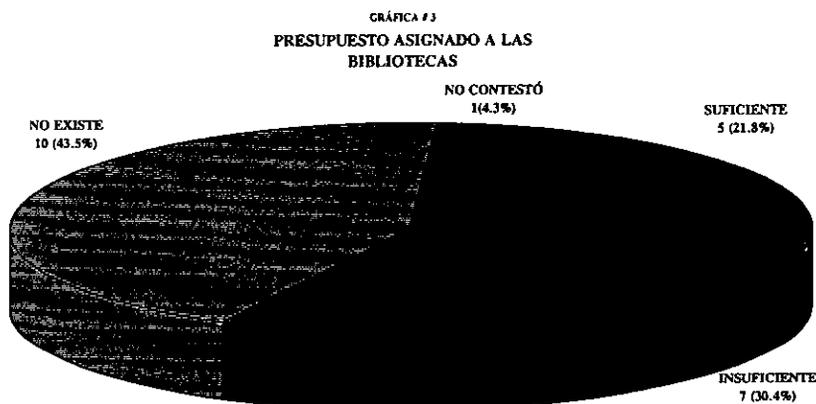
Al referirse a la pregunta de actualización y capacitación, los responsables de las bibliotecas afirmaron asistir a cursos relacionados con su profesión pero no a aquellos dedicados a la organización o administración de bibliotecas. De esta manera, la mayor parte de los encuestados manifestó su necesidad de obtener ayuda externa para trabajar en la organización de sus bibliotecas y en muchos casos, se solicitó a la autora de esta tesis, sugerencias para solucionar el problema de personal.

En lo referente a aquellas bibliotecas donde el personal tiene estudios en bibliotecología, éste afirmó asistir esporádicamente a cursos de actualización, debido a la intensa actividad de trabajo, la que no permite disponer de suficiente tiempo para tales oportunidades.

#### 4.3.1.3 PRESUPUESTO

Con respecto al apartado de presupuesto, en la Gráfica # 3 se puede distinguir que una buena parte de los responsables (10) respondieron que no existe presupuesto para la biblioteca y señalaron dos factores que propician tal situación: el primero de ellos, es la falta de un presupuesto propio para la biblioteca debido al escaso interés que tienen tanto las autoridades de la embajada como de la dependencia a la cual pertenecen en el país de origen para mejorar sus condiciones; un segundo factor es la delicada situación económica que tienen muchos países, lo que origina reducidos presupuestos para cada una de sus embajadas y, por ende, para la adquisición de material para sus bibliotecas. Asimismo, siete encuestados indicaron que su presupuesto es insuficiente debido a los mismos factores mencionados anteriormente, y una minoría, cinco encuestados, manifestaron disponer de un presupuesto suficiente y dieron como

razón el interés de sus gobiernos en procurar servicios bibliotecarios adecuados a través de programas previstos (ver cuadro #3).



**CUADRO # 3 RAZONES POR LAS QUE SE DISPONE O NO**  
**DE PRESUPUESTO**

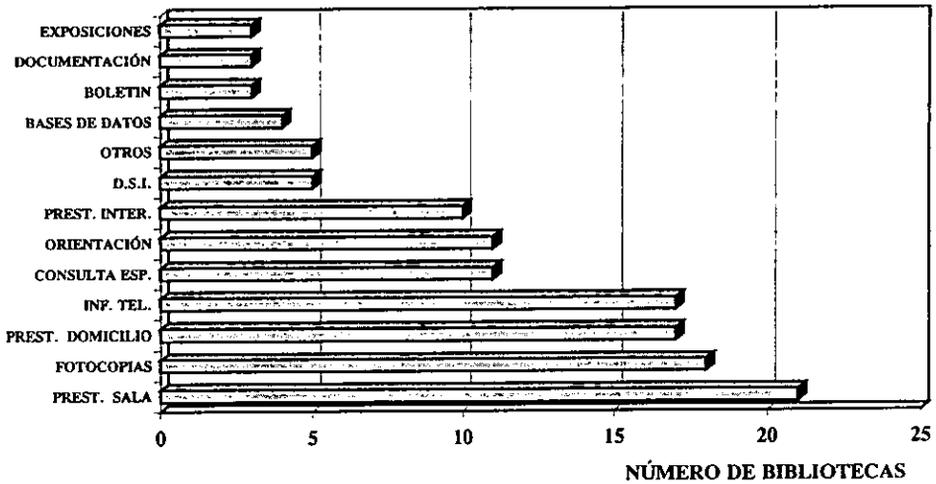
RAZONES	No. BIBLIOTECAS	PORCENTAJE
No existe interés	8	34.7 %
Situación económica del país que representan	6	26.0 %
Un presupuesto adecuado, debido a que existen programas bibliotecarios e interés especial	5	21.7 %
No disponen de datos exactos o confiables sobre el presupuesto	21	91.3 %

En lo que corresponde a la distribución del presupuesto, la mayoría de los encuestados respondieron no saber mucho al respecto, ya que ellos solicitan el material y equipo necesario y es la embajada o el centro cultural quien procede a realizar las compras, por lo que se desconocen los porcentajes de presupuesto que se emplearon (ver cuadro # 3); únicamente un responsable proporcionó porcentajes concretos, indicando que el 20 % del total de su presupuesto se destina a la suscripción a publicaciones periódicas, el 10 % a la adquisición de material audiovisual y equipo, 40 % para material monográfico y un 30 % a la compra de bases de datos y discos compactos. Se considera necesario mencionar las dificultades que se presentaron para obtener información relativa a este inciso, pues bibliotecas grandes en tamaño, usuarios y servicios las cuales podrían ofrecer datos importantes al respecto, no proporcionaron ningún tipo de información.

#### 4.3.1.4 SERVICIOS

La Gráfica # 4 muestra la distribución de los servicios que tienen las bibliotecas estudiadas, enfatizando el préstamo en sala (21 bibliotecas), fotocopiado (18) y préstamo a domicilio (17) como los servicios más usuales en ellas. Cabe destacar la información vía telefónica (17) como un servicio muy común en estas bibliotecas; por otra parte, la consulta especializada y la orientación para el empleo de los servicios de la biblioteca, se proporcionan en 11 de las 23 bibliotecas investigadas, es decir, 12 bibliotecas no dan esta facilidad para sus usuarios. Este dato es significativo ya que una buena parte de las personas que acuden a estas bibliotecas, lo hacen debido a requerimientos de información precisa y muchos otros son usuarios que asisten por primera vez, por lo que no conocen el funcionamiento y servicios que se ofrecen, situación que puede crear conflicto. En lo que respecta a la diseminación

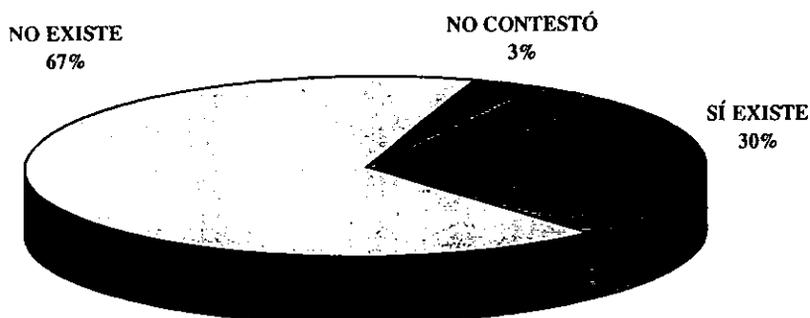
GRÁFICA # 4  
TIPO DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN



selectiva de información, se ofrece únicamente al personal interno de la embajada y las búsquedas automatizadas en línea y/o en disco compacto se proporcionan en sólo cuatro bibliotecas y en una de ellas la cobertura en tiempo es limitada. Por último, se ofrece el servicio de búsqueda de información, exposiciones y el boletín de recientes adquisiciones en sólo tres bibliotecas.

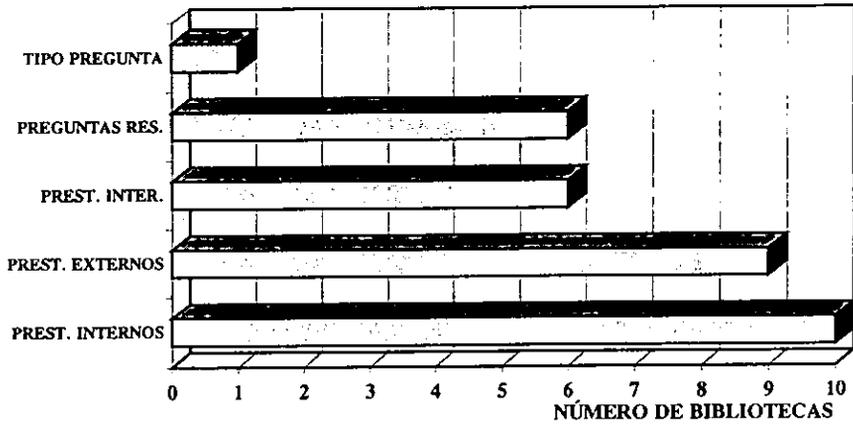
Con el fin de conocer si las bibliotecas encuestadas disponían de un nivel mínimo de organización se les cuestionó si contaban con un reglamento de servicios y únicamente 10 bibliotecas indicaron que sí, 12 dijeron que no y una no contestó ( ver gráfica # 5).

**GRÁFICA # 5**  
**REGLAMENTO DE SERVICIOS**



Algunas bibliotecas mantienen varios tipos de estadísticas. La categoría que alcanzó una mayor cobertura es la de número y tipo de usuarios que asiste a la biblioteca 56.5 %, seguido por los préstamos internos y externos 43.4 % y 39.1 % respectivamente y sólo una biblioteca lleva estadísticas por tipo de preguntas realizadas en el servicio de consulta (ver gráfica #6).

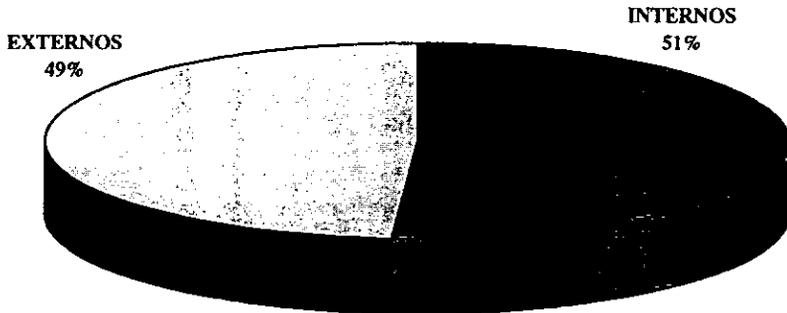
GRÁFICA # 6  
ESTADÍSTICAS QUE SE  
ELABORAN



#### 4.3.1.5 USUARIOS

Con referencia a la sección usuarios, casi todas las bibliotecas proporcionan servicios a usuarios externos, es decir, a personas que no pertenecen a la embajada; en algunas bibliotecas donde la totalidad de la colección se encuentra en el idioma original nativo del país que representa la embajada y la cantidad de material y espacio son reducidos, fue difícil encontrar a usuarios debido a la poca asistencia de los mismos; por otro lado, existe sólo una biblioteca que no permite el acceso a usuarios externos (ver gráfica # 7).

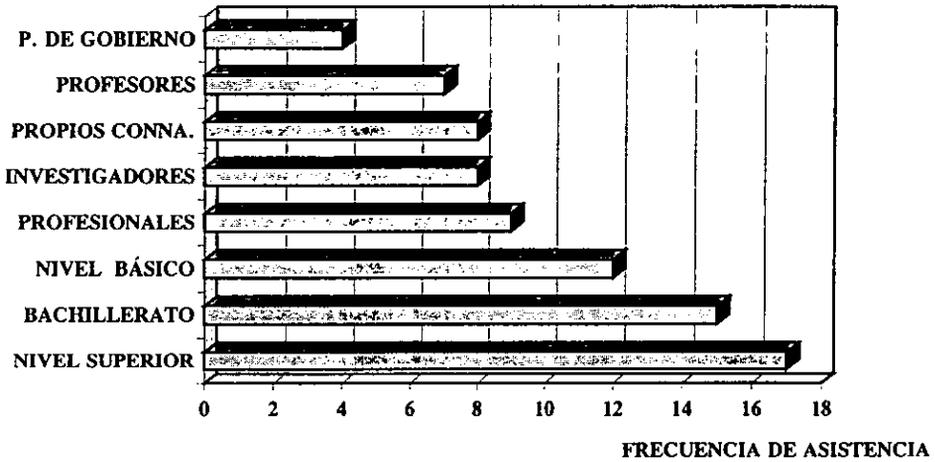
GRÁFICA # 7  
TIPO DE USUARIOS QUE ASISTEN A LAS  
BIBLIOTECAS DE EMBAJADAS



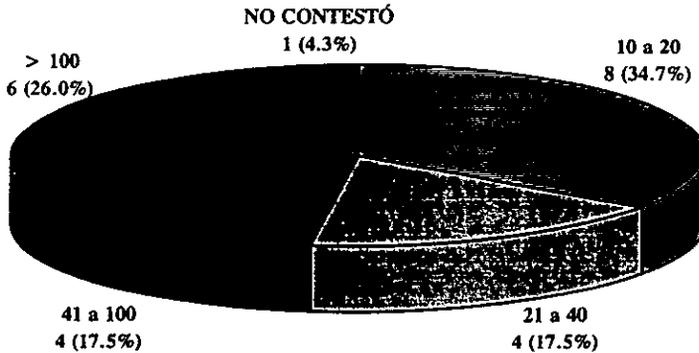
Al referirnos al nivel de estudios y actividad que tienen los usuarios que asisten con mayor frecuencia a las bibliotecas de embajadas, 17 bibliotecas indicaron tener como usuarios a estudiantes de nivel superior como los más asiduos, seguidos por los de bachillerato (15), de nivel básico (12), profesionales (9), investigadores y la propia comunidad que representa la embajada (8), profesores (7) y por último, personal del gobierno mexicano (4) (ver gráfica # 8).

De acuerdo con los datos que se presentan en la Gráfica #9, ocho bibliotecas respondieron tener aproximadamente de 10 a 20 usuarios al mes, seguidas por seis bibliotecas que indicaron recibir a más de 100 usuarios mensualmente que, según sus propias estadísticas, alcanza una asistencia de 2,000 a 5,000 usuarios en promedio; finalmente, cuatro bibliotecas mencionaron recibir de 21 a 40 usuarios y otras cuatro bibliotecas de 41 a 100 usuarios mensualmente.

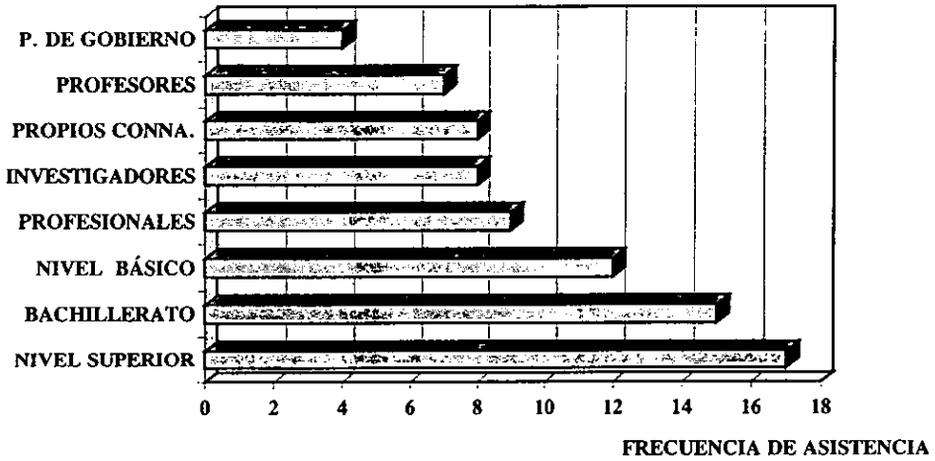
**GRÁFICA # 8**  
**TIPO DE USUARIOS SEGÚN NIVEL DE ESTUDIOS**  
**Y ACTIVIDAD**



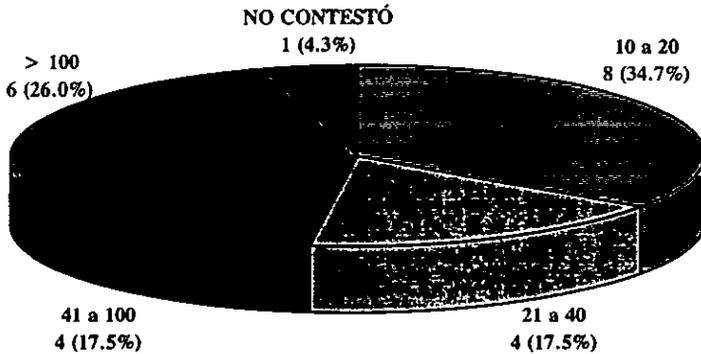
**GRÁFICA # 9**  
**ASISTENCIA MENSUAL DE USUARIOS**



GRÁFICA # 8  
TIPO DE USUARIOS SEGÚN NIVEL DE ESTUDIOS  
Y ACTIVIDAD



GRÁFICA # 9  
ASISTENCIA MENSUAL DE USUARIOS



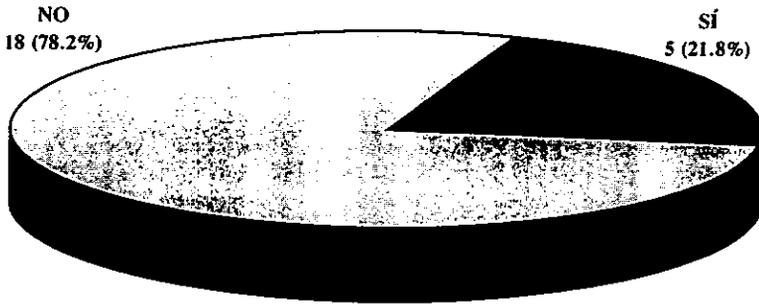
#### 4.3.1.6 DIFUSIÓN DE SERVICIOS

Esta sección se considera particularmente valiosa debido al grado de interés e importancia que le dan las embajadas a sus bibliotecas, fueron aplicadas dos 2 preguntas y éstas obtuvieron diversas respuestas.

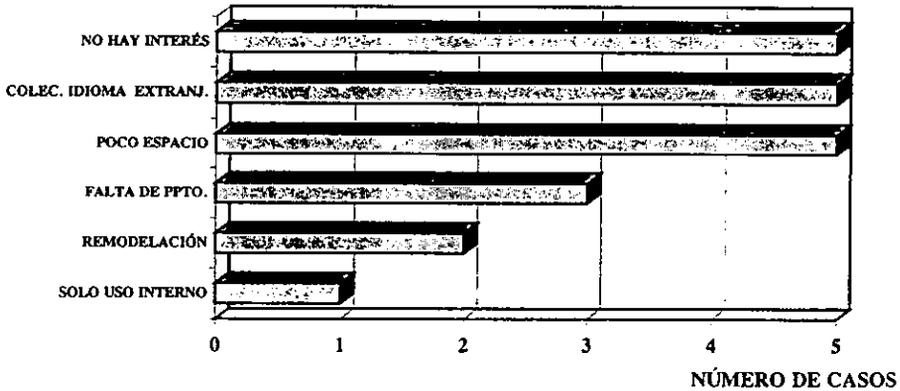
Al cuestionarse si disponían de algún programa de difusión de los servicios, 18 bibliotecas contestaron que no mantienen ningún programa de tal estilo (ver gráfica # 10); las explicaciones que se dieron se aprecian en la Gráfica # 11. Muchas razones se manifestaron, de las cuales se destacan algunas muy comunes, como falta de interés por parte del personal de la embajada por proporcionar información documental más precisa sobre el país que representan, colección disponible solamente en el idioma nativo, espacio y cantidad de material muy limitado motivado por una insuficiencia de presupuesto, remodelación del edificio de la embajada o de la biblioteca y acervo seleccionado únicamente para usuarios internos.

De las bibliotecas que indicaron contar con algún programa de difusión, la mayoría lo hace en forma impresa, es decir, elaborando boletines de recientes adquisiciones y folletos sobre los servicios que ofrecen (ver gráfica # 12). Vale la pena resaltar que exclusivamente una biblioteca lo hace en forma personalizada, es decir, el jefe o personal de la biblioteca acude a otras instituciones para promover el material disponible en el acervo ya que éste se encuentra en idioma inglés; también existe otra biblioteca que hace difusión de su colección a través de artículos publicados en periódicos y revistas de interés general.

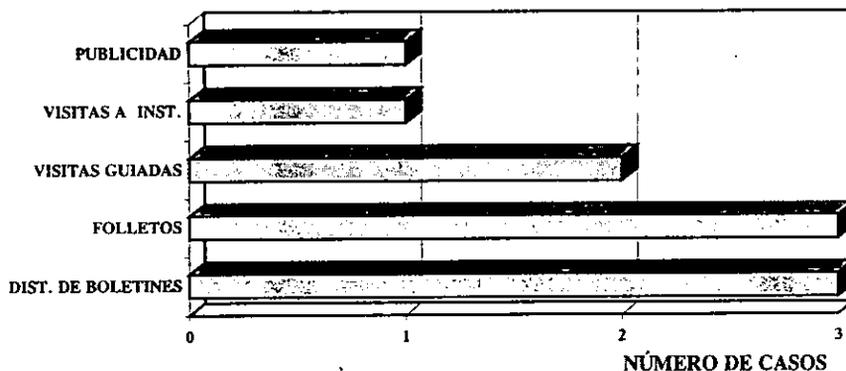
GRÁFICA # 10  
DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS



GRÁFICA # 11  
CAUSAS DE LA NO DIFUSIÓN DE LAS  
BIBLIOTECAS



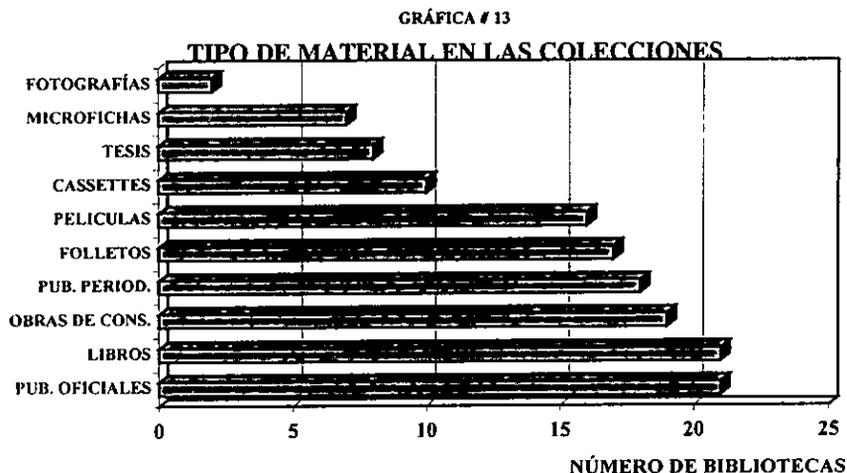
GRÁFICA # 12  
PROGRAMAS DE DIFUSIÓN



#### 4.3.1.7 ACERVO Y PROCESOS TÉCNICOS

La primera pregunta de esta parte del cuestionario permite conocer cuál es el tipo de material y cantidad de títulos y volúmenes de los que dispone cada biblioteca. A continuación se presentan los resultados y se hace notar que todos los encargados de las bibliotecas nos proporcionaron una aproximación de las cantidades de volúmenes para material monográfico y audiovisual y títulos para publicaciones periódicas.

Como puede apreciarse en la Gráfica # 13, la mayor parte de las bibliotecas indicaron disponer de todos los tipos de material que se listaron en el cuestionario, en mayor proporción libros, publicaciones oficiales, obras de consulta y publicaciones periódicas y una minoría manifestó contar con casetes, tesis, microfichas y fotografías.



Asimismo, la cantidad de material del que dispone cada biblioteca varía enormemente, ya que va de los 100 volúmenes de libros y audiovisuales hasta los 40,000 con predominio de las colecciones de no más de 10,000 volúmenes (ver cuadro # 4).

**CUADRO # 4 EXISTENCIA DE MATERIAL MONOGRÁFICO**

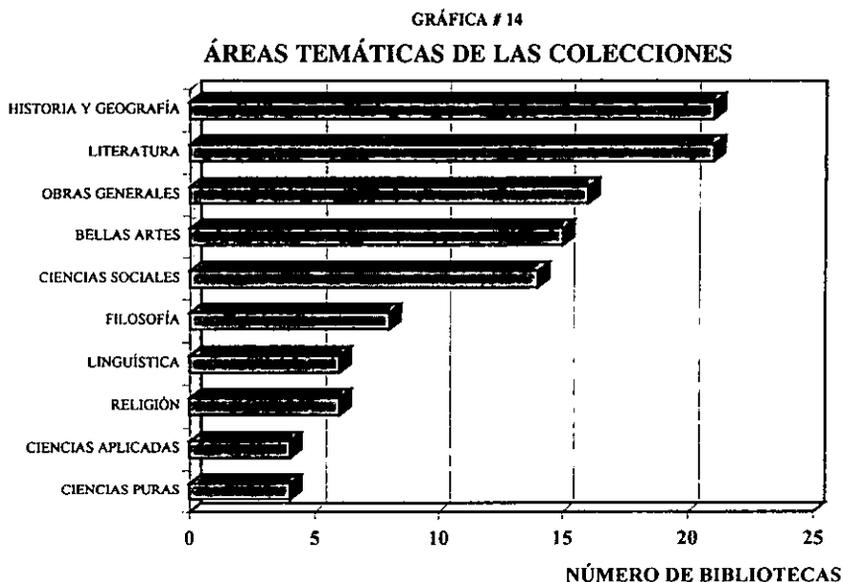
BIBLIOTECAS	VOLÚMENES
6	100 - 500
7	501 - 1000
3	1001 - 2500
2	10000 - 20000
3	20001 - 40000
2	NO CONTESTÓ

Por lo que concierne a las publicaciones periódicas en el Cuadro # 5 vemos que hasta 380 títulos son manejados por una biblioteca, seguidos por un rango de 40 a 70 títulos en tres bibliotecas. También se muestra que algunas cuentan con seis o menos títulos. El dato importante es que seis bibliotecas (26.0 %) cuentan con sólo dos títulos, y un porcentaje igual no tienen o no especificaron el número de títulos de publicaciones periódicas que manejan.

CUADRO # 5 EXISTENCIA DE TÍTULOS DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS

BIBLIOTECAS	TÍTULOS
6	2
1	3
3	4
1	5
2	6
1	40
1	47
1	70
1	380
2	NO ESPECIFICARON
4	NO TIENEN

Las áreas temáticas que cubren los acervos de estas bibliotecas se concentran principalmente en literatura, historia y geografía en 91.3 %, obras generales 69.6 %, bellas artes 65.2 % y material de ciencias sociales 60.9 % (ver gráfica # 14).

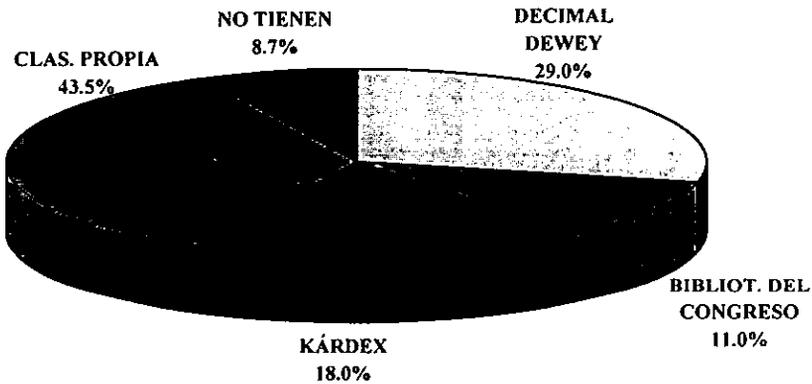


En relación con la organización de las colecciones, existen algunos datos interesantes. En primera instancia, tres bibliotecas mantienen el sistema de clasificación de la Biblioteca del Congreso y ocho llevan el Sistema Decimal Dewey, es decir, un total de 11 bibliotecas cuentan con un sistema de clasificación reconocido para sus acervos, mientras que 10 indicaron mantener un sistema elaborado por ellas mismas y dos no disponen de ningún arreglo. Por otra parte, 18 bibliotecas señalaron no contar con un kárdex para el control de sus publicaciones periódicas y únicamente cinco contestaron afirmativamente. Los porcentajes de empleo de estos sistemas de organización se pueden apreciar en la Gráfica # 15.

En cuanto a los medios de recuperación del material, es importante indicar que 12 de las 23 bibliotecas encuestadas manifestaron no contar con un catálogo general de su colección, 10 señalaron disponer de un catálogo por autor, título y materia, 10 marcaron no tener ningún

catálogo, cinco señalaron contar con un catálogo automatizado; una de ellas se encuentra en proceso de elaboración de dicho catálogo (ver cuadro # 6).

**GRÁFICA # 15  
ORGANIZACIÓN DEL MATERIAL**



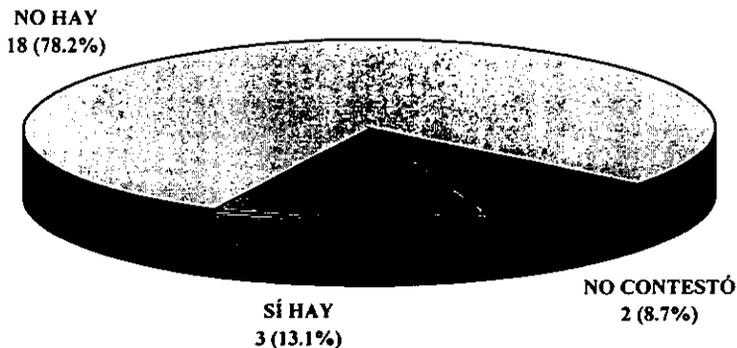
**CUADRO # 6 MEDIOS DE RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN  
EN LAS BIBLIOTECAS**

TIPO	NUMERO	PORCENTAJE
CATÁLOGO POR AUTOR, TÍTULO Y MATERIA	10	43.4 %
NO TIENEN CATÁLOGO	11	47.8 %
CATÁLOGO AUTOMATIZADO	4	17.4 %
CATÁLOGO AUTOM. EN PROCESO DE ELABORACIÓN	1	4.3 %
CATÁLOGO DE ADQUISICIONES	3	13.0 %
NO CONTESTARON	2	8.7 %

#### 4.3.1.8 SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DEL MATERIAL

En este rubro se pretende conocer cuál es la forma en la que se obtiene el material que conforman las colecciones, por lo que este apartado está muy relacionado con el de presupuesto, debido a que muchos de los resultados son consecuencia de la forma como se asignan los recursos. De esta manera, al preguntar si las bibliotecas llevan por escrito las políticas de selección y adquisición del material, la mayoría de ellas respondieron que no (78.3 %). Tal como puede observarse en la Gráfica # 16, dichas cifras hacen referencia a los resultados que aparecen en la Gráfica # 3, ya que los responsables de las bibliotecas manifestaron no conocer cuánto ni cómo se asignan recursos exclusivos para la misma, pues sólo se concretan a solicitar el material de acuerdo con la frecuencia de información solicitada y se envían las peticiones al organismo competente del país que representan, sin embargo se señaló que es muy común recibir material que no satisface completamente las necesidades de la biblioteca y aún más, no obtener ninguna respuesta.

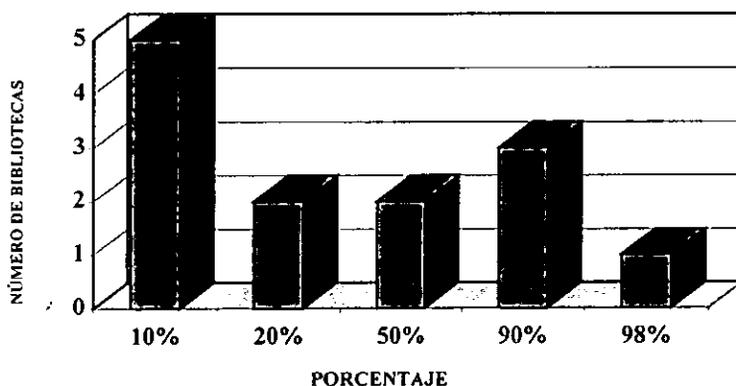
**GRÁFICA # 16**  
**POLÍTICAS DE SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN**



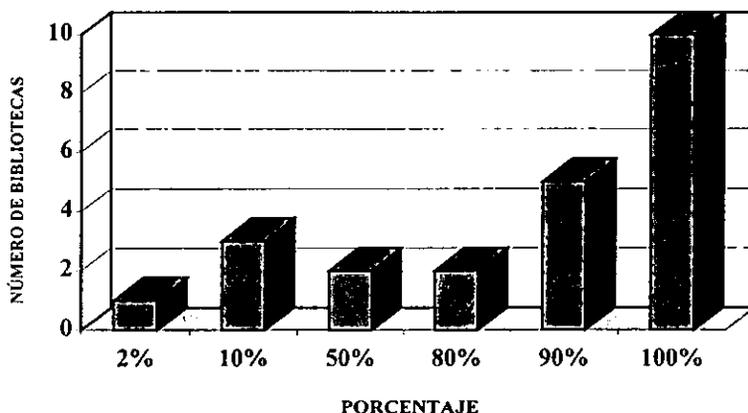
Por otra parte, la adquisición del material de las colecciones se realiza fundamentalmente por donación y en segunda instancia por compras (ver gráficas #17 y #18). Se podrá advertir que 10 bibliotecas mantienen sus acervos al 100 % a través de la donación, cinco bibliotecas efectúan el 90.0 % de sus adquisiciones por este medio, dos bibliotecas lo realizan al 80.0 %, dos al 50.0 %, 3 al 10.0 % y una lo lleva a cabo al 2.0 %.

Las donaciones se obtienen a través de la dependencia correspondiente en el país de origen, y a pesar de que en ocasiones el personal de la embajada solicita material en especial, no siempre son atendidas completa o rápidamente las peticiones. Por su parte, la compra del material, se lleva a cabo en porcentajes mínimos, ya que suele ser material de fácil adquisición y bajo costo.

GRÁFICA # 17  
ADQUISICIÓN DEL MATERIAL POR COMPRA



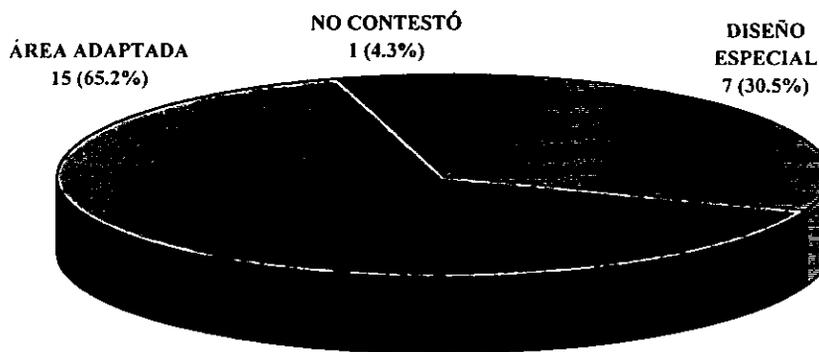
GRÁFICA # 18  
ADQUISICIÓN DEL MATERIAL POR DONACIÓN



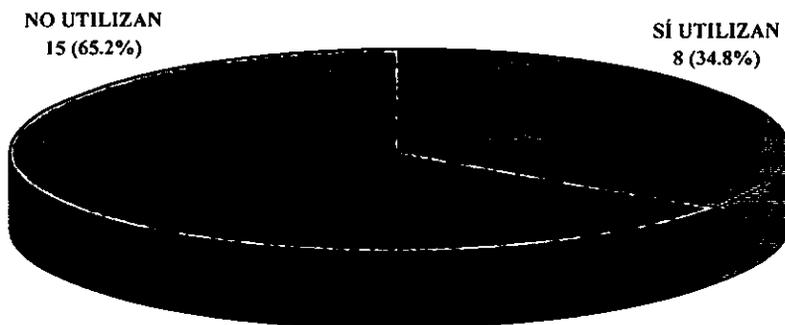
#### 4.3.1.9 LOCAL Y MOBILIARIO

En esta parte del cuestionario se estimó importante conocer la funcionalidad de las bibliotecas, por lo que se consideraron aspectos como luz, ventilación, equipo y mobiliario. Desafortunadamente, una minoría de bibliotecas encuestadas manifestaron ubicarse dentro de un espacio diseñado exclusivamente para su funcionamiento (siete bibliotecas), mientras que la mayor parte de ellas ocupan espacios construidos en principio para otros fines (15 bibliotecas) (ver gráfica # 19); por tanto proporcionan los servicios de consulta, lectura, préstamo, fotocopiado, etc. en una sola área (ver gráfica # 20).

GRÁFICA # 19  
ÁREA PLANEADA PARA LAS BIBLIOTECAS

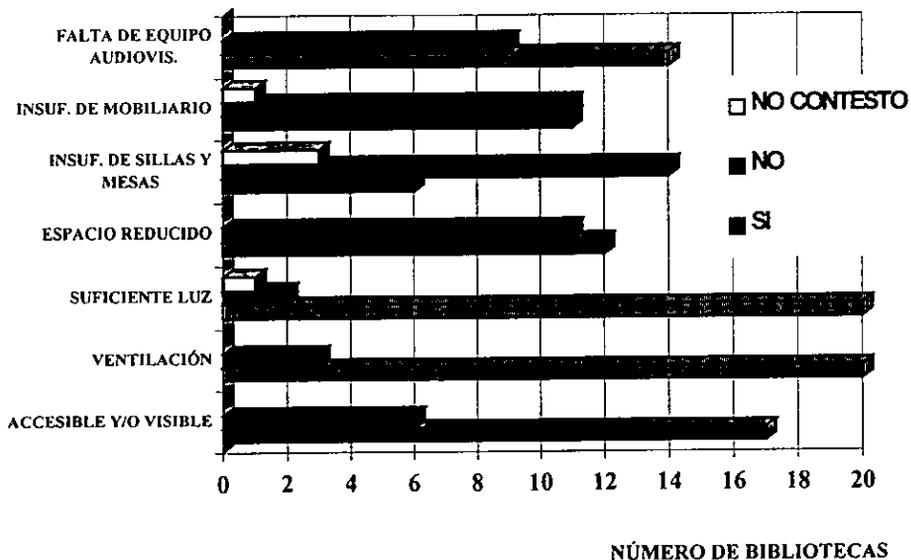


GRÁFICA # 20  
UTILIZACIÓN DE ÁREAS ESPECIALES



En lo que respecta a las características del local, la Gráfica # 21 muestra que la mayoría de las bibliotecas de embajadas mantienen sus instalaciones en buenas condiciones, ya que el 86.9 % de ellas mencionó poseer suficiente luz natural y/o artificial y adecuada ventilación; 73.9 % se ubican en lugares accesibles y visibles para los usuarios y 60.9 % señaló tener suficiente cantidad de sillas y mesas para los usuarios, pero exactamente el 50.0 % apuntó insuficiencia en otro tipo de mobiliario como estanterías, escritorios, archiveros, equipo de oficina, etc.; también existe la dificultad en cuanto al equipo para material audiovisual, ya que el 60.9 % de las bibliotecas indicaron insuficiencia en este apartado.

GRÁFICA # 21  
CARACTERÍSTICAS DEL LOCAL

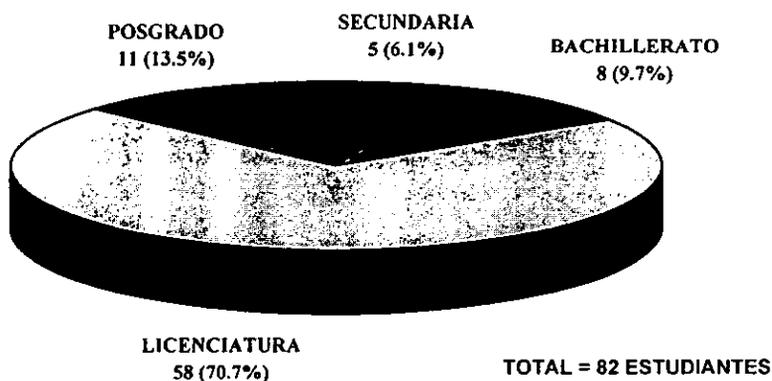


#### 4.3.2 RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS APLICADOS A USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS DE EMBAJADAS

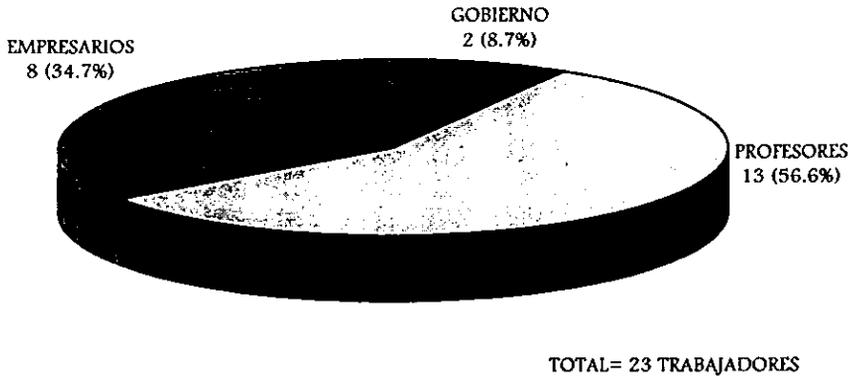
Se aplicó un total de 95 cuestionarios a usuarios de bibliotecas de embajadas teniendo como finalidad conocer el tipo de usuarios, uso y grado de satisfacción que obtienen de estas bibliotecas.

La información obtenida en la primera parte del cuestionario, DATOS DEL USUARIO, nos permitió conocer la ocupación de los usuarios que asisten a estas bibliotecas; en la Gráfica # 22 se puede apreciar el tipo de usuarios según su nivel escolar. La mayoría de los encuestados son estudiantes de licenciatura (58 encuestados), seguido por estudiantes de posgrado (11), estudiantes de bachillerato (8), y de secundaria (5); la Gráfica # 22-A indica a encuestados según su actividad profesional, siendo los profesores a nivel licenciatura quienes alcanzaron un 56.6 % del total, subsecuentemente se encuentran los empresarios 34.7 % y personal

GRÁFICA # 22  
TIPOS DE USUARIOS QUE ASISTEN A LAS BIBLIOTECAS



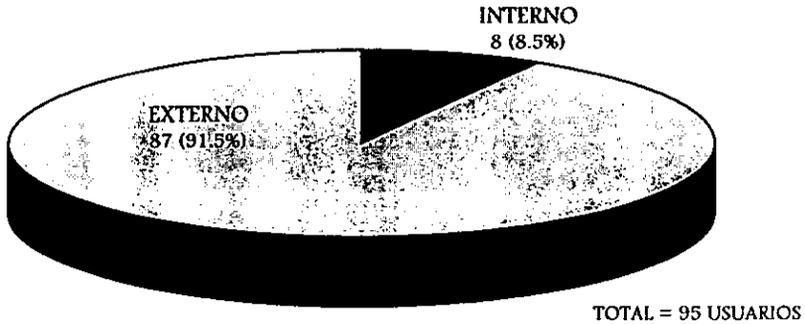
GRÁFICA # 22-A  
TIPO DE USUARIO QUE ASISTE A LAS BIBLIOTECAS DE EMBAJADAS



del gobierno mexicano 8.7 %. Se debe aclarar que muchos de los encuestados indicaron ser tanto estudiantes como profesores y/o empresarios, por lo que existe duplicidad de actividades en algunos casos.

A pesar de haber indicado a los responsables de las bibliotecas que podrían entregar cuestionarios al mismo personal de la embajada, los resultados no muestran gran número de usuarios internos, ya que sólo el 8.5 % de los usuarios indicaron ser parte del personal que labora en las embajadas, mientras que el 91.5 % de los encuestados son usuarios externos, es decir, no pertenecen a la embajada (ver gráfica #23).

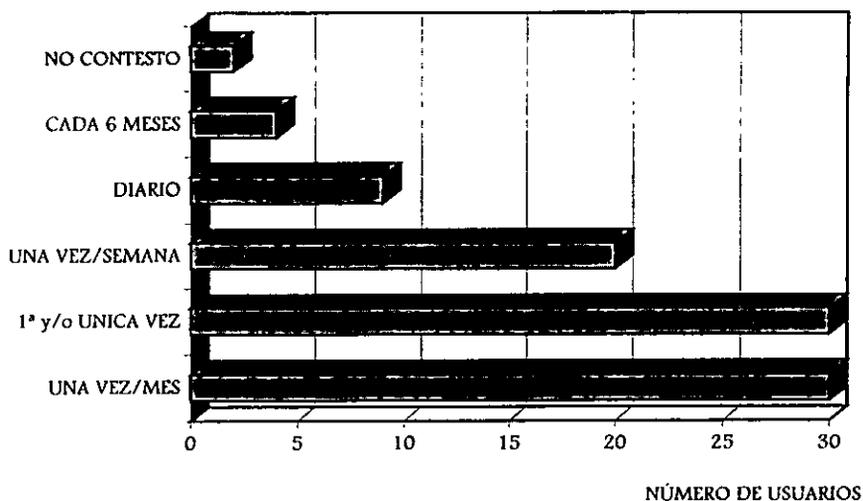
GRÁFICA # 23  
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS



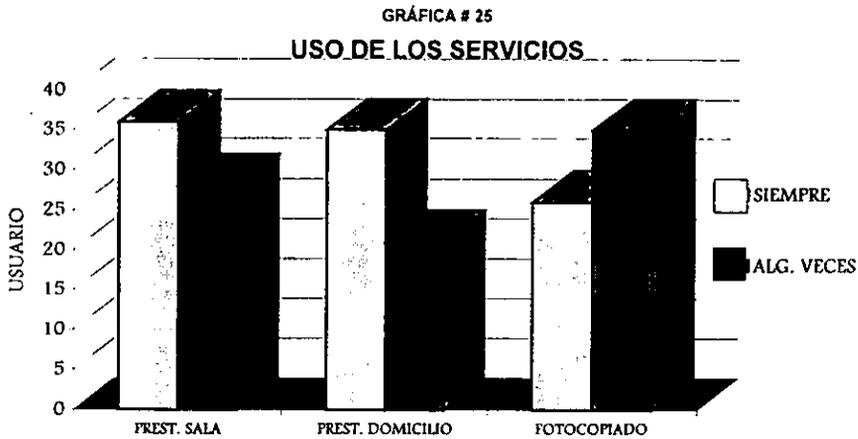
En relación con la frecuencia con la que los usuarios asisten a las bibliotecas de embajadas, se percibe una situación idéntica tanto en los usuarios que asisten una vez al mes como los que señalaron ser la primera vez en hacer uso de ella (30 encuestados) (ver gráfica # 24). Asimismo, se encuentra buen número de usuarios que asisten una vez a la semana (20 encuestados); por otro lado, los que asisten diariamente, representan una minoría (9 personas).

Se consideró valioso conocer la frecuencia y uso de los servicios que proporcionan las bibliotecas, por lo que a continuación se presentan los resultados obtenidos.

GRÁFICA # 24  
FRECUECIA DE ASISTENCIA DE USUARIOS

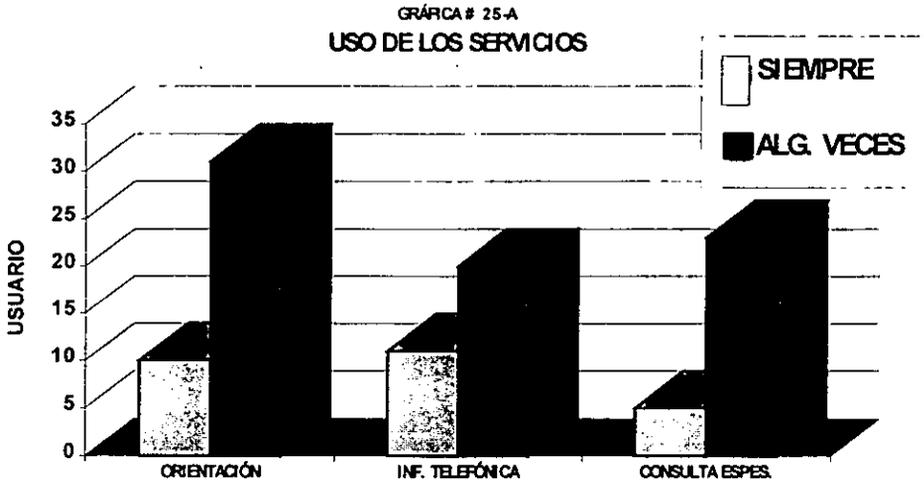


En primera instancia, hay que destacar que el préstamo en sala, a domicilio y el fotocopiado fueron los servicios que con mayor frecuencia utilizan los usuarios. De esta manera, el 67.3 % del total de los encuestados manifestaron hacer uso del préstamo en sala, de los cuales 36 de ellos indicaron utilizarlo siempre y 28 algunas veces, en el préstamo a domicilio, el 58.9 % del total de usuarios mencionó hacer uso de él y un 64.2 % utiliza el servicio de fotocopiado, 26 y 35 usuarios señalaron emplearlo siempre o algunas veces, datos que se pueden observar en la Gráfica # 25.

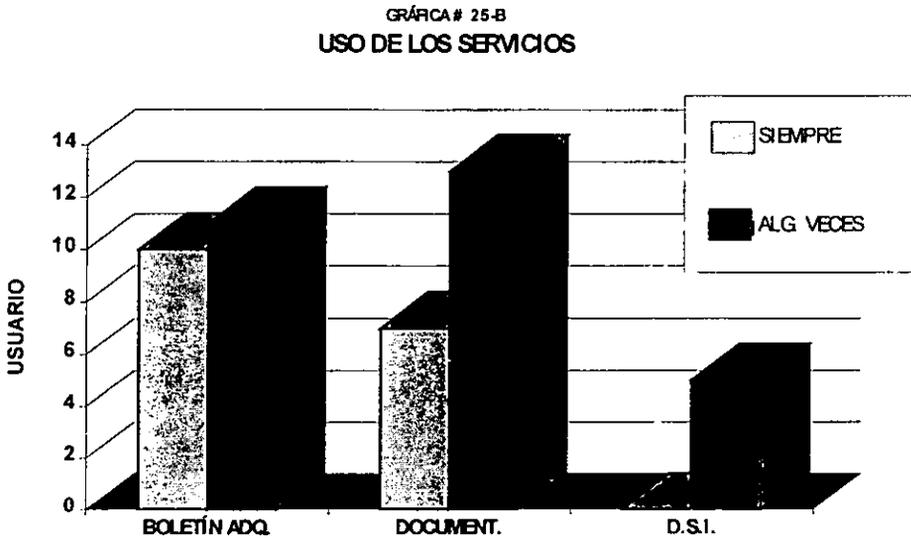


La Gráfica # 25-A muestra el número de usuarios y frecuencia de empleo de los servicios que ofrecen las bibliotecas de embajadas. En dicha gráfica se advierte que otra gran parte de los usuarios (43.1 %) indicaron solicitar orientación en los servicios que ofrece la biblioteca, dato que se relaciona sobremanera con la de aquellos usuarios que señalaron asistir por primera vez a estas bibliotecas, ya que se requiere de ayuda para conocer y hacer buen uso de ellas. La información vía telefónica fue uno de los servicios que el 32.6 % del total de los encuestados manifestó utilizar; algunos de ellos indicaron verbalmente haber tenido el primer contacto con la biblioteca de esta forma, pero al recibir poca información decidieron asistir personalmente. Asimismo, un porcentaje muy cercano al anterior (29.5 %) indicó haber utilizado la consulta especializada.

En lo que respecta al boletín de recientes adquisiciones, el 22.1 % del total de encuestados señaló emplear este servicio, mientras que el 21.0 % de los mismos manifestaron haber utilizado el servicio de documentación, expresando todos ellos que fue de enorme ayuda la

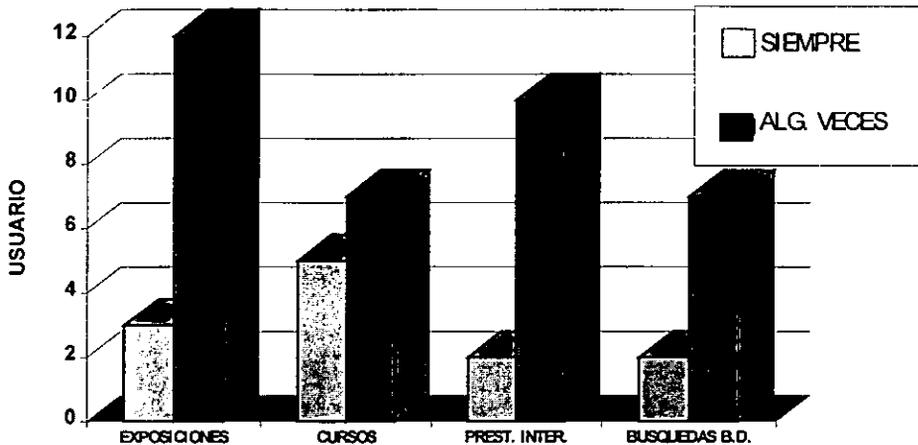


información obtenida; asimismo, los usuarios indicaron asistir a exposiciones y cursos alcanzando un total del 15.8 % y 12.6 % respectivamente; la frecuencia de uso se aprecia en la Gráfica # 25-B



De los servicios poco utilizados por los usuarios se destaca el préstamo interbibliotecario, ya que el 12.6 % del total de usuarios encuestados casi no lo emplea. Dicho porcentaje se sitúa por debajo del registrado para los préstamos en sala y a domicilio; por otra parte, las búsquedas en bases de datos en línea y/o disco compacto y la diseminación selectiva de información fueron los servicios menos utilizados ya que registraron un total de 9.4 % y 5.2 % respectivamente (ver gráfica # 25-C).

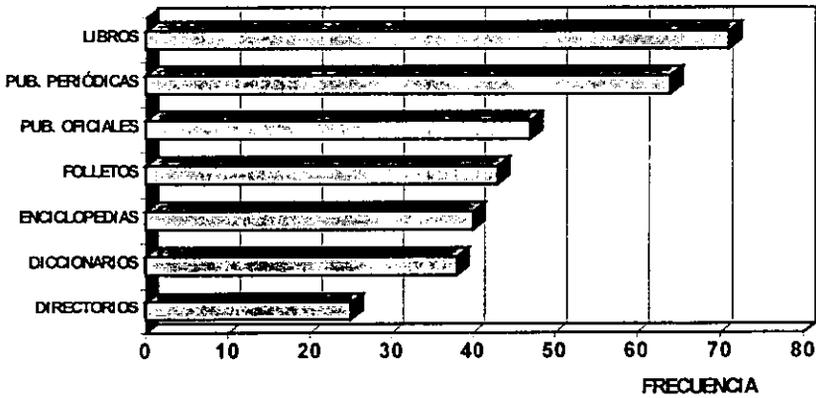
GRÁFICA # 25-C  
USO DE LOS SERVICIOS



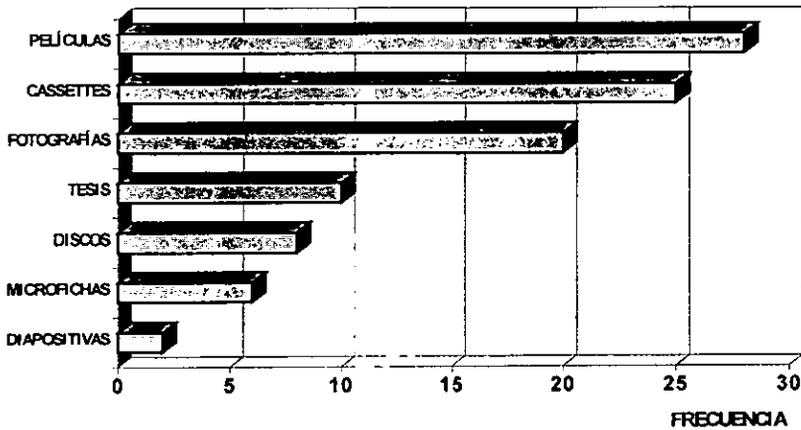
Por otra parte, el material más consultado por los usuarios de estas bibliotecas son libros, publicaciones periódicas, publicaciones oficiales y folletos, datos que concuerdan con los obtenidos con respecto a la cantidad y tipo de material del que disponen las bibliotecas de embajadas. Con una frecuencia de uso menor, aparecen las enciclopedias, diccionarios,

películas, directorios y cassetes, fotografías, tesis, discos, microfichas y diapositivas (ver gráficas # 26 y # 27).

GRÁFICA # 26  
MATERIALES MÁS UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

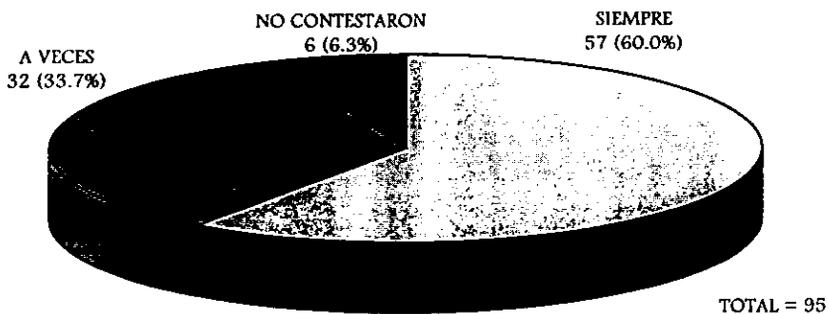


GRÁFICA # 27  
MATERIALES UTILIZADOS



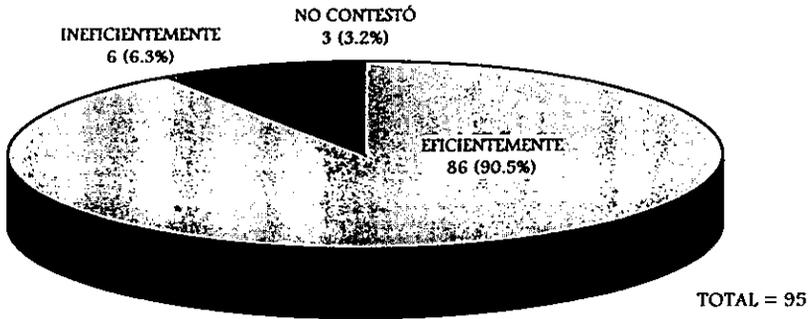
También se consideró de importancia observar la frecuencia con la que los encuestados quedan satisfechos con la información obtenida y los servicios de la biblioteca; de esta forma, la mayor parte de ellos (57 encuestados) indicaron estar siempre conformes con la información y los servicios que proporcionan; 32 indicaron quedar a veces satisfechos y seis usuarios no dieron ninguna respuesta (ver gráfica # 28).

GRÁFICA # 28  
SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS



En otro renglón, un total de 86 encuestados manifestaron que el personal de la biblioteca trabaja con eficiencia, mientras que una minoría (6) indicaron lo contrario (ver gráfica # 29); las razones expuestas por esta minoría se observan en el Cuadro # 7.

GRÁFICA # 29  
EFICIENCIA DEL PERSONAL ENCARGADO



CUADRO # 7 MANIFESTACIONES POR LAS QUE NO SE DESEMPEÑA ADECUADAMENTE EL PERSONAL DE LAS BIBLIOTECAS DE EMBAJADAS.

RAZONES	No. USUARIOS	PORCENTAJE
Mala disposición del personal	5	5.2 %
Personal de vigilancia poco acomedido	1	1.0 %

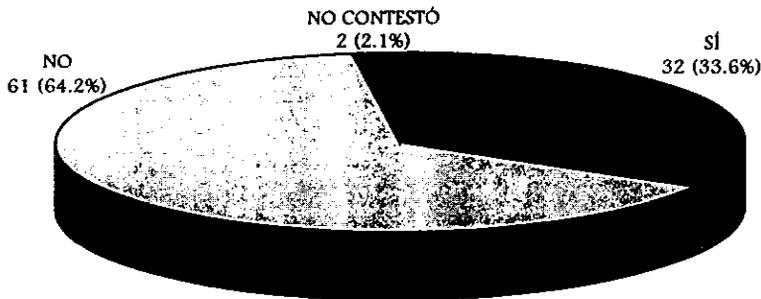
Al preguntar la finalidad por la que se asiste a la biblioteca, se encontraron los resultados que aparecen en la Cuadro # 8. Tal como puede apreciarse, existen dos razones muy marcadas: la primera es que el 68.4 % de los encuestados manifestó resolver un problema inmediato de información y la segunda, que el 50.5 % indicó desarrollar o estructurar un programa de investigación; ambas cifras se relacionan con el tipo de usuario que asiste a estas bibliotecas ya que como se observó en las Gráficas # 22 y # 22-A, una buena parte de ellos son estudiantes de nivel superior, profesores y estudiantes de posgrado, lo que probablemente indica la necesidad de una información muy particular para cubrir las investigaciones que lleva a cabo este tipo de usuarios o bien, como información cotidiana de los mismos, ya que muchos de ellos pueden ser especialistas del idioma o de aspectos económicos y/o políticos del país que representa la embajada; por último, se advierte en la misma gráfica que los encuestados señalaron más de una razón por la que frecuentan la biblioteca.

CUADRO # 8 RAZONES POR LAS QUE SE ASISTE A LAS BIBLIOTECAS

RAZONES	No. USUARIOS	PORCENTAJE
Resolver un problema inmediato de información	65	68.4 %
Desarrollar o estructurar un programa de investigación	48	50.5 %
Leer material propio	22	23.1 %
Solicitar información turística sobre el país que representa	11	11.5 %

Respecto a la opinión que tienen los usuarios sobre la difusión de los servicios de la biblioteca donde fueron encuestados, un 64.2 % manifestó que no existe difusión, mientras que sólo el 33.6 % indicó que sí existe, algunas de las personas que marcaron esta última opción dijeron al entrevistador conocer los boletines de recientes adquisiciones y los folletos sobre los servicios de la biblioteca (ver gráfica # 30).

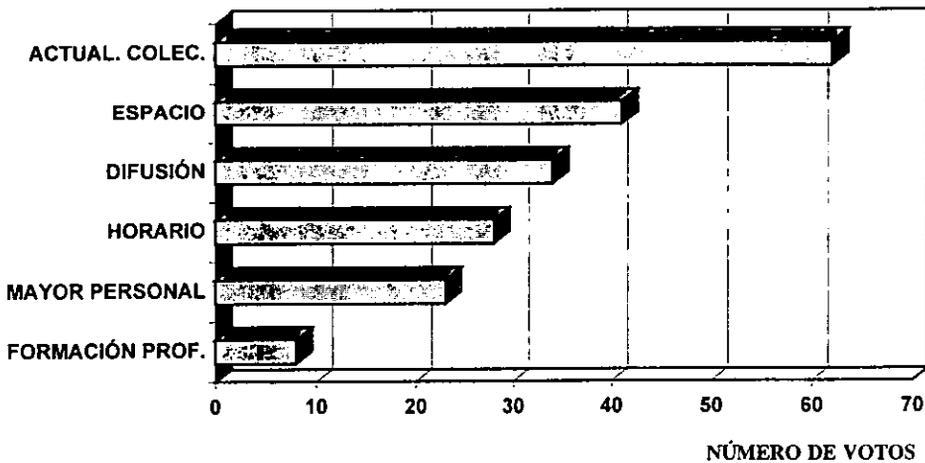
GRÁFICA # 30  
DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS



Las respuestas proporcionadas en lo que corresponde a sugerencias para mejorar y modificar los servicios de las bibliotecas de embajadas pueden observarse en la Gráfica # 31 y tal como se aprecia, la mayoría de los encuestados (65.2 %) manifestó una necesidad urgente por actualizar toda la información de que disponen los acervos de las bibliotecas de embajadas, seguido también por un número considerable de usuarios que indicaron la necesidad de mayor espacio en las bibliotecas (43.1 %); un 35.7 % de encuestados consideró importante mayor difusión de los servicios de las bibliotecas y el 29.4 % subrayó la necesidad de mayor amplitud en

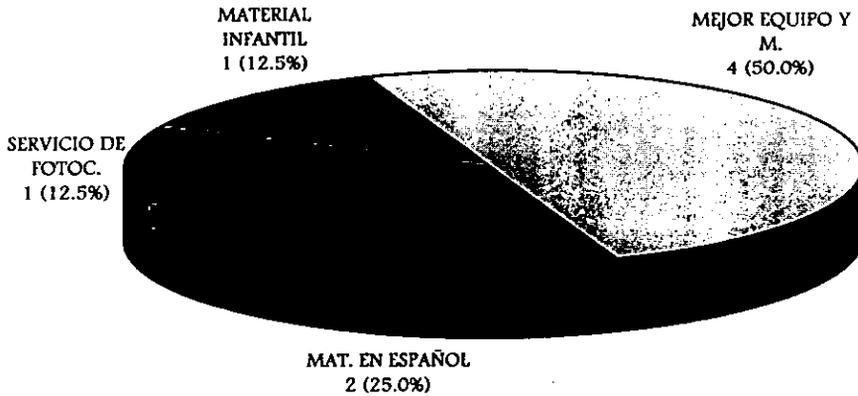
el horario; se hace hincapié en esta última sugerencia, pues cada uno de los usuarios que marcó dicho punto se expresó muy preocupado por no disponer de más horas y días para obtener información de la biblioteca.

GRÁFICA # 31  
SERVICIOS POR MEJORAR EN LAS BIBLIOTECAS  
DE EMBAJADAS



Finalmente, en el apartado de sugerencias y/o comentarios, algunos usuarios manifestaron preocupación por la falta de equipo audiovisual y mobiliario, otros patentizaron su interés en aumentar el material en idioma español, además de aquellos encuestados que sugirieron incorporar material infantil a los acervos y también servicio de fotocopiado (ver gráfica # 32).

GRÁFICA # 32  
SUGERENCIAS DE USUARIOS



#### 4.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A partir de los resultados presentados anteriormente, se ha elaborado una serie de apreciaciones sobre la situación de las bibliotecas de embajadas, las cuales se mostrarán a continuación. Se considera relevante mencionar que muchas de las desventajas y carencias que presentan las bibliotecas encuestadas no se aplican a cuatro de ellas marcadamente diferentes, situación producida por un interés constante y permanente de las autoridades correspondientes de los respectivos países por procurar todo tipo de ayuda bibliotecaria, estas son las bibliotecas de las embajadas de Francia, Inglaterra, Estados Unidos y Canadá que tienen características poco comunes en relación con otras de su misma categoría; de igual manera, se recuerda que el número de cuestionarios aplicados a responsables de bibliotecas de embajadas fue de 27, cuatro de dichos responsables no lo devolvieron, éstos son los de la embajada de Túnez, Suecia, Paraguay y Argentina, por lo que los sometidos al análisis estadístico suman 23, representando así el total del universo estudiado.

Más de la mitad del total de las embajadas que existen en la ciudad de México disponen de una biblioteca, aunque en repetidas ocasiones las mismas se reducen a una muy pequeña colección de libros y revistas; al mismo tiempo, buen número de bibliotecas se reportaron fuera de servicio.

Como dato adicional se puede mencionar que hubo muchas embajadas interesadas en contratar a un profesional de bibliotecología para realizar una completa organización de sus acervos; en la mayoría de los casos solicitaron personal que conociera diversas bases de datos y con conocimientos en computación.

#### 4.4.1 ORGANIZACIÓN

Prevalecen las bibliotecas que tienen como objetivo principal proporcionar información sobre el país que representan, fundamentalmente en las áreas económica, política y cultural, además de aspectos históricos y literarios.

Predomina el número de responsables de biblioteca con estudios a nivel superior, incluso con maestrías y doctorados; sin embargo, son muy pocos los que tiene estudios de bibliotecología, ya sea a nivel técnico o de licenciatura. Esta situación se debe a que los encargados de las bibliotecas son personal que desempeña actividades diplomáticas propias de una embajada, y que muchas veces se les asigna la biblioteca como actividad agregada y no como función que requiere de mayor tiempo y esfuerzo a que se puedan dedicar. Las anteriores son razones suficientes por la que las bibliotecas de embajadas no cuentan con una organización adecuada y no promueven el material del que disponen. Sin embargo, la situación comienza a modificarse debido al interés de algunos diplomáticos por contratar personal profesional en bibliotecología que se ocupe, de tiempo completo, en la organización de los acervos así como en la promoción de los mismos. Tal preocupación se manifestó directamente a la autora de esta tesis, ya que se le solicitó ayuda para conectar a bibliotecólogos interesados en la organización de acervos y servicios, preferentemente de manera automatizada; desafortunadamente, las condiciones de trabajo y salarios fueron poco atractivas para los candidatos.

De las bibliotecas estudiadas, la mayor parte de ellas cuenta con una sola persona que realiza todas las actividades, es decir, servicio de consulta, préstamo, fotocopiado, adquisición de material, organización de la colección, etc. Generalmente esta persona es el mismo jefe; por el contrario, las bibliotecas de las embajadas de Francia, Inglaterra y Canadá disponen de más de

tres personas para las diversas actividades bibliotecarias y Estados Unidos cuenta con 12 personas en total.

Un problema que se presentó en la mayoría de las bibliotecas estudiadas fue la falta o insuficiencia de presupuesto. La mayor parte de los encargados manifestaron no tener injerencia en la toma de decisiones en cuanto al presupuesto asignado a la biblioteca, debido a que este recurso se proporciona desde el país que representa la embajada, por lo que la adquisición de material, equipo, mobiliario y contratación de personal se ven severamente afectados ante tal situación; este hecho es ocasionado por el reducido interés que manifiestan los gobiernos de cada país, ya que en la mayoría de los casos, la situación económica de éstos atraviesa por grandes dificultades, y son las bibliotecas de embajadas uno de los muchos reflejos de tal situación. Caso totalmente contrario sucede con las cuatro bibliotecas antes mencionadas que sí cuentan con un presupuesto, aunque nunca se proporcionaron cifras, las bibliotecas de las embajadas de Francia e Inglaterra, al momento de levantarse la encuesta, padecían un pequeño recorte en sus ingresos, pero Estados Unidos y Canadá mantienen los mismos del año anterior. Por supuesto, aquí se advierte el especial interés que han observado las dependencias respectivas por apoyar los programas bibliotecarios en embajadas y centros culturales.

Los préstamos en sala, a domicilio y fotocopiado son los servicios más utilizados por los usuarios de las bibliotecas de embajadas; el primero y tercer servicio mencionados se utilizan debido a que la mayoría de los encuestados son personas que asisten por primera vez a la biblioteca y no cuentan con una credencial que autorice el préstamo del material por lo que es necesario obtener fotocopias o préstamo en sala para la consulta; el préstamo a domicilio es un servicio que se ofrece en la mayoría de las bibliotecas, entre las cuales se encuentran las cuatro bibliotecas ya mencionadas. De igual forma sobresale el hecho de que muchos de los usuarios son

personas que asisten por primera vez a la biblioteca y requieren conocer el funcionamiento de la misma, por lo que la información vía telefónica y orientación de los servicios deberían ser actividades constantes en ellas, pero es un servicio que se ofrece en pocas bibliotecas. Hay que señalar a las cuatro bibliotecas de las que ya se ha hecho mención, pues es en ellas donde se proporciona la consulta especializada, búsquedas en bases de datos y/o discos compactos y diseminación selectiva de información, servicios que las coloca dentro de las características designadas a una biblioteca especializada.

La falta de automatización de los servicios en las bibliotecas de embajadas es una situación generalizada, una posición muy desfavorable, ya que una de las condiciones vitales en nuestros días es la recuperación de información en forma rápida y concisa, siendo precisamente la automatización de los servicios y organización de las bibliotecas la que nos permite tales oportunidades. Como ya se mencionó, las bibliotecas ya señaladas sí están aprovechando los avances tecnológicos disponibles para estos fines.

Los libros, publicaciones periódicas y publicaciones oficiales es el tipo de material más consultado por los usuarios, además de ser el formato del que más se dispone en las bibliotecas. Contrariamente, en mínima proporción utilizan el material audiovisual, como casetes, videocasetes, películas y diapositivas, situación comprensible ya que las bibliotecas no disponen de adecuado y suficiente equipo audiovisual.

También se detectó que más de la mitad de las bibliotecas encuestadas cuentan con acervos no mayores a los 1000 volúmenes de libros y no más de seis títulos de publicaciones periódicas; por ello, estas bibliotecas se distinguen por colecciones pequeñas en cuanto a cantidad de material, salvo casos excepcionales como son las de Francia, Inglaterra, Canadá y Estados Unidos,

donde sus colecciones, tanto de libros como de publicaciones periódicas, están por arriba de los registrados por las demás, lo que pone de manifiesto el interés y constancia que dedican estos países por optimar los servicios bibliotecarios en sus embajadas.

Tal como su objetivo principal lo plantea, las bibliotecas de embajadas tienen como trabajo esencial proporcionar información sobre literatura, historia y geografía, bellas artes, así como de aspectos económicos, políticos, culturales y sociales del país que representan; por esta razón, las áreas temáticas que cubren la mayor parte de las colecciones se centran sobre dichas materias.

Desafortunadamente, el número de bibliotecas que no disponen de una organización para sus acervos es muy grande. Existen bibliotecas que no llevan un sistema de clasificación reconocido, sino que ordenan su colección de acuerdo con un número consecutivo que asignan conforme vaya ingresando el material. Por otra parte, menos de la mitad de las bibliotecas encuestadas utilizan el Sistema de Clasificación Decimal y el de la Biblioteca del Congreso, en estas bibliotecas se encuentran, por supuesto, las cuatro ya mencionadas. De igual manera, en cuanto al kárdex, que es otro instrumento eficaz para la organización de las publicaciones periódicas, casi el 80 % de las bibliotecas en cuestión no disponen de él. La falta de una organización adecuada de las colecciones de las bibliotecas de embajadas se propicia por la carencia en los recursos de personal profesional de la bibliotecología que permita una adecuada organización de los acervos.

El hecho de que la mayor parte de las bibliotecas no cuenten con políticas de selección y adquisición, se debe a que existe una sola forma de adquirir el material, esto es a través de las donaciones enviadas por la dependencia gubernamental a la cual pertenece la embajada. Muchas de esas donaciones no son resultado de las solicitudes elaboradas por la embajada de acuerdo con las necesidades que el encargado de la biblioteca detecta, sino que corresponden al envío de

material según criterios que distan mucho de ser los requerimientos reales de los usuarios. Al mismo tiempo, las adquisiciones hechas a través de la compra son muy escasas en todas las bibliotecas encuestadas. La biblioteca de las embajadas de Estados Unidos, Inglaterra y Canadá sí mantienen una serie de pautas para la selección de su material.

Los espacios asignados para las bibliotecas han sido generalmente adaptados, por lo que todos los servicios que ofrecen se concentran en una sola área; este hecho no permite espacio suficiente para el uso de equipo audiovisual y mejor disposición del mobiliario. Contrariamente, una mínima proporción de las bibliotecas sometidas a la encuesta, se construyeron expresamente para funcionar como tal.

Las bibliotecas de embajadas se caracterizan por proporcionar sus servicios a un alto número de usuarios con estudios de nivel superior, es decir, estudiantes, profesores e investigadores de licenciatura, maestría y doctorado; pero también se destacan empresarios y personal del gobierno mexicano. Básicamente, las necesidades de información de estos últimos, se enfocan a los aspectos económicos y políticos del país que representa la embajada.

La mayoría de los usuarios que asisten a las bibliotecas de embajadas son externos, es decir, aquellos que no pertenecen al personal de la embajada. Los resultados de los cuestionarios muestran que una porción muy pequeña de los encuestados forman parte del personal diplomático, a pesar de haberse indicado a los encargados de las bibliotecas que podían entregar cuestionarios al personal de la embajada. Este hecho manifiesta un probable desinterés de dicho personal por servirse de su biblioteca para obtener información y que recurran a otras bibliotecas en caso de necesitarla, o bien que los encargados de las bibliotecas no hayan tenido la atención en entregarlos.

Asimismo, la mayor parte de las bibliotecas recibe a un número no mayor de 100 usuarios por mes; esto parece indicar un desconocimiento de la existencia de dichas bibliotecas por parte de un público potencial, quizá una de las causas sea la falta de difusión de los servicios de las bibliotecas de embajadas; por otro lado, existen bibliotecas que atienden a más de 2,000 usuarios mensualmente, cifra que está por demás alejada de la primera.

#### 4.4.2 DIFUSIÓN

La promoción de los servicios bibliotecarios de las embajadas en la ciudad de México, es punto clave en esta investigación, respuestas de usuarios y responsables se han analizado para determinar cuáles son las características principales y qué difusión real tienen estas bibliotecas. A continuación se exponen varias consideraciones al respecto.

Aproximadamente, el 80 % del total de bibliotecas encuestadas no cuentan con ningún programa de difusión de sus servicios, situación originada principalmente por un completo desinterés por parte de los diplomáticos acreditados en las embajadas así como de los gobiernos que ellas representan por procurar promover sus acervos bibliográficos. Dicha falta de interés se deriva en buena medida de la insuficiencia o escasez del presupuesto asignado para las bibliotecas, lo que trae como consecuencia un detrimento en la compra de material y en las mejoras a equipo, mobiliario, local y en una pieza clave para el óptimo funcionamiento de una biblioteca: personal profesional.

También los usuarios expresaron la necesidad de mayor difusión de los servicios de las bibliotecas de embajadas, ya que según expresaron, necesitaron recurrir a diferentes fuentes antes de encontrar este tipo de biblioteca para que les proporcionara la información requerida. Algunos

de los usuarios manifestaron conocer la biblioteca debido a los boletines de recientes adquisiciones y folletos, los cuales representan los medios más recurridos para la promoción de los servicios bibliotecarios en las embajadas.

Uno de los obstáculos que se presentaron para el empleo de los servicios de las bibliotecas de embajadas es el idioma en el que se encuentra el acervo, ya que en algunos casos toda la información está en el idioma propio del país que representa la embajada, por lo que es necesaria la asistencia de un traductor; a falta de esta ayuda, muchos usuarios prefieren no utilizar estas bibliotecas.

De aquellas bibliotecas que si tienen programas de difusión de sus servicios, la mayoría lo hace en forma impresa a través de boletines, folletos y artículos en revistas y periódicos; desafortunadamente ninguna ha utilizado los medios electrónicos para promoverse, como el novedoso Internet (véase capítulo 3). Las bibliotecas de las embajadas de Francia y Estados Unidos elaboran un boletín de recientes adquisiciones que se envía a diversas bibliotecas, particularmente aquellas con las que mantiene convenios de préstamo interbibliotecario. En el caso de Estados Unidos, la biblioteca también difunde sus servicios entre la comunidad estadounidense y de habla inglesa. La biblioteca de la embajada de Inglaterra promueve sus servicios e incluso los del propio Consejo Británico, en forma personalizada; esto quiere decir, autoridades del Consejo y de la biblioteca asisten a escuelas, oficinas y negocios con el fin de dar a conocer sus cursos de inglés, programas de becas y los servicios que ofrece la biblioteca, horario y actividades de apoyo para el aprendizaje del idioma, etc.

El préstamo interbibliotecario es una forma sencilla y accesible de proporcionar los servicios con los que cuentan las bibliotecas, pero éste es un beneficio poco utilizado en las

bibliotecas de embajadas, pues menos de la mitad de ellas dijeron ofrecerlo; en buena medida, la falta de tal servicio se debe a una desorganización de la colección y a una ausencia de personal interesado en abrir convenios con otras bibliotecas

Dentro de las opiniones recabadas por los usuarios, éstos manifestaron como un grave problema la desactualización de las colecciones de las bibliotecas, lo que produce una baja demanda de los servicios. Esta situación se convierte en un impedimento para difundir los servicios de las bibliotecas entre los mismos usuarios y que éstos, a su vez, las promuevan en diversos ámbitos.

#### 4.5 CONCLUSIONES

1. Aproximadamente un 50 % de las embajadas acreditadas en la ciudad de México cuentan con una biblioteca.
2. Aun cuando existe un interés reciente por optimar los servicios y la organización de las bibliotecas de embajadas, éstas continúan siendo poco atendidas por parte de las autoridades gubernamentales del país que representan.
3. Las carencias y desventajas detectadas en la mayor parte de las bibliotecas analizadas, no se aplican a cuatro de ellas: la biblioteca de la embajada de Francia, Inglaterra, Estados Unidos y Canadá, que disfrutaban de programas bibliotecarios elaborados por sus respectivos gobiernos, los cuales apoyan el desarrollo adecuado y eficaz de las bibliotecas de embajadas y centros culturales.
4. La mayor parte de las bibliotecas de embajadas tienen como objetivo principal proporcionar información específica sobre el país que representan, principalmente en aspectos económicos, políticos, culturales, históricos y literarios.
5. Predomina el número de responsables de bibliotecas con estudios a nivel superior, incluso de maestría y doctorado en diversas disciplinas, pero existe un porcentaje reducido de encargados con formación bibliotecológica.
6. La mayoría de las bibliotecas cuentan con una sola persona que realiza todas las actividades por lo que la cantidad de personal bibliotecario en las mismas es reducido.

7. La disposición que ha mostrado un buen número de embajadas por mejorar las condiciones de su biblioteca, se refleja en la posibilidad de contratar personal profesional de bibliotecología que labore en la organización y servicios de sus colecciones.
  
8. Un problema presente en la mayoría de las bibliotecas de embajadas es la insuficiencia de presupuesto, lo cual obstaculiza, en todos los sentidos el progreso de las mismas.
  
9. De los servicios que generalmente se proporcionan en estas bibliotecas destacan: préstamo en sala, a domicilio, fotocopiado, información vía telefónica y orientación en los servicios que ofrece la biblioteca. Menos de la mitad de ellas ofrecen préstamo a domicilio, consulta especializada y búsquedas en bases de datos y/o disco compacto y préstamo interbibliotecario. Se considera que dicha situación se debe a la falta de personal bibliotecario capacitado para manejar las ventajas que ofrece la moderna tecnología y promover así el desarrollo de la biblioteca.

En este último punto, existen cuatro bibliotecas que sí ofrecen dichos servicios: las bibliotecas de las embajadas de Francia, Inglaterra, Estados Unidos y Canadá. Estas bibliotecas cuentan, además, con los servicios de búsqueda de información y disseminación selectiva de información.

10. La automatización de los servicios y organización de las bibliotecas es una carencia generalizada que propicia una desactualización, desorden y falta de difusión del material y de los servicios que ofrecen.

11. Predominan en las colecciones las obras monográficas, publicaciones oficiales, obras de consulta y folletos; el material audiovisual como películas, casetes, microfichas y fotografías son formatos poco comunes en los acervos.
12. Aunque en general, las bibliotecas de embajadas se caracterizan por poseer colecciones pequeñas en cuanto a la cantidad de material, esta situación no se presenta en las cuatro bibliotecas mencionadas, ya que sus colecciones mantienen una cantidad de volúmenes y títulos muy por encima de los registrados por otras bibliotecas.
13. La mayor parte de las bibliotecas sometidas a la encuesta conforman sus colecciones a base de donaciones.
14. Los temas que destacan en las colecciones son literatura, historia y geografía, economía, política, arte y aspectos sociales y culturales. De esta forma, la biblioteca fortalece su objetivo principal de ofrecer información sobre dichas disciplinas.
15. En la organización de las colecciones se utilizan básicamente dos sistemas: Sistema Decimal Dewey y el de la Biblioteca del Congreso (LC); en menor proporción, otras bibliotecas llevan un sistema elaborado por ellas mismas, es decir, de numeración progresiva. Por el contrario, existe un total desconocimiento de la organización de las publicaciones periódicas.
16. Espacios reducidos y locales generalmente adaptados para funcionar como tales, son características comunes en estas bibliotecas, en iguales circunstancias se encuentra el mobiliario y el equipo audiovisual, que debido a la falta de espacio, es insuficiente.

17. La asistencia a las bibliotecas de embajadas es muy baja, característica que no presentan las cuatro bibliotecas ya referidas, por que el número de usuarios que asisten a ellas se ubica muy por arriba del registrado por las demás.

18. Aproximadamente el 80 % de las bibliotecas no disponen de algún programa de difusión de sus servicios. Las bibliotecas que mantienen actividades para su promoción las llevan a cabo de forma muy sencilla, es decir, a través de boletines de recientes adquisiciones, visitas personalizadas y publicación de artículos en revistas o periódicos.

Las razones por las que no se ha emprendido un programa de difusión adecuado sobre las bibliotecas de embajadas son diversas, entre ellas figuran: idioma extranjero en el que se encuentra la colección, utilización de medios únicamente impresos, desactualización de la información contenida en los acervos, falta de un verdadero interés por parte de las autoridades correspondientes por desarrollar los servicios y la organización de las bibliotecas, ausencia de recursos económicos que apoyen las necesidades propias de ellas y, por último, quizás el elemento más importante que provoque el abandono en el que se encuentran dichas bibliotecas, es la ausencia en ellas de personal profesional de la bibliotecología que apoye y promueva la labor de servicio y difusión que deben ofrecer estos organismos.

Ante los resultados mostrados en la investigación y la evaluación que se ha hecho de dichos resultados, se puede comprobar que las bibliotecas de embajadas no están proporcionando verdaderos servicios especializados como corresponde a su categoría, tampoco están organizadas adecuadamente y en términos generales, no mantienen programas dirigidos a difundir sus servicios, lo que provoca que tanto usuarios externos como internos, los desconozcan y por tanto, no puedan aprovecharlos debidamente.

## RECOMENDACIONES

La evaluación que se ha presentado permite observar en detalle la situación actual de las bibliotecas de embajadas; esta investigación no estaría completa si no se propusieran algunas recomendaciones que logren contribuir a la optimización general de dichas bibliotecas, lo que redundará en una mayor difusión de sus servicios, objetivo por el cual se realizó este trabajo.

### ADMINISTRACIÓN

1. La biblioteca podrá funcionar óptimamente si se la considera como una parte importante dentro de la estructura interna de la embajada y que, a su vez, disfrute de cierta autonomía para el manejo de sus recursos económicos, materiales y humanos y, sobre todo, que reconozca su labor de proporcionar información que apoye el trabajo diplomático de los funcionarios de la misma embajada y de usuarios externos que requieran de sus servicios.
2. El responsable de la biblioteca deberá realizar un análisis de las necesidades de información de usuarios internos y externos, sin olvidar los objetivos principales de la biblioteca, y remitir dicho análisis a la instancia correspondiente para que se lleve a cabo la adquisición del material.
3. Se recomienda que el responsable elabore los documentos necesarios para la organización de la biblioteca, de tal manera, que su estructura y funcionamiento estén perfectamente delineados. Para llevar a cabo dicho proceso, se puede elaborar manuales de procedimientos

y políticas, reglamentos para usuarios internos y externos, estadísticas de usuarios, de préstamo y consulta de material, de consultas solicitadas y atendidas, etc.

4. Es aconsejable mantener una constante evaluación de los servicios y de la organización de la biblioteca con el fin de instrumentar mejoras periódicamente.

## PERSONAL

Un factor importante en el pleno desarrollo de la biblioteca, es sin lugar a dudas, el personal profesional que labora en ella, por lo que se sugiere:

1. El jefe o responsable debe ser bibliotecólogo, con amplia cultura general y conocimientos acerca del país que representa la embajada; deberá tener experiencia en el manejo de la información en forma automatizada, en la dirección de personal y en el manejo de las relaciones públicas.
2. Además de contar con un grupo de bibliotecólogos profesionales, es recomendable tener personal con formación bibliotecológica a nivel técnico, que auxilie en las actividades de procesos menores, intercalado de tarjetas en el catálogo, acomodo de material en estantería, apoyo en las actividades de inventario y préstamo de material.
3. Aceptar a estudiantes de bibliotecología que deseen realizar el servicio social en las bibliotecas de embajadas es una opción que permitiría aminorar el exceso de trabajo y proporcionaría a dichos estudiantes un contacto más real con las labores bibliotecarias. Para aceptarlos se sugiere exigir requisitos tales como promedio, número de créditos y semestre

que estén cursando. En la ciudad de México existen dos centros donde es posible reclutar a estos estudiantes:

**COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA, FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS, UNAM**

Circuito Interior, Ciudad Universitaria

México, D.F. 04510

**ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA**

Calz. de Ticomán No. 645

Col. Ticomán, Deleg. Gustavo A. Madero

México, D.F.

5. La biblioteca deberá disponer de un número suficiente de personal que atienda las demandas de los usuarios. Para determinar la cantidad idónea se deben considerar los siguientes puntos: cantidad de servicios que se ofrecen, cantidad de usuarios reales y potenciales y tamaño de la colección.
  
6. Para que exista una atención óptima de los servicios, se requiere que tanto el responsable como el resto del personal tengan capacitación, actualización y formación profesional completa, por lo que se recomienda asistan a cursos y talleres en el área de bibliotecología, computación, idiomas y de aquellas disciplinas que apoyen al desarrollo de la biblioteca.

Dentro de las instituciones y asociaciones que realizan cursos, conferencias, mesas redondas, en el área de la bibliotecología se encuentran:

ASOCIACIÓN MEXICANA DE BIBLIOTECARIOS, A.C. (AMBAC)

Ángel Urraza No.817-A

Apdo. Postal 27-651

México, D.F. 06760

Tel. 575-1135

ASOCIACIÓN DE BIBLIOTECARIOS DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR E INVESTIGACIÓN (ABIESI)

CENTRO UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS (CUIB)

Torre de Humanidades II, pisos 12 -13

Ciudad Universitaria

México, D.F. 04510

Tel. 623-0328 y 623- 338

COLEGIO NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS, A.C. (CNB)

CONSEJO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA (CONACYT)

Patricio Sáenz No. 1317

Col. del Valle

Tel. 559-6873

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, DGB (UNAM)

Circuito Interior, Edif. de la Biblioteca Central

Ciudad Universitaria México, D.F. 04510

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOGRÁFICAS, BIBLIOTECA NACIONAL, LADO NORTE

Circuito Mario de la Cueva

Ciudad Universitaria

México, D.F. 04510

El dominio de un idioma y de computación es hoy en día una cualidad indispensable para desempeñarse en un trabajo profesional, y el primer requisito es imprescindible en una embajada; por esto, se recomienda que el personal de la biblioteca maneje de la manera más fluida posible el idioma o idiomas que se hable en el país que la embajada representa y que cuente además con conocimientos de la aplicación de la computación en el manejo de la información transmitida por este medio. Para los cursos de idiomas y de computación existe un sinfín de instituciones privadas donde se imparten, además de los que se dan para todo público en algunas universidades como la UAM, la UNAM y el IPN.

## PRESUPUESTO

1. Se recomienda que el responsable de la biblioteca presente a las autoridades de la embajada un plan de trabajo bien estructurado, detallando los requerimientos financieros para llevarlo a cabo. En dicho plan deberán considerarse diversos rubros como salarios, desarrollo de colecciones, mantenimiento y adquisición de equipo, cursos de actualización y mejor y mayor cobertura de la difusión de sus servicios; a todo esto debe tomarse en consideración que los problemas de inflación son graves y pueden echar por tierra no sólo los planes a futuro sino también los que ya se encuentran en marcha.

En cuanto al local, su construcción o remodelación deberá incluirse dentro del presupuesto total de la embajada.

2. Aunque la ABIESI recomienda que el 5% del presupuesto total de la institución sea asignado a la biblioteca, este porcentaje podrá variar dependiendo de las características propias de las bibliotecas de las embajadas. El porcentaje asignado comúnmente a las bibliotecas especializadas oscila entre el 2.5 y 4.0 % del presupuesto total de la institución a la que pertenece, porcentajes que puede tomarse en cuenta para la asignación de presupuesto a estas bibliotecas.
3. Ya que los recursos económicos siempre serán insuficientes, es aconsejable disponer de algunos ingresos extraordinarios que permitan un mayor desarrollo de la biblioteca; para ello se sugieren algunos medios como:

- a. Multas monetarias por el retraso de la devolución del material prestado a domicilio.

- b. Cobro en algunos servicios como búsquedas de información en bases de datos, obtención de documentos y en la traducción de los mismos.
- c. Cobro por el derecho de credencial para préstamo de material a usuarios externos.
- d. Cobro por el servicio de fotocopiado.
- e. Obtención de donativos económicos o de colecciones por parte de universidades, centros culturales, asociaciones e instituciones internacionales o establecimiento de convenios de canje con instituciones nacionales, así como del país que representa la embajada.

## SERVICIOS

1. - Mejorar sustancialmente los servicios básicos como préstamo en sala, a domicilio, interbibliotecario, fotocopiado, orientación y consulta por teléfono, ya que en la mayor parte de las bibliotecas de embajadas estos servicios no se han desarrollado plenamente. Después de instrumentarlos adecuadamente, será posible crear además, servicios especializados, como:

- a. Diseminación Selectiva de Información
- b. Consulta en bases de datos en línea y en disco compacto
- c. Servicio de obtención de documentos
- d. Servicio de traducción
- e. Servicio de alerta

## PROCESOS TÉCNICOS

1. Para llevar a cabo el proceso técnico del acervo es necesario contar con los recursos, herramientas y personal capacitado. El factor principal para llevarlo a cabo es el personal, si se tiene, entonces se necesitará de algunas herramientas: sistemas de clasificación, reglas de catalogación, listas de encabezamientos de materia, tesauros, catálogos de otras bibliotecas.
2. Si la biblioteca no cuenta con suficientes recursos económicos que permitan llevar a cabo sus procesos técnicos de forma independiente, se puede solicitar el apoyo de otras instituciones que disponen de una organización bibliotecaria completa para que sean éstas quienes los realicen. Algunas de ellas son: Universidad Nacional Autónoma de México, UNAM; Instituto Politécnico Nacional, IPN y la Universidad Autónoma Metropolitana, UAM si requieren el sistema de clasificación de la Biblioteca del Congreso; para el caso del sistema de Clasificación Decimal Dewey el Colegio de México, el Instituto Tecnológico Autónomo de México ITAM.
3. Existen algunas opciones muy accesibles para automatizar los procesos técnicos; entre ellos se pueden mencionar: SIABUC (Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima); LogiCat, MICROSIS, ALEPH - SISTEMA INTEGRAL DE BIBLIOTECAS que son bases de datos diseñadas exclusivamente para la organización y administración de bibliotecas, además de otras bases de datos sencillas pero generales, como DBASE para Windows, ACCESS entre muchas otras.

4. Para aquellas bibliotecas que reciben el juego de tarjetas conjuntamente con el material, se sugiere cerciorarse de que todo ello sea el correcto, intercalar las tarjetas en los catálogos y realizar en caso necesario, el proceso menor del material recibido.

## SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN

1. Para llevar a cabo la selección y adquisición del material se deben formular por escrito políticas y criterios que se podrán elaborar con la ayuda del personal de la embajada y el responsable de la biblioteca.
2. Para establecer las políticas, se realiza un estudio de las necesidades de información de usuarios y de la situación financiera de la biblioteca.
3. Si la selección y adquisición se hace en forma centralizada, entonces debe hacerse llegar al organismo correspondiente las sugerencias y solicitudes del personal diplomático y de usuarios externos, al mismo tiempo requerir todo material que el personal de la biblioteca juzgue necesario.
4. La selección cuidadosa del material en donación es de vital importancia cuando en una colección se ingresa por esta vía, ya que con esta selección se puede evitar la duplicidad y material innecesario.
5. La biblioteca debe considerar tanto su objetivo principal de proporcionar información exclusiva sobre el país que representa, así como el tipo de usuario que asiste. Por lo que la

colección debe contener información específica y especializada así como de carácter general para quienes requieren datos para fines escolares.

## LOCAL, EQUIPO Y MOBILIARIO

La accesibilidad, funcionalidad y comodidad son factores que deben tomarse en consideración al momento de planear una biblioteca, por lo que las características más idóneas que se sugieren son:

1. La biblioteca debe ubicarse en un lugar accesible y visible.
  
2. Los espacios para usuarios, personal y colección deben ser adecuados para su circulación y manejo.
  - a. Para determinar los espacios para usuarios se toma en cuenta el número de usuarios potenciales, su frecuencia y tiempo de permanencia en la biblioteca y tipo de material que utilizan.
  - b. La ALA recomienda que cada mesa de biblioteca tenga 2.32 m<sup>2</sup> y suficientes sillas y mesas para usuarios, manteniendo una reserva de estas para cuando se requiera.
  - c. Rampas de acceso y mobiliario especial para discapacitados deben considerarse como parte de los servicios especiales para usuarios.
  - d. Disponer de sitios adecuados para los servicios audiovisuales.
  - e. Debido a que el responsable de la biblioteca mantiene una serie de actividades que requieren de privacidad, es recomendable que este tenga una oficina particular para llevarlas a cabo.

f. Los espacios destinados para el personal de la biblioteca deben ser amplios, de tal forma que se pueda desplazarse cómodamente entre el mobiliario y equipo propio de trabajo.

g. Se aconseja que el área de catálogos y de circulación sea accesible, tanto para usuarios como para personal.

h. No debe pasarse por alto el espacio destinado a la estantería, ya que debe considerarse el crecimiento del acervo previsto en los próximos 20 años.

i. La colección de la biblioteca puede dividirse tomando en cuenta el tipo de material de que se trate: material monográfico, publicaciones periódicas, obras de consulta, material audiovisual, mapas, publicaciones periódicas y otros.

3. El equipo y mobiliario deben ser suficientes y acordes a las necesidades de los usuarios y del personal.

4. Iluminación. Es importante mantener una combinación equilibrada y adecuada de luz natural y artificial en cada sección de la biblioteca de tal forma que permita una mejor percepción visual.

5. Ventilación. Para algunas áreas de la biblioteca y para determinado tipo de material que requiere de temperatura baja, es aconsejable el uso de aire acondicionado, aunque también se puede lograr una excelente ventilación natural si se tienen ventanas estratégicamente colocadas y diseñadas.

## DIFUSIÓN

En el mismo sentido que las anteriores, en este apartado se ofrece una serie de sugerencias que apoyen la labor de difusión y promoción de los servicios bibliotecarios de las embajadas, basadas en un análisis de la situación en la que se encuentran actualmente dichas bibliotecas en nuestro medio.

1. Establecer contacto con otras bibliotecas de embajadas y aquellas que contengan información similar para conocer los servicios que proporcionan.
2. Apoyar con información bibliográfica en los cursos de idiomas, arte, conferencias y exposiciones que la embajada o centro cultural respectivo lleven a cabo.
3. Establecer convenios de canje y/o donación con organismos nacionales e internacionales.
4. Si se cuenta con una infraestructura adecuada y completa, se puede participar en algún catálogo colectivo nacional o del país que representa la embajada para una mayor difusión de los servicios e información del que dispone la biblioteca.
5. Realizar y distribuir trípticos y folletos con información de sus servicios, horario, costo y cualquier dato que sea de interés para el público.
6. Establecer convenios de préstamo interbibliotecario con otras bibliotecas que tengan información necesaria.

7. Promocionar la biblioteca a través de los diversos medios de comunicación como radio, televisión, revistas culturales, diarios y por supuesto a través de Internet, ya que actualmente varias embajadas han creado sus propios Webs o Páginas que dan a conocer en todo el mundo sus servicios, sus beneficios y, por supuesto, sus bibliotecas.
8. Participar en la creación de un catálogo de bibliotecas de embajadas tanto del país donde se alojan como del país que representan y darlo a conocer en ambas naciones.

Por último, se pretende que este trabajo propicie nuevas investigaciones en su género y que sea motivo para la discusión sana hacia el desarrollo óptimo de personal, servicios, organización y difusión de bibliotecas especializadas, principalmente las de embajadas; ya que éstas pueden servir de medio para el conocimiento y entendimiento de un pueblo con otro y, que la cultura, idiosincracia y características de cada nación estén cada día al alcance de cualquier individuo. Las luchas y conflictos de la humanidad serían quizá menores si existiera el afán de comprender la visión e interés de nuestra contraparte y respetar hasta lo imposible cada posición.

OBRAS CONSULTADAS

1. ABRISQUETA MARTÍNEZ, Jaime. El derecho consular internacional : las relaciones consulares entre los estados y la institución consular en los momentos actuales. Madrid: Reus, 1974. 486 p.
2. AHRENSFELD, Janet L., et al. Special Libraries : a Guide for Management. 2nd ed. Washington, D.C. : Special Libraries Association, 1986. 75 p.
3. American Library Directory 1993-94. New Providence, NJ : R.R. Bowker, 1993. 2 v.
4. American Library Directory 1994-95. 46 th. New Providence, NJ : R.R. Bowker, 1994. 2 v.
5. ARENAL, Celestina del. Introducción a las relaciones internacionales. 3a ed. Madrid Tecnos, 1990. 495 p.
6. ARELLANO GARCIA, Carlos. La diplomacia y el comercio internacional. México: Porrúa, 1980. 222 p.
7. ARNOLD, Stephen. "Relations of the Future: Vendors and Partners". En: Special Libraries. Vol. 84 no. 4, 1993. p. 235-240.
8. ASHWORTH, Wilfred. Special Librarianship. London : Clive Bingley, 1979. 120 p.
9. BAHTI, James. Books. En: Foreign Service Journal. Vol.68 n.2, 1991. p.39-43
10. BARRIENTOS BERNABE, OFELIA y María Elena Suárez Noyola. Las bibliotecas en los museos de la Ciudad de México. México : El autor, 1994. 306 p. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) UNAM, Facultad de Filosofía y letras.
11. BIERBAUM, Esther Green. Special Libraries in Action: Cases and Crises. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1993. 114 p.
12. BIRULA, Kay. "Planning a Branch Library". En: Special Libraries. Vol. 71 no. 7, 1980. p. 300-302.

13. La bibliotecología en el México actual y sus tendencias. México : UNAM; Dirección General de Bibliotecas, 1992. 338 p.
14. CAHIER, Philippe. Derecho diplomático contemporáneo. Madrid : Ed. Rialp, 1965. 685 p.
15. CASA TIRAO, Beatriz. "La realización del trabajo escrito para la recepción profesional". En: Bibliotecología. México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, 1985. p.27-38. (Ser. Cuadernos de Filosofía y Letras ; no. 9)
16. -----, "Modelo de anteproyecto de investigación para la instalación de redes de bibliotecas en las zonas rurales mexicanas". En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (9ª. : 1978 : Mérida, Yucatan) Memorias. México : AMBAC, 1978. p. 184-203
17. CLAIR, Guy. "The Future Challenge: Management and Measurement". En: Special Libraries. Vol. 84 no. 3, 1993. p. 151-154.
18. COBLANS, Herbert. "Algunas notas sobre la organización de bibliotecas especializadas". En: Boletín de la UNESCO para las bibliotecas. Vol.XII no.11-12, 1958. p.261
19. DIAZ SANTANA, Gilberto. "Bibliotecas especializadas en el Distrito Federal". En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (6a : 1974 : Guanajuato, Gto.). Memorias. México : AMBAC, 1974. p.7-53
20. Directorio de centros de información / IBCON. 16a ed. México : IBCON, 1996. 645 p.
21. Directorio de embajadas y consulados de la ciudad de México / Secretaría de Relaciones Exteriores. México: Secretaría de Relaciones Exteriores, 1995. 10 p.
22. DOUGHERTY, J.E. Contending Theories of International Relations : a Comprehensive Survey. New York : Harper & Row, 1990. 607 p.
23. DYSART, Jane I. "Standing in the Future: Why a Special Issue?". En: Special Libraries. Vol. 84 no. 4, 1993. p. 199-201.
24. ELIZALDE GRACIANO, Rene. Diplomacia pública: opción de política exterior en la era de las comunicaciones, la información y las nuevas tecnologías. México : El autor, 1990. 276 p. Tesis (Licenciatura en Relaciones Internacionales) UNAM, ENEP Aragón.

25. FABIAN, Merle. "Our library in Washington". En: Canadian Library Journal. Vol.43, no.2, 1986. p.111-113.
26. FERGUSON, Elizabeth ; Emily R. MOBLEY. Special Libraries at Work. Hamden, Conn. : Library Professional Publications, 1984. 206 p.
27. FISHER, Glen H. Public Diplomacy and the Behavioral Science. Bloomington, IN : Indiana University Press, 1972. 195 p.
28. FREEMAN, Charles W. The Diplomacy's Dictionary. Washington, D.C. : National Defense University Press, 1994. 198 p.
29. GOLDHOR, Herbert ; Janice SUMMERS. Special Libraries Serving State Governments. Urbana, ILL : National Center for Education Statistics, 1981. (Contractor Report NCES ; 81-206). 49 p.
30. HADJOPOULOU, Catherine. "Les bibliothèques des instituts et centres culturels français". En: Bulletin D'Information de L'Association des Bibliothécaires Français. no.132 Jul-Sep, 1986. p.35-36.
31. HALM, Johan van. The Development of Special Libraries as and International Phenomenon. New York : Special Libraries Association, 1978. (SLA State-of-the-Art Review; no. 4). 626 p.
32. Handbook of Special Librarianship and Information Work. London: ASLIB, 1989. 416 p.
33. HANSEN, Allen C. USIA : Public diplomacy in the Computer Age. 2nd ed. New York : Praeger, 1989. 260 p.
34. HAUSRATH, Donald. "United States Information Agency International Library Activities". En: Special Libraries. Vol.81 no.1, 1990. p.10-20.
35. HERNON, P. Public Access to Government Information, Issues, Trends and Strategies. Norwood, NJ : Ablex, 1988. 524 p.
36. Informing the Nation : a Handbook of Government Information for Librarians. New York : Greenwood, 1990. 560 p.

37. International Information: Documents, Publications, and Information Systems of International Governmental Organizations. Englewood, CO : Libraries Unlimited, 1988.
38. JACKSON, Eugene B. Special librarianship : a new reader. Metuchen, N.J. : Scarecrow Press, 1980. 759 p.
39. JESTER, Roger E. "To the Ends of the Earth: Librarians and Management Information Needs". En: Special Libraries. Vol. 83 no. 3, 1992. p. 139-141.
40. JOECKEL, Carleton. Library Service. Washington : Government Printing on Education, 1988. 106 p.
41. JOHNS, Ada W. Special Libraries: Development of the Concept, Their Organization, and Their Services. Metuchen, NJ : The Scarecrow Press, 1968. 245 p.
42. KURZWEIL, Raymond. "The Future of Libraries : Part 3: The Virtual Library". En: Library Journal. Vol.117 no.5, 1992. p.63-64.
43. LABARIEGA VILLANUEVA, Pedro. Derecho diplomático : normas, usos, costumbres y cortesías. México : Trillas, 1995. 211 p.
44. LION DEPETRE, José. Derecho diplomático. 2a ed. México : Porrúa, 1974. 309 p.
45. MÉXICO. SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO. Plan Nacional de Desarrollo 1994-2000. México : S.H.C.P., 1995. 177 p.
46. MÉXICO. SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES. Bibliotecas de las oficinas del Servicio Exterior Mexicano. México. S.R.E., Dirección General de Archivo, Biblioteca y Publicaciones, 1989. 21 p.
47. MÉXICO. SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES. Manual de iniciación diplomática y consular. México: S.R.E., 1993. 98 p.
48. MÉXICO. SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES. Reglamento interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores. 2a de. México. S.R.E., 1993. 68 p.
49. MILLARES CARLO, Agustín. Introducción a la historia del libro y de las bibliotecas. México : Fondo de Cultura Económica, 1971. 399 p.

50. MOCTEZUMA FRANCO, Ma. Eugenia ; Guillermina SÁNCHEZ N. Los servicios característicos de la biblioteca especializada: fundamentos y aplicaciones. México: Los autores, 1988. 149 p. Tesis (Licenciatura en Biblioteconomía) SEP, ENBA.
51. MORA DAMIAN, Maria del Socorro. La protección jurídica a las embajadas. México : La autora, 1981. 187 p. Tesis (Licenciatura en derecho) UNAM, ENEP Acatlan.
52. MOUNT, Ellis. Special Libraries and Information Center. New York : SLA, 1983. 194 p.
53. MOUNT, Ellis. Special Libraries and Information Centers : an Introductory Text. 3rd ed. Washington, D.C. Special Libraries Association, 1995.
54. MUÑOZ RIOS, Diana A. Las bibliotecas de embajadas. México : La autora, 1969. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
55. MYOUNG Ja Chung. "Embassy Newsletters as Information Sources of Current Affairs". En: Government Publication Review. Vol.7A, no.4, 1980. p.329-332.
56. NAKATA, Yury. Organizing a Local Government Documents Collection. Chicago : American Library Association, 1979. 61 p.
57. NICOLSON, Harold. La diplomacia. México : Fondo de Cultura Económica, 1967. 85 p.
58. NYCE, Lynn ; Donald HAUSRATH. "Designing Special Libraries Abroad". En: Special Libraries. Vol. 81 no. 1, 1990. p. 21-26.
59. O'HARA, Frederic J. Reader in Government Documents. Washington : NCR Microcard, 1983. 420 p.
60. OJALA, Marydee. "Core Competencies for Special Library Managers of the Future". En: Special Libraries. Vol. 84 no. 4, 1993. p. 230-234.
61. ----- "What Will They Call Us in the Future?". En: Special Libraries. Vol. 84 no. 4, 1993. p. 226-229.
62. O'NEILL, Mary. "British Cultural Exchange". En: Library Association Record. Vol.96 no.7, 1994. p.370-371.

63. OSMANECZYK, Edmund Jan. Enciclopedia mundial de las relaciones internacionales y Naciones Unidas. México : Fondo de Cultura Económica, 1976. 1236 p.
64. O'TOOLE; Gavin. "Ready and Willing to Inform". En: Bussines Mexico. March, 1989. p.52-54.
65. PARIS, Marion. "A Management Survey as the Critical Imperative for a New Special Library". En: Special Libraries. Vol 81 no. 4, 1990. p. 280-284.
66. PEYREFFITTE, R. Las embajadas. Buenos Aires : Sudamericana, 1982. 301 p.
67. PIRENNE, J. Historia de la civilización del antiguo Egipto. 3a ed. Barcelona : Exito, 1971. 4 v.
68. POTEMKIN, Vladimir P. Historia de la diplomacia. México : Grijalbo, 1968. 3 v.
69. PRUETT, Nancy J. Scientific and Technical Libraries. v. 1, "Functions and Management". Orlando, Fl: Academic Press, 1986. 347 p.
70. Readings in Special Librarianship / Harold S. Sharp, ed. New York : The Scarecrow Press, 1963. 714 p.
71. REGALA, Roberto. The Trends in Modern Diplomatic Practice. Milano: Dott A. Giuffrè, 1959. 209 p.
72. RUI, Chen. "The Special Libraries and Information Services in China". En: Special Libraries. Vol. 85 no.3, 1994. p.139-143
73. SCHAM, A.M. Managing Special Collections. New York : Neal-Schuman, 1987. 201 p.
74. SLA Biennial Salary Survey 1995. Washington, D.C. : Special Libraries Association, 1994. 72 p.
75. Special Libraries Association. Illinois Chapter. Special Libraries: a Guide for Management, with revisions through 1974 / Jo Ann Aufdenkamp, ed. New York : SLA, 1974. 74 p.
76. "Special Libraries and the Special Libraries Association". En: Encyclopedia of Library and Information Science / ed. Kent Allen. New York : Marcel Dekker, 1980. vol. 28.

77. Standards for Library Functions at the State level. 3rd ed. Chicago, ILL : American Library Association, 1985. 35 p.
78. STANDTMÜLLER, Georg. Historia del derecho internacional público. Madrid : Aguilar, 1961. 261 p.
79. STOFFLE, Carla J. ; Patricia A. TARIN. "No Place for Neutrality : the Case for Multiculturalism". En: Library Journal. Vol.119 no.12, 1994. p.46-49.
80. SOHNECKEBIER, Laurence F. Government Publications and Their Use. Washington : The Brooking Institutes, 1969. 502 p.
81. SUGIYAMA, YASUSHI. "Educational, Cultural, and Scientific Exchange Policies in Japan". En: Conference on Governmental Policy and Educational Exchange (1984 : Atlanta, GA). The Present State and Prospect of International Cultural Exchange/ ed. by Yasushi Sugiyama. New York : Greenwood Press, 1984. 296 p.
82. TEIXEIRA-DA-MOTA, Mary. "International and Interdisciplinary Perspectives on the Study of Diplomatic Documentation: Aspects of Exploratory Research". En: Ciencia-da-informacao. Vol.15 no.2, 1986. p.117-125.
83. THOMPSON, ANN. "Special Libraries Association Membership Survey". En: Special Libraries Vol.83 no.1 1992. p.32-50.
84. TRAVIS, Maureen S. "India House library". En: SALG-Newsletter. Vol. 33, Jan., 1989. p.6-7.
85. TUCH, Hans H. Communicating with the World: U.S. Public Diplomacy Overseas. New York : Institute for the Study of Diplomacy Book, Georgetown University : Washington, D.C., 1990. 224 p.
86. -----"Improving Public Diplomacy : Strengthening USIA's Mission by Trimming the Agency's Goals". En: Foreign Service Journal. Vol.67 no.5, 1990. p. 14-19
87. UNITED STATES [INFORMATION AND CULTURAL EXCHANGE ACT]. United States Information and Cultural Exchange Act of 1948. Washington, D.C. : Government Printing Office, 1990. 105 p.
88. UNITED STATES. NATIONAL ARCHIVES AND RECORDS ADMINISTRATION. The United States Government Manual 1988/1989. Washington, D.C. : Office of the Federal Register, National Archives and Records Administration, 1990. 705 p.

89. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO. DIRECCION GENERAL DE INTERCAMBIOS ACADÉMICOS. Servicios educativos y culturales de las embajadas. México : UNAM, 1982. 176 p.
90. VILARINO PINTOS, Eduardo. Curso de derecho diplomático : parte general y textos codificados. Madrid : Tecnos, 1987. 237 p.
91. WASSERMAN, P. "One of a Species: the Special Library, Past, Present and Future". Library Journal. Vol. 89 no.4, 1964. p.797-801.
92. WOODS, Bill M. "The Special Library Concept of Service". En: Special Librarianship. Metuchen, NJ : The Scarecrow Press, 1980. p.15-35.
93. World Guide to Library Schools and Training Courses in Documentation. -- Paris : UNESCO, 1972. 480 p.
94. World Guide to Library Schools and Training Courses in Documentation = Guide Mondial des Ecoles de Bibliothecaires et Documentalistes. 2nd ed. London : UNESCO Press, 1981. 540 p.
95. World Guide to Special Libraries / Ed. Helga Lengenfelder. München : K.G. Saur, 1983. (Handbook of International Documentation and Information ; vol. 17). 2 v.
96. World Guide to Special Libraries / Ed. by Zetina Bartz. 3rd ed. München : K.G. Saur, 1995. (Handbook of International Documentation and Information ; Vol.17) 1258 p.

ANEXO I  
CUESTIONARIO PARA JEFES DE BIBLIOTECA.



5. ¿Asiste el personal de la biblioteca a cursos de actualización o capacitación?  
 si ( ) no ( )

### III. PRESUPUESTO

6. El presupuesto asignado a la biblioteca es:

Suficiente ( ) Insuficiente ( ) No hay presupuesto ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

7. Indique la forma en que se distribuye el presupuesto:

a) Salarios \_\_\_\_\_%

b) Compra de libros y folletos \_\_\_\_\_%

c) Suscripción a publicaciones periódicas \_\_\_\_\_%

d) Compra de material audiovisual y equipo \_\_\_\_\_%

e) Compra de bases de datos y discos compactos \_\_\_\_\_%

f) Suscripción a bases de datos en línea \_\_\_\_\_%

g) Gastos de publicidad \_\_\_\_\_%

h) Otros (especifique) % \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### IV. SERVICIOS

8. De los servicios que se mencionan a continuación, ¿Cuáles proporciona la biblioteca?

Préstamo en sala \_\_\_\_\_

Préstamo a domicilio \_\_\_\_\_

Préstamo interbibliotecario \_\_\_\_\_

Fotocopiado \_\_\_\_\_

Orientación en los servicios que ofrece la biblioteca \_\_\_\_\_

Información vía telefónica \_\_\_\_\_

Boletín de recientes adquisiciones \_\_\_\_\_

Diseminación Selectiva de Información \_\_\_\_\_

Consulta especializada \_\_\_\_\_

Búsquedas en bases de datos en línea y/o disco compacto \_\_\_\_\_

Documentación (acceso y adquisición de documentos especiales) \_\_\_\_\_

Cursos \_\_\_\_\_

Exposiciones \_\_\_\_\_

Otros(especifique) \_\_\_\_\_

9. ¿Existe un reglamento de servicios?

sí ( )

no ( )

10. Indique qué estadísticas se llevan en la biblioteca:

Préstamos internos \_\_\_\_\_

Préstamos externos \_\_\_\_\_

Préstamos interbibliotecarios \_\_\_\_\_

Preguntas resueltas \_\_\_\_\_

Número y tipo de usuarios que asiste \_\_\_\_\_

Otros(especifique) \_\_\_\_\_

11. La biblioteca proporciona servicios a:

usuarios internos \_\_\_\_\_

usuarios externos \_\_\_\_\_

#### V. USUARIOS

12. Indique qué tipo de usuarios asiste con mayor frecuencia a la biblioteca.

Estudiantes de nivel básico \_\_\_\_\_

Estudiantes de bachillerato \_\_\_\_\_

Estudiantes de nivel superior \_\_\_\_\_

Profesores \_\_\_\_\_

Investigadores \_\_\_\_\_

Profesionales \_\_\_\_\_

Otros(especifique) \_\_\_\_\_







**ANEXO II**  
**CUESTIONARIO PARA USUARIOS DE LA BIBLIOTECA**

CUESTIONARIO PARA USUARIOS DE LA BIBLIOTECA.

EL SIGUIENTE CUESTIONARIO TIENE COMO OBJETIVO CONOCER EL TIPO DE USUARIOS, USO Y GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN DE LAS BIBLIOTECAS DE EMBAJADAS. LOS DATOS OBTENIDOS SERÁN UTILIZADOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA TESIS DE BIBLIOTECOLOGÍA. DE ANTEMANO SE AGRADECE SU COLABORACIÓN.

INSTRUCCIONES: MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE CONSIDERE ADECUADA Y ESCRIBA CON LETRA CLARA SOBRE LAS LÍNEAS.

Nombre de la biblioteca \_\_\_\_\_

Embajada a la que pertenece \_\_\_\_\_

I. DATOS DEL USUARIO

1. Ocupación \_\_\_\_\_

2. Institución o empresa donde trabaja \_\_\_\_\_

3. Puesto que desempeña \_\_\_\_\_

4. ¿Qué grado académico tiene? \_\_\_\_\_

5. Si es estudiante, ¿En qué institución estudia? \_\_\_\_\_

6. ¿Qué estudia? \_\_\_\_\_

7. ¿A qué nivel? \_\_\_\_\_

II. INFORMACIÓN SOBRE EL USO DE LA BIBLIOTECA

8. ¿Con qué frecuencia asiste a la biblioteca?

a) Diariamente ( )

b) Una vez al mes ( )

c) Una vez a la semana ( )

d) Otra (especifique) ( )

9. ¿Qué tipo de usuario es?

a) Interno (personal de la embajada) ( )

b) Externo (no pertenece al personal de la embajada) ( )

10. De los servicios que se mencionan a continuación, señale cuáles utiliza y el empleo que hace de ellos.

	Siempre	Algunas veces	Nunca
Préstamo en sala	_____	_____	_____
Préstamo a domicilio	_____	_____	_____
Préstamo interbibliotecario	_____	_____	_____
Fotocopiado	_____	_____	_____
Orientación en los servicios que ofrece la biblioteca	_____	_____	_____
Información vía telefónica	_____	_____	_____
Boletín de recientes adquisiciones	_____	_____	_____
Diseminación Selectiva de Información	_____	_____	_____
Consulta especializada	_____	_____	_____
Búsquedas en bases de datos en línea y/o disco compacto	_____	_____	_____
Documentación (acceso y adquisición de documentos especiales)	_____	_____	_____
Cursos	_____	_____	_____
Exposiciones	_____	_____	_____
Otros(especifique) _____	_____	_____	_____

11. Indique cuáles son los materiales que utiliza normalmente.

- a) Publicaciones periódicas \_\_\_\_\_  
(Revistas y periódicos)
- b) Libros \_\_\_\_\_
- c) Tesis \_\_\_\_\_
- d) Folletos \_\_\_\_\_
- e) Publicaciones oficiales \_\_\_\_\_
- f) Obras de consulta
  - Enciclopedias \_\_\_\_\_
  - Diccionarios \_\_\_\_\_
  - Directorios \_\_\_\_\_
- g) Microfichas \_\_\_\_\_

h) Películas \_\_\_\_\_

i) Cassettes \_\_\_\_\_

j) Discos \_\_\_\_\_

h) Fotografías \_\_\_\_\_

i)

Otros(especifique) \_\_\_\_\_

12. ¿Queda usted satisfecho con la información y los servicios de la biblioteca?

a) Siempre ( )

b) A veces ( )

c) Nunca ( )

13. ¿Considera que el personal de la biblioteca proporciona eficientemente los servicios?. En caso negativo, diga por qué.

sí ( )

no ( )

---



---

14. ¿Cuál es la finalidad principal de su asistencia a esta biblioteca?

a) Resolver un problema inmediato de información \_\_\_\_\_

b) Desarrollar o estructurar un programa de investigación \_\_\_\_\_

c) Solicitar información turística sobre el país que representa la embajada \_\_\_\_\_

d) Leer material propio \_\_\_\_\_

15. ¿Considera usted que existe difusión de los servicios que presta esta biblioteca?

sí ( )

no ( )

16. Indique qué servicios podría mejorar o modificar la biblioteca.

a) Horario ( )

b) Espacio de la biblioteca ( )

c) Formación profesional del personal ( )

d) Cantidad de personal que atiende ( )

e) Actualización de la colección ( )

f) Difusión de los servicios ( )

g) Otros(especifique) \_\_\_\_\_

---



---

17. Sugerencias y/o comentarios

---

---

---

**ANEXO III**

**DIRECTORIO DE EMBAJADAS CON BIBLIOTECA EN LA  
CIUDAD DE MÉXICO**

DIRECTORIO DE EMBAJADAS CON BIBLIOTECA EN LA  
CIUDAD DE MEXICO

NOMBRE: EMBAJADA DEL REINO DE ARABIA SAUDÍTA  
DIRECCIÓN: PASEO DE LA REFORMA 607  
COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC  
TELÉFONO: 520-1531  
HORARIO: LUNES a VIERNES de 10:00 a 14:00  
SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO  
FOTOCOPIADO

NOMBRE: EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE ARGENTINA  
DIRECCIÓN: TEMISTOCLES  
COL. POLANCO  
TELÉFONO: 280-1782  
HORARIO: LUNES a VIERNES  
SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA  
FOTOCOPIADO

NOMBRE: EMBAJADA DE AUSTRALIA  
DIRECCIÓN: J. BALMES 11 PLAZA POLANCO TORRE B, PISO 10  
COL. POLANCO  
TELÉFONO: 531-5225, 531-5218  
HORARIO: LUNES a VIERNES de 9:30 a 14:30  
SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA  
FOTOCOPIADO

**NOMBRE:** EMBAJADA DE BOLIVIA  
**DIRECCIÓN:** INSURGENTES SUR 550 PISO 5  
COL. NAPOLES  
**TELÉFONO:** 584-1386 y 564-5415  
**HORARIO:** LUNES a VIERNES de 9:00 a 14:30  
**SERVICIOS:** PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO  
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO  
FOTOCOPIADO  
INFORMACION VIA TELEFONICA

**NOMBRE:** EMBAJADA DEL BRASIL  
**DIRECCIÓN:** PASEO DE LA REFORMA 455  
COL. CUAUHTEMOC  
**TELÉFONO:** 553-3183  
**HORARIO:** LUNES a JUEVES de 10:00 a 15:00  
**SERVICIOS:** PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO  
FOTOCOPIADO

**NOMBRE:** EMBAJADA BRITÁNICA  
CONSEJO BRITÁNICO DE RELACIONES CULTURALES  
**DIRECCIÓN:** ANTONIO CASO 127  
COL. SAN RAFAEL  
**TELÉFONO:** 566-6144  
**HORARIO:** LUNES a SABADO de 9:00 a 19:30  
**SERVICIOS:** PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO  
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO  
FOTOCOPIADO

NOMBRE: EMBAJADA DE CANADÁ  
DIRECCIÓN: SCHILLER 529  
COL. POLANCO  
TELÉFONO: 254-3288  
HORARIO: LUNES a VIERNES de 9:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00  
SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO  
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO  
FOTOCOPIADO

NOMBRE: EMBAJADA DE COLOMBIA  
DIRECCIÓN: PASEO DE LA REFORMA 1620  
COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC  
TELÉFONO: 202-6299 y 202-7299  
HORARIO: LUNES a VIERNES de 9:00 a 15:00  
SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO  
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO  
FOTOCOPIADO  
INFORMACIÓN VÍA TELEFÓNICA

NOMBRE: EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE CUBA  
DIRECCIÓN: PRESIDENTE MASARYK 554  
COL. POLANCO  
TELÉFONO: 280-8938  
HORARIO: LUNES a VIERNES de 9:00 A 13:00  
SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA

NOMBRE: EMBAJADA DE CHILE  
DIRECCIÓN: MONTES URALES 460 PISO 1  
COL. CHAPULTEPEC MORALES  
TELÉFONO: 520-0025, 520-0081, 520-0361  
HORARIO: LUNES a MIÉRCOLES y VIERNES de 9:00 a 13:30  
SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA  
FOTOCOPIADO

NOMBRE: EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE CHIPRE  
DIRECCIÓN: SIERRA PARACAIMA 1305  
COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC  
TELÉFONO: 251-4882, 296-6282  
HORARIO: LUNES a VIERNES de 9:00 a 15:00  
SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO  
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO  
FOTOCOPIADO

NOMBRE: EMBAJADA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN: TENNYSON 217  
COL. POLANCO  
TELÉFONO: 545-3141, 545-3531  
HORARIO: LUNES a VIERNES de 9:00 a 14:00  
SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO  
FOTOCOPIADO

**NOMBRE:** EMBAJADA DE LOS ESTADOS UNIDOS  
"BIBLIOTECA BENJAMIN FRANKLIN"  
**DIRECCIÓN:** LONDRES 16 PISO 2  
COL. ROMA  
**TELÉFONO:** 211-0042 EXT.  
**HORARIO:** MARTES a JUEVES de 10:00 a 15:00. LUNES Y VIERNES de 15:00 a 19:30  
**SERVICIOS:** PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO  
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO  
FOTOCOPIADO  
BÚSQUEDAS AUTOMATIZADAS EN LÍNEA Y CD-ROM

**NOMBRE:** EMBAJADA DE FRANCIA  
**DIRECCIÓN:** RIO NAZAS 43  
COL. CUAUHTEMOC  
**TELÉFONO:** 566-0777  
**HORARIO:** LUNES a VIERNES de 9:00 a 19:00 Y SABADOS DE 10:00 a 13:00  
**SERVICIOS:** PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO  
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO  
FOTOCOPIADO  
BOLETÍN DE RECIENTES ADQUISICIONES

**NOMBRE:** EMBAJADA DE GRECIA  
**DIRECCIÓN:** PASEO PALMAS 2060  
COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC  
**TELÉFONO:** 596-6038, 596-9333  
**HORARIO:** LUNES a VIERNES de 9:30 a 15:00  
**SERVICIOS:** PRÉSTAMO EN SALA  
TRADUCCIONES

NOMBRE: EMBAJADA DE GUATEMALA  
DIRECCIÓN: EXPLANADA 1025  
COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC  
TELÉFONO: 520-9249, 540-7520  
HORARIO: LUNES a VIERNES de 9:00 a 15:00  
SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO  
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO  
FOTOCOPIADO

NOMBRE: EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE HUNGRÍA  
DIRECCIÓN: PASEO PALMAS 2005  
COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC  
TELÉFONO: 596-1822  
HORARIO: LUNES a VIERNES de 9:30 a 14:00  
SERVICIOS: PRÉSTAMO A DOMICILIO  
FOTOCOPIADO

NOMBRE: EMBAJADA DE LA INDIA  
DIRECCIÓN: A. MUSSET 325  
COL. POLANCO  
TELÉFONO: 531-1002, 531-1085  
HORARIO: LUNES a VIERNES de 9:00 a 14:00 y 15:00 a 17:30  
SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO  
PRESTAMI INTERBIBLIOTECARIO  
FOTOCOPIADO

**NOMBRE:** EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE INDONESIA  
**DIRECCIÓN:** JULIO VERNE 27  
COL. POLANCO  
**TELÉFONO:** 280-6363, 280-5748  
**HORARIO:** LUNES a VIERNES de 9:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00  
**SERVICIOS:** PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO  
FOTOCOPIADO

**NOMBRE:** EMBAJADA DE LA REPÚBLICA ISLAMICA DE IRAN  
**DIRECCIÓN:** PASEO DE LA REFORMA 2350  
COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC  
**TELÉFONO:** 596-5399  
**HORARIO:** LUNES a VIERNES de  
**SERVICIOS:** PRÉSTAMO EN SALA

**NOMBRE:** EMBAJADA DE ITALIA  
INSTITUTO ITALIANO DE CULTURA  
**DIRECCIÓN:** FRANCISCO SOSA 77  
COL. COYOACAN  
**TELÉFONO:** 554-0044  
**HORARIO:** LUNES a JUEVES de 9:00 a  
**SERVICIOS:** PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO  
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO  
FOTOCOPIADO

NOMBRE: EMBAJADA DE JAMAICA  
DIRECCIÓN: MONTE LIBANO 885  
COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC  
TELÉFONO: 520-1814  
HORARIO: LUNES a JUEVES de 9:30 a 16:30 y VIERNES de 9:30 a 14:30  
SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO  
FOTOCOPIADO

NOMBRE: EMBAJADA DEL JAPÓN  
DIRECCIÓN: PASEO DE LA REFORMA 395 PISO 2  
COL. CUAUHEMOC  
TELÉFONO: 211-0028  
HORARIO: LUNES a VIERNES de 9:30 a 13:00 y de 15:30 a 18:00  
SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA  
FOTOCOPIADO

NOMBRE: EMBAJADA DE PANAMA  
DIRECCIÓN: SCHILLER 326 PISO 8  
COL. CHAPULTEPEC MORALES  
TELÉFONO: 250-4229, 250-4259  
HORARIO: LUNES a VIERNES de 10:00 a 14:00  
SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA  
FOTOCOPIADO

**NOMBRE:** EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE POLONIA  
**DIRECCIÓN:** CRACOVIA 40  
COL. SAN ANGEL  
**TELÉFONO:** 550-4700  
**HORARIO:** LUNES a VIERNES de 14:00 a 16:00  
**SERVICIOS:** PRÉSTAMO A DOMICILIO  
FOTOCOPIADO

**NOMBRE:** EMBAJADA DE LA REPÚBLICA DE VENEZUELA  
**DIRECCIÓN:** SCHILLER 326 PISO 2  
COL. CHAPULTEPEC MORALES  
**TELÉFONO:** 203-5072, 203-4435, 203-4233  
**HORARIO:** LUNES a VIERNES de 9:30 a 13:00  
**SERVICIOS:** PRÉSTAMO EN SALA  
PRÉSTAMO A DOMICILIO

## ÍNDICE DE GRÁFICAS Y CUADROS

### GRÁFICAS

	Página
Gráfica No. 1 Nivel de estudios del personal encargado de las bibliotecas .....	77
Gráfica No. 2 Asistencia a cursos de actualización y capacitación .....	78
Gráfica No. 3 Presupuesto asignado a las bibliotecas .....	80
Gráfica No. 4 Tipo de servicios que se ofrecen .....	82
Gráfica No. 5 Reglamento de servicios .....	83
Gráfica No. 6 Estadísticas que se elaboran .....	84
Gráfica No. 7 Tipo de usuarios que asisten a las bibliotecas de embajadas .....	85
Gráfica No. 8 Tipo de usuarios según su nivel de estudios y actividad .....	86
Gráfica No. 9 Asistencia mensual de usuarios .....	86
Gráfica No. 10 Difusión de los servicios .....	88
Gráfica No. 11 Causas de la no difusión de las bibliotecas .....	88
Gráfica No. 12 Programas de difusión .....	89
Gráfica No. 13 Tipo de material en las colecciones .....	90
Gráfica No. 14 Áreas temáticas de las colecciones .....	92
Gráfica No. 15 Organización del material .....	93
Gráfica No. 16 Políticas de selección y adquisición .....	94
Gráfica No. 17 Adquisición del material por compra .....	95
Gráfica No. 18 Adquisición del material por donación .....	96
Gráfica No. 19 Área planeada para las bibliotecas .....	97
Gráfica No. 20 Utilización de áreas especiales .....	97
Gráfica No. 21 Características del local .....	98
Gráfica No. 22 Tipos de usuarios que asisten a las bibliotecas .....	99
Gráfica No. 22-A Tipo de usuarios que asisten a las bibliotecas de embajadas .....	100
Gráfica No. 23 Usuarios internos y externos .....	101
Gráfica No. 24 Frecuencia de asistencia de usuarios .....	102
Gráfica No. 25 Uso de los servicios .....	103
Gráfica No. 25-A Uso de los servicios .....	104
Gráfica No. 25-B Uso de los servicios .....	104

Gráfica No. 25-C Uso de los servicios .....	105
Gráfica No. 26 Materiales más utilizados por los usuarios .....	106
Gráfica No. 27 Materiales utilizados .....	106
Gráfica No.28 Satisfacción con los servicios .....	107
Gráfica No.29 Eficiencia del personal encargado .....	108
Gráfica No.30 Difusión de los servicios .....	110
Gráfica No.31 Servicios por mejorar en las bibliotecas de embajadas .....	111
Gráfica No.32 Sugerencias de usuarios .....	112

## CUADROS

Cuadro No. 1 Objetivos de las bibliotecas de embajadas .....	76
Cuadro No. 2 Distribución de las actividades bibliotecarias .....	77
Cuadro No. 3 Razones por las que se dispone o no de presupuesto .....	80
Cuadro No. 4 Existencia de material monográfico .....	90
Cuadro No. 5 Existencia de títulos de publicaciones periódicas .....	91
Cuadro No. 6 Medios de recuperación de la información en las bibliotecas .....	93
Cuadro No.7 Manifestaciones por las que no se desempeña adecuadamente el personal de las bibliotecas de embajadas .....	108
Cuadro No.8 Razones por las que se asiste a las bibliotecas .....	109