



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE GEOGRAFÍA



ATENCIÓN AL USUARIO Y USO DEL MATERIAL
CARTOGRÁFICO Y BIBLIOGRÁFICO DE LA
BIBLIOTECA DEL INEGI

INFORME ACADÉMICO
DE ACTIVIDAD PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN GEOGRAFÍA

P R E S E N T A

MARÍA DE JESÚS REYES HIDALGO

A S E S O R :

LIC. EDUARDO A. PÉREZ TORRES



CIUDAD UNIVERSITARIA,

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS AGOSTO 2003
COLEGIO DE GEOGRAFÍA



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.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE GEOGRAFIA**

**INFORME ACADÉMICO DE ACTIVIDAD PROFESIONAL QUE PARA OBTENER EL
TÍTULO DE LICENCIADA EN GEOGRAFÍA PRESENTA**

**MARÍA DE JESÚS REYES HIDALGO
No. Cuenta 8820136-2**

**ATENCIÓN AL USUARIO Y USO DEL MATERIAL
CARTOGRÁFICO Y BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA
DEL INEGI**

**ASESOR
LIC. EDUARDO A. PÉREZ TORRES**

Ciudad Universitaria, agosto de 2003

INFORME ACADÉMICO DE ACTIVIDAD PROFESIONAL

Agradecimientos:

A mi madre por su infinita comprensión en todas mis locuras y su gran amor que tiene por mí.

A mi abuelita Enriqueta quién condujo los primeros pasos de mi vida y en todo momento fue mi apoyo.

A mis tías Elena y Lola, gracias a sus consejos y enseñanzas vieron cristalizado su sueño en mi persona.

A mis hijas quienes han sido la fuerza para continuar mi camino.

Armando por transmitirme el deseo de ser constante en todo lo que realice.

A mi esposo Tomás por darme las facilidades y el tiempo necesario para visualizar mi futuro.

A mis hermanas y mis tíos por alentarme a salir adelante.

Al Prof. Eduardo Pérez Torres que sin su ayuda y su paciencia no lo hubiera hecho jamás.

INDICE

	Pag.
Introducción	3
1. La Biblioteca del INEGI	4
1.1 Orígenes	4
1.2 Trayectoria	5
1.3 Clasificación del material existente en la biblioteca del INEG	6
1.3.1. Cartas	7
1.3.2. Libros	9
1.3.3. Discos	11
2. En la sala de consulta de biblioteca del INEGI	12
2.2 Problemática	13
2.2.1. La falta de una mapoteca completa	43
2.2.2. La falta de ficheros bibliográficos en la sala de consulta	43
2.2.3. La falta de señalamientos o letreros que indiquen el lugar	44
2.2.4. La falta de una mapoteca completa	44
2.2.5. La falta de un glosario que apoye la interpretación	44
2.2.6. Pérdida el material en la biblioteca	45
2.2.7. Desconocimiento del tema por parte del asesor	45
2.2.8. Desconocimiento de la información por parte del usuario	46
2.2.9. Mejorar la calidad de las copias	46

3. Opciones y soluciones a la captación de usuarios de la Biblioteca	46
3.1. Difusión por T. V.	47
3.2. Difusión en las escuelas	49
3.3. Difusión en el servicio público	51
3.4. Internet.	52
Conclusión.	54
Bibliografía	57

Introducción

El presente trabajo tiene como finalidad contribuir en la elaboración de un manual que auxilie en los componentes de la biblioteca del INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, GEOGRAFIA E INFORMATICA (INEGI), así como informar los puntos de vista de los usuarios que están de acuerdo con mejorar el servicio proporcionado por el Instituto.

Dentro de la biblioteca, existen diferentes formas de buscar información, como algunas técnicas que se han venido realizando para mejorar el servicio, ya que no se cuenta con el suficiente equipo

Muchos usuarios tienen la idea de que el INEGI únicamente realiza censos, ignoran la inmensa gama de información que tiene, la cual puede ser propia o proporcionada por otras instituciones.

Este informe corresponde a un año y medio de trabajo en la biblioteca en donde el apoyo es de las papeletas que se entregan a cada usuario para apuntar los libros que consulta, esto permite conocer la demanda de determinada información así como quejas más frecuentes en las cuales se basa para poder sugerir algunas opciones o posibles alternativas a los problemas cotidianos que enfrenta la biblioteca.

Se consideró necesario hacer mención que en la actualidad ya se han implementado algunas técnicas para mejorar el servicio de consulta, como es el diseño de nuevas papeletas que contemplan los comentarios de los usuarios y los materiales que consulta así como su escolaridad y si los temas fueron encontrados rápida y satisfactoriamente.

De igual manera, ha sido primordial la instalación de Internet en los centros de información agilizando la búsqueda de información.

La realización de este informe conlleva el ofrecer un servicio de calidad con una biblioteca, que cuente con todos los materiales básicos para operar como un organismo gubernamental, que apoya el nacimiento de un país con personal más calificado e inmerso, se basa en el conocimiento de la información requerida, generando y contribuyendo a la formación de seres con más conciencia y análisis que puedan tomar decisiones futuras en sus vidas.

1. La biblioteca del INEGI

Es un centro de información donde se ha concentrado información reciente y del siglo XIX, surge por la necesidad del usuario de consultar materiales que ya no están a la venta o simplemente, colecciones que fueron resguardadas. Comienza como el “ plan México “ en 1968, posteriormente cambia su nombre conociéndose actualmente como INEGI el cuál fue creado el 26 de enero de 1983, y se encuentra ubicado en Balderas No. 71 Col. Centro, Delegación Cuauhtemoc..

1.1. Orígenes

La Biblioteca surge en 1982 ; debido a la gran demanda de información que la población solicita, en donde se clasifica y organiza el material emitido por el INEGI con sus anteriores denominaciones, siendo las siguientes:

Surge con el nombre de CETENAP (Comisión de Estudios del Territorio Nacional y Planeación), posteriormente se les ocurre a algunos políticos, que la planeación la efectuaban varias dependencias y no sólo una, por lo que habría que suprimirla .Así surge como: CETENAL (Comisión de Estudios del Territorio Nacional) debido a la importancia y fuerza que va creando la Institución, y pasando más tiempo surgen otras ideas. Tales como que ya no debe ser una *comisión* sino una *Dirección*. siendo así el nombre es DETENAL (Dirección de Estudios del Territorio Nacional). Pero como que se les había olvidado la Geografía en el nombre, este se cambia a DEGETENAL (Dirección de Estudios de Geografía del Territorio Nacional) y finalmente INEGI (Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática).

La idea consolidada de la biblioteca nace por la necesidad de buscar ejemplares editados desde el inicio de la biblioteca “Gilberto Loyo”, ya que al adquirir mayor relevancia el Instituto dedicó gran parte de su trabajo a investigar más y profundizar sobre temas que se requerían en la actualidad, olvidándose de la parte comercial limitando los tirajes a sólo una edición lo que ocasionó que algunos materiales se convirtieran en ejemplares “únicos”, por lo que fue necesario el resguardo de materiales que servían incluso para los mismos investigadores del INEGI.

Esta comienza con un pequeño número de volúmenes, en la actualidad cuenta con 6,000 títulos clasificados y ordenados.

En el inicio de la biblioteca, ésta no era solamente de publicaciones del INEGI, sino que recibía materiales por donaciones o por obsequios de agradecimiento de otras instituciones; el acervo era más extenso en cuanto a temas y contenidos, Este material era resguardado y clasificado en los estantes por temáticas que abordaba, no se contaba con un fichero de consulta, y el espacio era muy reducido en cuanto a mobiliario y capacidad de personas, (aproximadamente 50 usuarios), el material estaba bajo la custodia de los bibliotecarios de INEGI, quienes ofrecían al usuario lo que podían para su información.

1.2 Trayectoria

La biblioteca del INEGI, tuvo un impacto considerable a partir de 1983, cuando el INEGI se consolida como Instituto, debido a la riqueza de materiales de muchas Instituciones, no sólo la propia, de las cuales se pueden mencionar (cuadernos estatales y municipales editados por la Secretaría de Gobernación)

Este material aunado al de INEGI, permitía una mayor captación de usuarios; pero el 19 de septiembre en 1985 cuando se presenta el sismo, el Instituto decide trasladarse a Aguascalientes, cerrando la Biblioteca “Gilberto Loyo”.

No era posible dejar un espacio que se había consolidado fuertemente y como era de esperarse, muchos usuarios solicitaban el material del INEGI en bibliotecas las cuales no lo tenían en existencia.

De esta manera, surge el Centro de Información Patriotismo, ubicado en Patriotismo No. 711 P.B. Col. San Juan Mixcoac, siendo éste un espacio más amplio con mayor número de mobiliario (aproximadamente 250 a 300 usuarios), pero no contaba con todo el acervo bibliográfico de la Biblioteca “Gilberto Loyo”; contaba únicamente con el material más reciente editado por el propio INEGI (*siendo éste de estantería abierta al público*), debido a que las nuevas políticas del Instituto eran crear en todos los estados bibliotecas denominadas “Centros de Información Regionales” con similitudes, en donde únicamente se maneje material del INEGI, y no exista ninguna diferencia si se encontraba en el D.F. o en cualquier estado, estableciéndose así la “Red de Consulta del INEGI”.

Por las dimensiones de información que se solicitan en el D.F. fue necesario que operara el centro de información INEGI hasta 1999, cuando se decide reabrir la Biblioteca "Gilberto Loyo", por la falta de información antigua y por las colecciones tan reducidas que se mantenían en Patriotismo, y el bajo número de usuarios reportados.

Actualmente la Biblioteca opera nuevamente en la calle de Balderas con un espacio reducido pero con una colección completa de todos los materiales generados por el INEGI, únicamente se suprimieron los envíos de otras instituciones y el INEGI, por regla general de normatividad en la que se marca que *todos los centros de información operen de igual manera en los diferentes estados de la República Mexicana*, decide donarlas quedándose con su acervo únicamente, al cual sólo se le incrementó publicaciones del propio Instituto.

1.3. Clasificación del material existente en la biblioteca del INEGI.

Como ya anteriormente se había mencionado el INEGI tenía una Biblioteca la cual fue cerrada por causa del sismo de 1985, inicia su reapertura en 1999 en su antigua dirección de Balderas, con su nombre original "Biblioteca Gilberto Loyo", ésta tardó aproximadamente un año en proporcionar el servicio, ya que el acomodo del material que se encontraba en cajas y algunos en mal estado, ya que por 12 años, habían estado guardados en cajas de cartón almacenados en bodegas, donde había humedad y moho. Por lo que tuvo que realizarse una minuciosa selección del material que sería elegido para donación y otro para repararlo y conservarlo en la biblioteca.

1.3.1. Cartas

Las cartas que se ofrecen en la Biblioteca son las siguientes:

Tienen en existencia 3 escalas Esc. 1: 1,000,000 1: 250,000 y la carta básica para INEGI 1:50,000.

Para su clasificación el Instituto se basó en el meridiano de origen (Greenwich) para la longitud en la que hay una distancia de 6 grados entre meridianos, a esta distancia se le denomina Uso Horario por cada zona hay un número el cual sirve para localizar la zona de referencia, a México le corresponden del meridiano 87° al 117° en las zonas 11 a 16, igualmente para la latitud comienza en el ecuador 0° correspondiendo a México de los 16° a 32° teniendo cada faja una literal iniciando igualmente del ecuador correspondiendo de la "D" a la "I" teniendo así la clasificación de la zona que se desea buscar ejemplo:

En los siguientes temas:

Esc. 1: 1,000,000
Aguas Superficiales

Esc. 1: 250,000
Topográfica, Edafológica, Uso del suelo y Vegetación, Efectos Climáticos, Geología, Aguas Subterráneas, Aguas Superficiales.

Esc. 1: 50, 000
Topográfica, Edafología, Uso del Suelo, Geología, Uso potencial del Suelo.

E14-A65 El palmar Chico
E14-A68 Taxco
E14-A67 Pilcaya
E14-A71 Morelos
E14-A72 Aratichanguio
E14-A73 Guayameo

GUERRERO

E14-A39 D.F.
E14-A49 Milpa Alta

DISTRITO FEDERAL

E14-B11 Tizayuca
E14-B12 Cd. Sahagun

HIDALGO

E13-A18 La Gloria
E13-A19 Tomatlán
E13-A29 Bahía Chamela
E13-B11 Zapotán
E13-B12 A. Navarro

JALISCO

E14-A17 Atlacomulco
E14-A18 Tepejí del Río
E14-A19 Zumpango
E14-A26 Angangeo
E14-A27 Ixtlahuaca de R.
E14-A28 Villa del Carbón
E14-A36 Villa Allende

EDO. DE MÉXICO

E13-B18 Zamora
E13-B19 Tarecuato
E13-B28 Los Reyes
E13-B29 Paracho
E13-B38 Tancítaro

MICHOACÁN

E14-A59 Cuernavaca
E14-B51 Cuautla
E14-B61 Tepalcingo de H.

MORELOS

Debido al reajuste y acomodo de la biblioteca, hasta la fecha no ha podido, reabrir la mapoteca que cuenta con más de 3,000 cartas de toda la República Mexicana y de todos los temas que genera el INEGI, debido a falta de espacio y mobiliario.

El INEGI ha seguido operando con la mapoteca del “Centro de Información Patriotismo”, la cual es regional abarcando solo la Franja “E” en la zona “14”.

La mapoteca, consta de 4 cajones de 1 metro cuadrado cada uno, en donde cuelgan los mapas con un ganchillo integrado a la carta plastificada para evitar el maltrato por el uso continuo de las cartas, ocupando cada cajón 200 cartas aproximadamente.

El acomodo es por temas los cuales se encuentran señalados con letreros y colores en el ángulo superior izquierdo del ganchillo.

Iniciando por la letra inicial del abecedario y del numero más pequeño al más grande.

Existe un catálogo de cartas por Estados, Temas, Claves y Nombres de las Cartas, para su mejor manejo, pero esto muchas veces no es suficiente ya que la cartografía está en estantería abierta y lo que ocasiona es que siempre está desordenada.

1.3.2. Libros

Los asesores de consulta ofrecen al usuario las publicaciones que puedan servirles en su investigación, tales como:

- **Censos**
 - Población*
 - Económicos*
 - Agrícolas*
- **Estudios Sociodemográficos**
 - Estadísticas Sociodemográficas*
 - Estadísticas Vitales*
 - Perfil Sociodemográfico*
 - Matrimonios y Divorcios*
 - Perspectiva Estadística*
- **Estudios Económicos**
 - Indicadores de Coyuntura*
 - Ingreso y Gasto Público en México*
 - Sistema de Cuentas Nacionales de México*
 - Cuaderno de Información Oportuna*
 - Cuaderno de Información Oportuna Regional*
 - El sector Alimentario*
- **Estadísticas de Empleo**
 - Estadísticas de Empleo y desempleo*
 - Encuesta Nacional de Empleo*
- **Estadísticas de Salud**
 - Cuaderno Estadístico de Salud*
 - Estadísticas de Defunciones*
 - Mortalidad y Natalidad*
- **Estadísticas en Hogares**
 - Hogares con Jefatura Femenina*
 - Encuesta de Ingreso y Gasto de los Hogares*
 - El Ingreso de los Hogares*
 - Niveles de Bienestar*
- **Estadísticas Históricas**
 - Estadísticas Históricas*
 - División Territorial de los Estados Mexicanos*
 - Encuentro de 2 Mundos*
- **Información Geográfica**
 - Síntesis Geográfica*
 - Diccionario de Datos Básicos de la Geografía en México*
 - Guías de Interpretación para la Cartografía*
- **Estadísticas de Medio Ambiente**
 - Estadísticas de Medio Ambiente a nivel Nacional*
 - Estadísticas de Medio Ambiente del D. F.*

➤ **Anuarios**

Anuario Estadístico a Nivel Nacional
Anuarios Estadísticos Estatales de México

➤ **Información complementaria**

Agenda Estadística
Conociendo las Estadísticas en México
La modernización del INEGI

El asesor entrega el material al usuario junto con una boleta de consulta para que la llene, el usuario devuelve el material junto con la boleta.

Los libros están ordenados con el Sistema de Clasificación Decimal de Melvin Dewey, y se están catalogando en el Programa SIABUC Siglo XXI, para tener una consulta electrónica, con la que aún no se cuenta, no existen ficheros de consulta, por lo que se tiene que pedir apoyo a los asesores de consulta, para que oriente a los usuarios en la búsqueda de información, siendo una parte de estantería abierta en la que los usuarios pueden consultar el material que gusten sin llevar un riguroso control, ya que este material no está clasificado, sólo está señalado por temas y el usuario se siente con más libertad de poder escoger lo que desea consultar.

Por otro lado la estantería cerrada contiene libros valiosos algunos de principio del siglo XIX por lo que no pueden ser fotocopiados ni prestados a domicilio, sólo pueden ser consultados en sala, este material está clasificado por su valor así como todo el material histórico de los diferentes temas que maneja el INEGI.

Como ya se había mencionado anteriormente los libros eran de estantería abierta, se encuentran bajo resguardo, debido a la pérdida de materiales dejando en estantería abierta solo el material reciente

Debido a que todavía no existe un fichero de publicaciones de consulta ni un catálogo electrónico, no es posible que el usuario realice su búsqueda por sí solo, necesita el apoyo de un asesor para que este le proporcione el material requerido.

1.3.3 Discos

Este material está bajo resguardo, y solo se presta cuando el usuario, lo solicita con el apoyo de un asesor para manejar el CD. Este material tiene un número al costado el cual marca la diferencia de cada disco iniciando por orden alfabético de acuerdo a la letra inicial del nombre del Disco Compacto.

Los discos que se ofrecen son:

➤ **Censos**

Población

CODICE 1990 a Nivel Nacional y por Estados

NIVELES DE BIENESTAR 1990

SCINCE 1990, 2000

CONTEO 1995 a Nivel Nacional y por Estados

AREAS METROPOLITANAS 1995 a Nivel Nacional y por ciudades

Económicos

CIEN 1994

SAIC 1994

ROOT 1999

Agrícolas

CENSO AGRICOLA GANADERO 1991

AGROS 1991

➤ **Información económica digital**

Sistema Nacional de Cuentas de México 1993

Empleo Urbano

Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares

Transporte Privado Empresarial Censos Económicos 1999

Seguimiento de Establecimientos Grandes y de Empresas Censo Económico 1999

Sistema de Consulta para el Anuario Estadístico de los E.U.M (sicam 99)

➤ **Información geográfica digital**

Información Geográfica hacia el Tercer Milenio.

Guía Turística de Yucatán en Multimedia.

Síntesis Geográfica del Edo. de Puebla.

Estadísticas del Medio Ambiente 1999

➤ **Información cartográfica digital**

Carta de Uso del Suelo y Vegetación Esc. 1,000,000

Carta Topográfica Esc. 1: 1,000,000

Carta Edafológica Esc. 1: 1,000,000

Carta Geológica Esc. 1: 1,000,000

Imágenes Cartográficas Digitales serie de 4 discos.

Atlas de México Edo. Actual del Territorio

Sombreado de los Modelos Digitales de Elevación Esc. 1: 250,000

Espaciomapas 3ra. Dimensión Virtual Esc. 1: 250,000

Ciudades Capitales de México serie de 5 discos

GEMA Geomodelos de Altimetría del Territorio Nacional Esc. 1: 250,000

México en Multimedia

México Información Topográfica Digital Conjunto de Datos Vectoriales

SIGE Sistema de Información Geográfica y Estadística

La consulta de esta información es gratuita, pero para poder accederla es necesario que el usuario conozca los discos por medio de nuestra página de Internet o del catálogo de productos, o que el asesor se la ofrezca, debido a que todavía no hay muchos usuarios que cuenten con una computadora, por lo que se desconoce el material o como utilizarlo.

2. En la sala de consulta de la biblioteca del INEGI

La Biblioteca del INEGI no opera como el común de las bibliotecas, aquí se cuenta con personal capacitado en las diferentes áreas que maneja el Instituto, como ya se había mencionado antes, no se cuenta con un fichero bibliográfico o un catálogo electrónico, es necesario consultar a los “**Asesores de Consulta**” los cuales le sugieren al usuario el material que puede ayudarles en su investigación, pero sí el asesor desconoce el tema o no desea manejarlo en ese momento, el usuario únicamente se lleva lo que le fue proporcionado por el asesor sin poder indagar más, a menos que consulte a otro asesor y éste pueda darle mayor información de la obtenida.

Existen diferentes motivos por los que el usuario muchas veces no se encuentra satisfecho con el servicio proporcionado, partiremos de lo básico

2.2. Problemática

Para poder examinar la problemática existente en la Biblioteca nos hemos apoyado en el instrumento más importante para la Biblioteca (**LA BOLETA DE CONSULTA**), la cual es proporcionada a los usuarios que solicitan información.

Dicha Boleta comprende los siguientes elementos:

NUMERO DE USUARIOS: Cuantos usuarios asistieron al INEGI, si fue uno sólo o un grupo de personas etc.

TURNO: En que horario fue la consulta: matutino o vespertino.

NUMERO: Cada asesor tiene un número designado, que debe poner en la boleta para ser identificado por el evaluador.

FECHA: Día en que se realizó la consulta.

NOMBRE: Del usuario que consulta.

INSTITUCIÓN O EMPRESA: Lugar de donde proviene el usuario.

ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN O EMPRESA: Marca los sectores a elegir con opción.

- Agropecuaria**
- Minería**
- Electricidad, Agua, Gas**
- Construcción**

OCUPACIÓN: Lo divide en cuatro sectores

- **Empleado**
- **Maestro o Investigador**
- **Estudiante**
- **Otro Especifique**

TITULOS CONSULTADOS: Aquí se escribe el título consultado y adelante el código de U.P.C. (.....), el cual viene al reverso de las publicaciones y son los últimos 6 dígitos de cada código de Barras.

OBTUVO LA INFORMACIÓN QUE BUSCABA

Aquí se presentan 3 incisos

- Toda**
- Parcialmente**
- No**

QUE INFORMACIÓN NO LOCALIZÓ

Aquí expresa el usuario con toda libertad, la información no encontrada.

COMO EVALUA EL SERVICIO EN CUANTO A :

MOBILIARIO Y EQUIPO

- Bueno**
- Regular**
- Malo**

AMABILIDAD DEL ASESOR

- Bueno**
- Regular**
- Malo**

CONOCIMIENTOS DEL ASESOR

- Bueno**
- Regular**
- Malo**

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

En donde el usuario plasma lo que no fue de su agrado en el servicio proporcionado.

Se revisaron los datos obtenidos en las boletas del mes de enero del 2001, con 1,982 usuarios de los que se tiene la siguiente información:

195 usuarios opinan que falta un anfitrión que indique los lugares existentes en el Centro de Información.

325 usuarios demandan la apertura de una mapoteca completa que satisfaga las necesidades cartográficas.

310 usuarios marcan la falta de ficheros Bibliográficos.

275 mencionaron que se mejore la calidad de las copias

60 usuarios, dicen que no existen letreros que indiquen la distribución de los servicios del INEGI.

125 Se quejan de la falta de un glosario general de términos que apoyen la interpretación del usuario.

195 marcan la falta de material, extraviado en la Biblioteca.

252 señalaron que el asesor desconocía el tema que solicitaron.

245 dijeron desconocer el tema de su investigación.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de febrero de 2001

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La falta de Ficheros Bibliográficos	880
Mejorar la Calidad de las copias	475
La apertura de una mapoteca completa	460
La perdida del material en la Biblioteca	390
La falta de un Glosario de Términos que apoyen la Interpretación	270
La nula existencia de Señalamientos	270
Desconocimiento del tema por parte del asesor	240
Desconocimiento de la información por parte del usuario	230
La falta de un anfitrión	209
	3,424

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de marzo de 2001

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La apertura de una mapoteca completa	515
La falta de Ficheros Bibliográficos	420
Mejorar la Calidad de las copias	376
La falta de un anfitrión	285
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	238
Desconocimiento de la información por parte del usuario	201
Desconocimiento del tema por parte del asesor	185
La pérdida del material en la Biblioteca	170
La nula existencia de Señalamientos	160
	2,550

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de abril de 2001

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La falta de Ficheros Bibliográficos	1,005
Mejorar la Calidad de las copias	865
La apertura de una mapoteca completa	801
La pérdida del material en la Biblioteca	230
Desconocimiento del tema por parte del asesor	215
Desconocimiento de la información por parte del usuario	180
La falta de un anfitrión	95
La nula existencia de Señalamientos	78
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	50
	3,519

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de mayo de 2001

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La apertura de una mapoteca completa	1,015
La falta de Ficheros Bibliográficos	788
Mejorar la Calidad de las copias	456
Desconocimiento del tema por parte del asesor	378
La perdida del material en la Biblioteca	293
La nula existencia de Señalamientos	215
La falta de un anfitrión	185
Desconocimiento de la información por parte del usuario	185
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	179
	3,694

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de junio de 2001

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La apertura de una mapoteca completa	840
Mejorar la Calidad de las copias	753
Desconocimiento de la información por parte del usuario	293
La falta de Ficheros Bibliográficos	287
Desconocimiento del tema por parte del asesor	285
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	187
La falta de un anfitrión	178
La perdida del material en la Biblioteca	120
La nula existencia de Señalamientos	95
T O T A L	3,038

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de julio de 2001

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La apertura de una mapoteca completa	357
La falta de Ficheros Bibliográficos	348
Mejorar la Calidad de las copias	299
Desconocimiento de la información por parte del usuario	232
La perdida del material en la Biblioteca	209
Desconocimiento del tema por parte del asesor	196
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	185
La nula existencia de Señalamientos	87
La falta de un anfitrión	58
TOTAL	1,971

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de agosto de 2001

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La apertura de una mapoteca completa	617
La falta de Ficheros Bibliográficos	586
Mejorar la Calidad de las copias	492
La perdida del material en la Biblioteca	186
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	102
Desconocimiento de la información por parte del usuario	101
La falta de un anfitrión	100
Desconocimiento del tema por parte del asesor	96
La nula existencia de Señalamientos	53
	2,333

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de septiembre de 2001

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La falta de Ficheros Bibliográficos	1,201
La apertura de una mapoteca completa	1,002
Mejorar la Calidad de las copias	801
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	420
La nula existencia de Señalamientos	203
La falta de un anfitrión	133
La pérdida del material en la Biblioteca	125
Desconocimiento de la información por parte del usuario	100
Desconocimiento del tema por parte del asesor	83
	4,068

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de octubre de 2001

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
Mejorar la Calidad de las copias	799
Desconocimiento de la información por parte del usuario	678
La falta de Ficheros Bibliográficos	601
La apertura de una mapoteca completa	405
La pérdida del material en la Biblioteca	188
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	167
Desconocimiento del tema por parte del asesor	166
La falta de un anfitrión	123
La nula existencia de Señalamientos	58
	3,185

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de noviembre de 2001

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
Mejorar la Calidad de las copias	803
La apertura de una mapoteca completa	460
La falta de Ficheros Bibliográficos	442
La nula existencia de Señalamientos	399
La perdida del material en la Biblioteca	301
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	238
La falta de un anfitrión	202
Desconocimiento de la información por parte del usuario	125
Desconocimiento del tema por parte del asesor	102
	3,072

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de diciembre de 2001

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La apertura de una mapoteca completa	330
La falta de Ficheros Bibliográficos	325
Mejorar la Calidad de las copias	275
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	189
La nula existencia de Señalamientos	112
La falta de un anfitrión	102
Desconocimiento de la información por parte del usuario	55
Desconocimiento del tema por parte del asesor	39
La perdida del material en la Biblioteca	23
	1,450

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de enero de 2002

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La apertura de una mapoteca completa	399
La falta de Ficheros Bibliográficos	379
Mejorar la Calidad de las copias	294
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	281
La perdida del material en la Biblioteca	222
Desconocimiento de la información por parte del usuario	192
La nula existencia de Señalamientos	129
Desconocimiento del tema por parte del asesor	103
La falta de un anfitrión	93
	2,092

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de febrero de 2002

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La falta de Ficheros Bibliográficos	802
Mejorar la Calidad de las copias	799
La apertura de una mapoteca completa	740
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	377
La perdida del material en la Biblioteca	311
Desconocimiento de la información por parte del usuario	220
La nula existencia de Señalamientos	133
La falta de un anfitrión	127
Desconocimiento del tema por parte del asesor	88
T O T A L	3,597

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de marzo de 2002

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La apertura de una mapoteca completa	1,009
Mejorar la Calidad de las copias	650
Desconocimiento de la información por parte del usuario	399
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	301
La perdida del material en la Biblioteca	266
La falta de Ficheros Bibliográficos	236
La falta de un anfitrión	210
La nula existencia de Señalamientos	201
Desconocimiento del tema por parte del asesor	165
	3,437

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de abril de 2002

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La falta de Ficheros Bibliográficos	699
La apertura de una mapoteca completa	410
Mejorar la Calidad de las copias	386
Desconocimiento de la información por parte del usuario	246
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	203
La perdida del material en la Biblioteca	133
La nula existencia de Señalamientos	111
La falta de un anfitrión	102
Desconocimiento del tema por parte del asesor	102
	2,392

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de mayo de 2002

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La apertura de una mapoteca completa	999
Mejorar la Calidad de las copias	996
La falta de Ficheros Bibliográficos	679
La falta de un glosario de Términos que apoyen la Interpretación	477
La falta de un anfitrión	202
La pérdida del material en la Biblioteca	185
La nula existencia de Señalamientos	167
Desconocimiento del tema por parte del asesor	101
Desconocimiento de la información por parte del usuario	59
	3,865

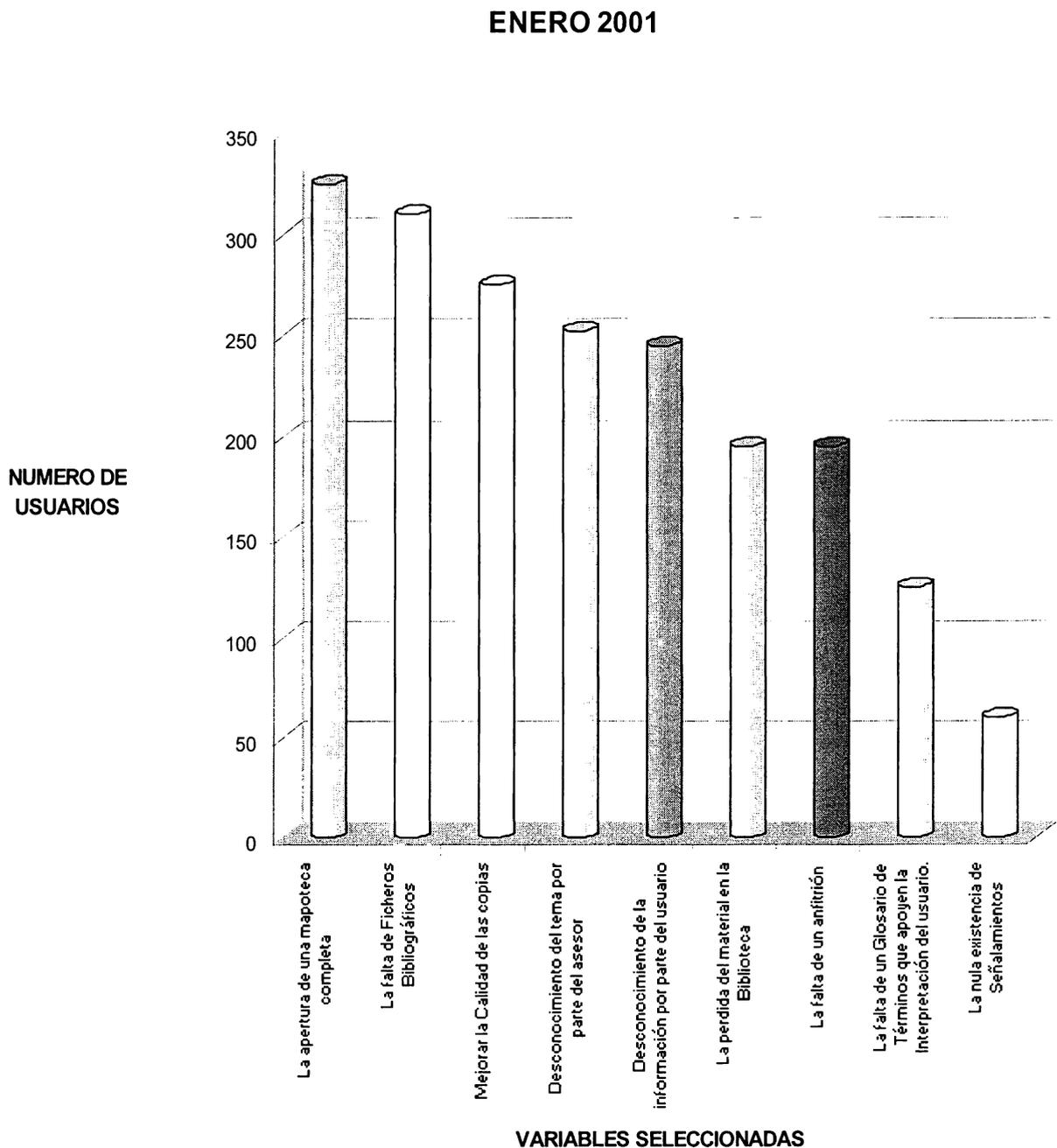
Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Número de usuarios que asistieron a la biblioteca en el mes de junio de 2002

VARIABLES SELECCIONADAS	NUMERO DE USUARIOS
La falta de un Glosario de Términos que apoyen la Interpretación	892
Mejorar la Calidad de las copias	733
La apertura de una mapoteca completa	599
La falta de Ficheros Bibliográficos	596
La pérdida del material en la Biblioteca	386
La falta de un anfitrión	166
Desconocimiento del tema por parte del asesor	145
Desconocimiento de la información por parte del usuario	139
La nula existencia de Señalamientos	133
	3,789

Fuente: Boletas de registro elaboradas por el INEGI, contabilizadas por Ma. de Jesús Reyes Hidalgo.

Graf. 1.1. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

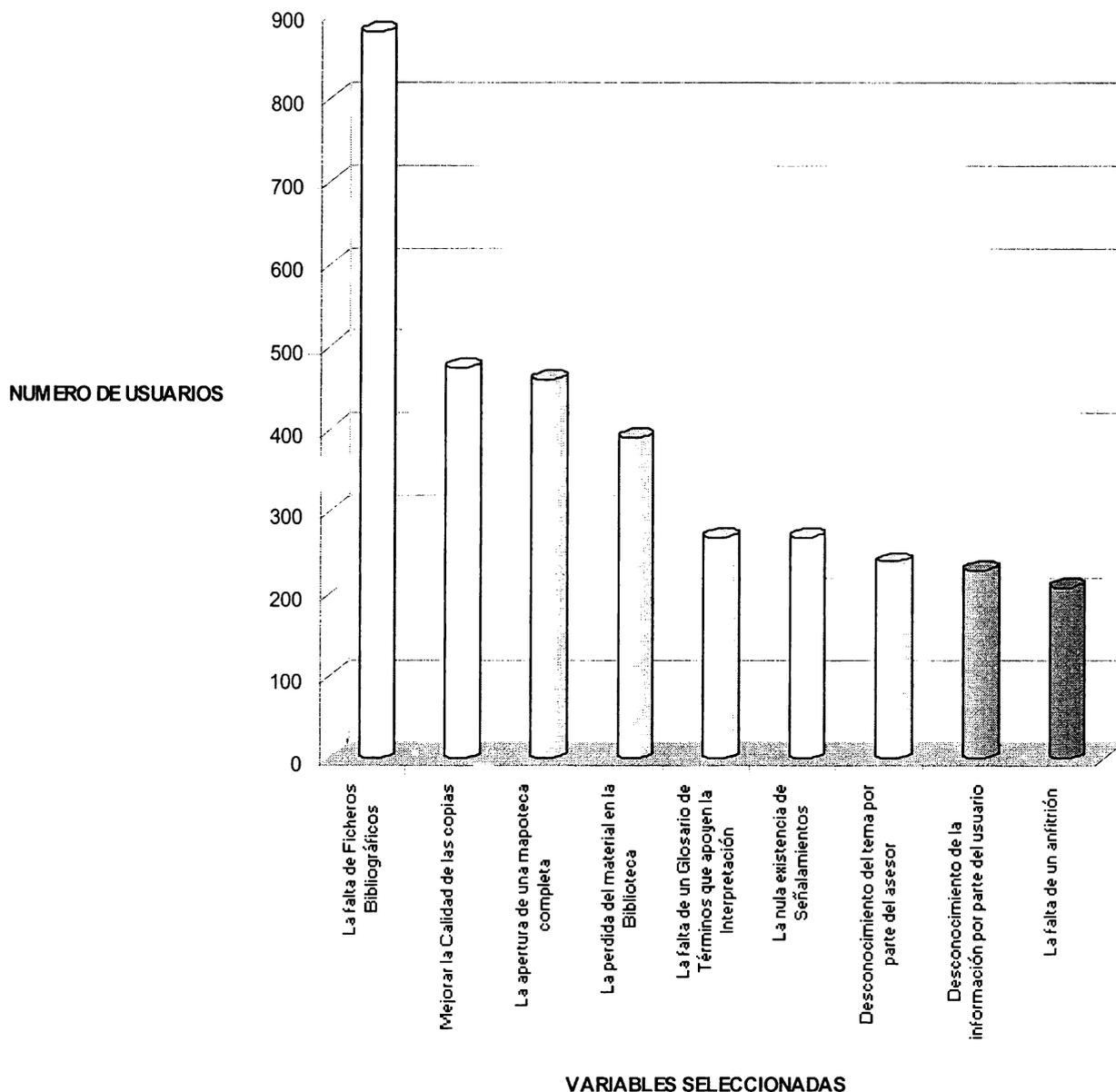


Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

En el mes de enero asistieron 1982 usuarios a las instalaciones del INEGI. Donde 325 usuarios marcaron la apertura de una mapoteca completa que incluya todos los temas y títulos de la cartografía editada por el instituto, en segundo lugar los usuarios marcaron la falta de ficheros bibliográficos, donde ellos puedan consultar la información sin la necesidad de consultar a un asesor. El indicador con menos quejas es la nula existencia de señalamientos.

Graf. 1.2. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

FEBRERO 2001

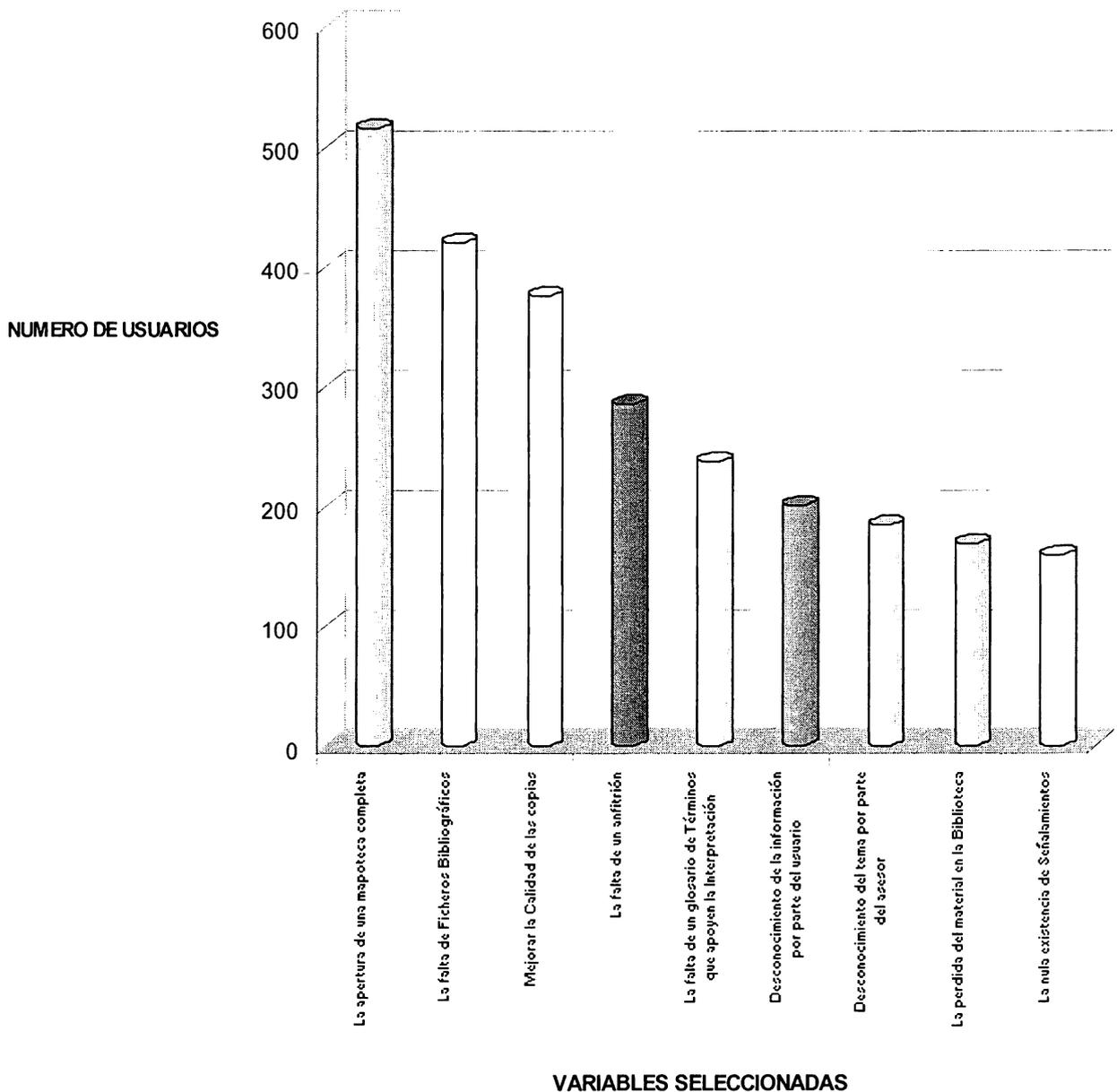


Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

En este mes el indicador con menor queja es la falta de un anfitrión que oriente hacia donde están los lugares que el usuario desea visitar para hacer más rápida la consulta, siendo en este mes el de mayor demanda la falta de ficheros bibliográficos, en este periodo hubo muchas incapacidades por parte del personal que labora en el INEGI, lo que ocasiono que este indicador se dispare.

Graf. 1.3. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

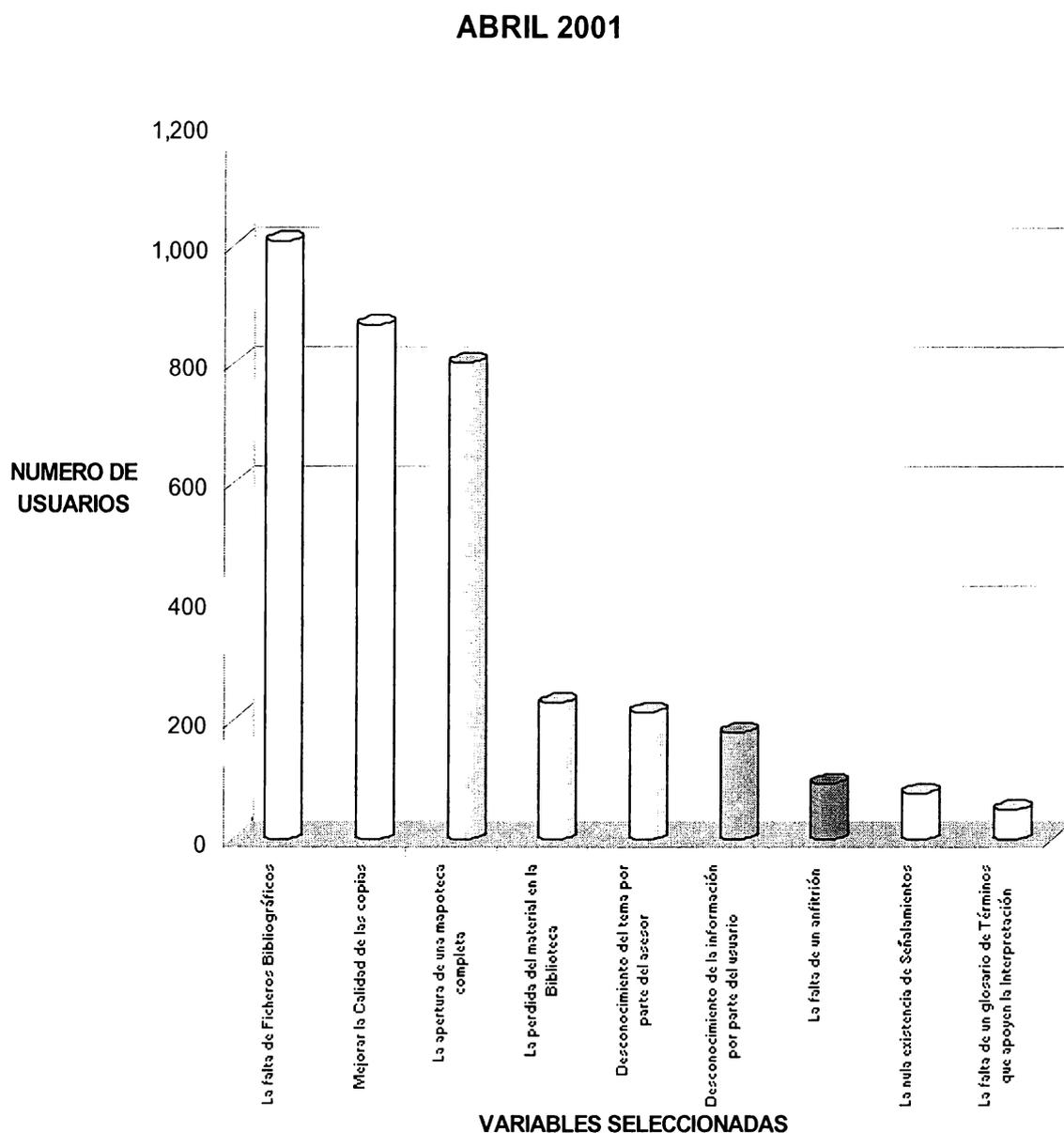
MARZO 2001



Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

Es un mes donde ya se refleja con claridad la necesidad de abrir la mapoteca completa del INEGI, ya que los usuarios se siguen quejando de no encontrar las cartas que edita el instituto, como segundo indicador se presentó la falta de ficheros bibliográficos y para finalizar como el indicador de menor importancia la nula existencia de señalamientos.

Graf. 1.4. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

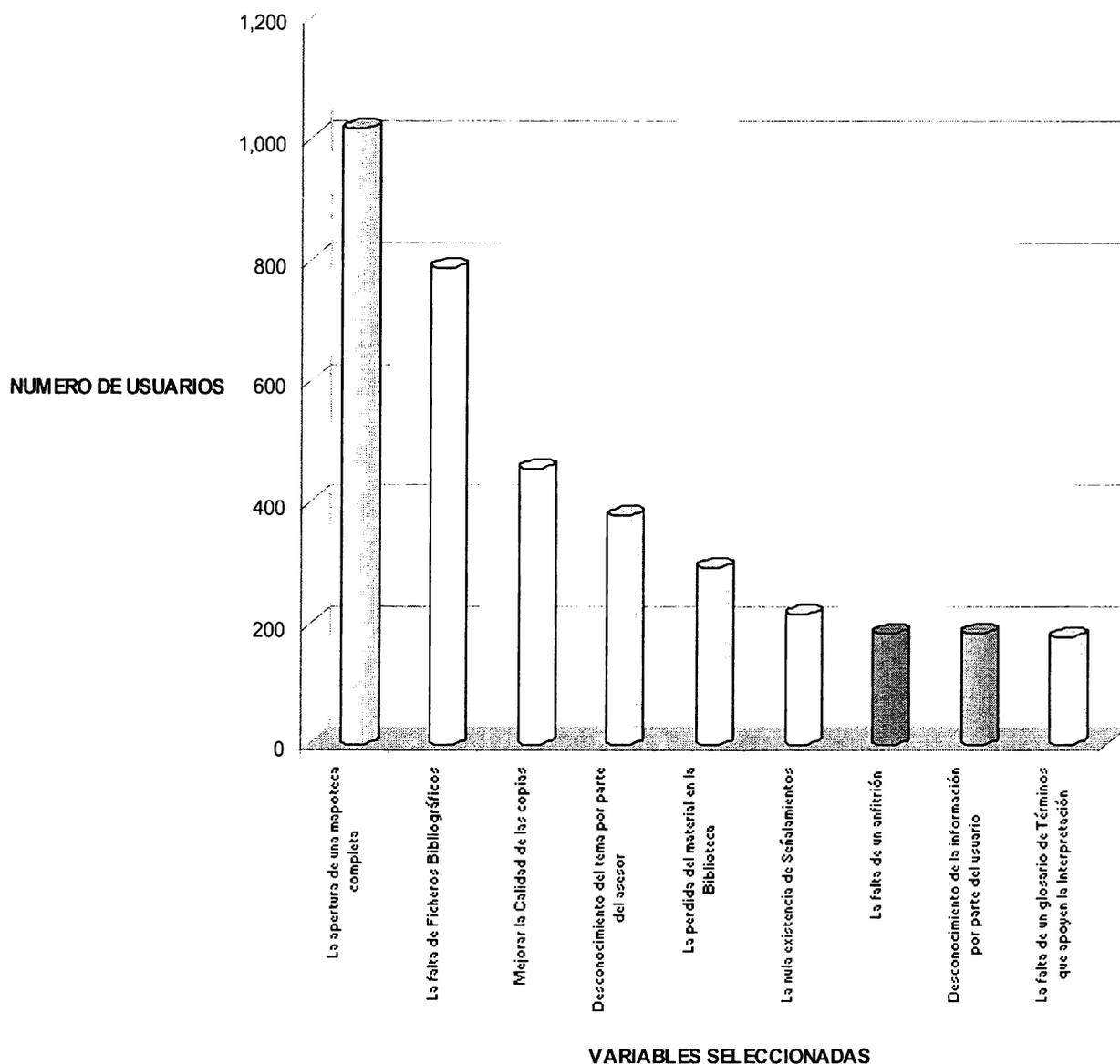


Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

En esta grafica se puede apreciar la falta de ficheros bibliográficos dentro de la biblioteca, que como ya se había mencionado algunos asesores no proporcionan la información completa por esta causa los usuarios solicitan este servicio, en segundo lugar de importancia tenemos otro indicador la calidad de las copias los usuarios se quejan de no tener fotocopadoras con nitidez que pueda apoyar los trabajos de investigación, al final tenemos la falta de un glosario de términos que apoyen la interpretación de los materiales del INEGI.

Graf. 1.5. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

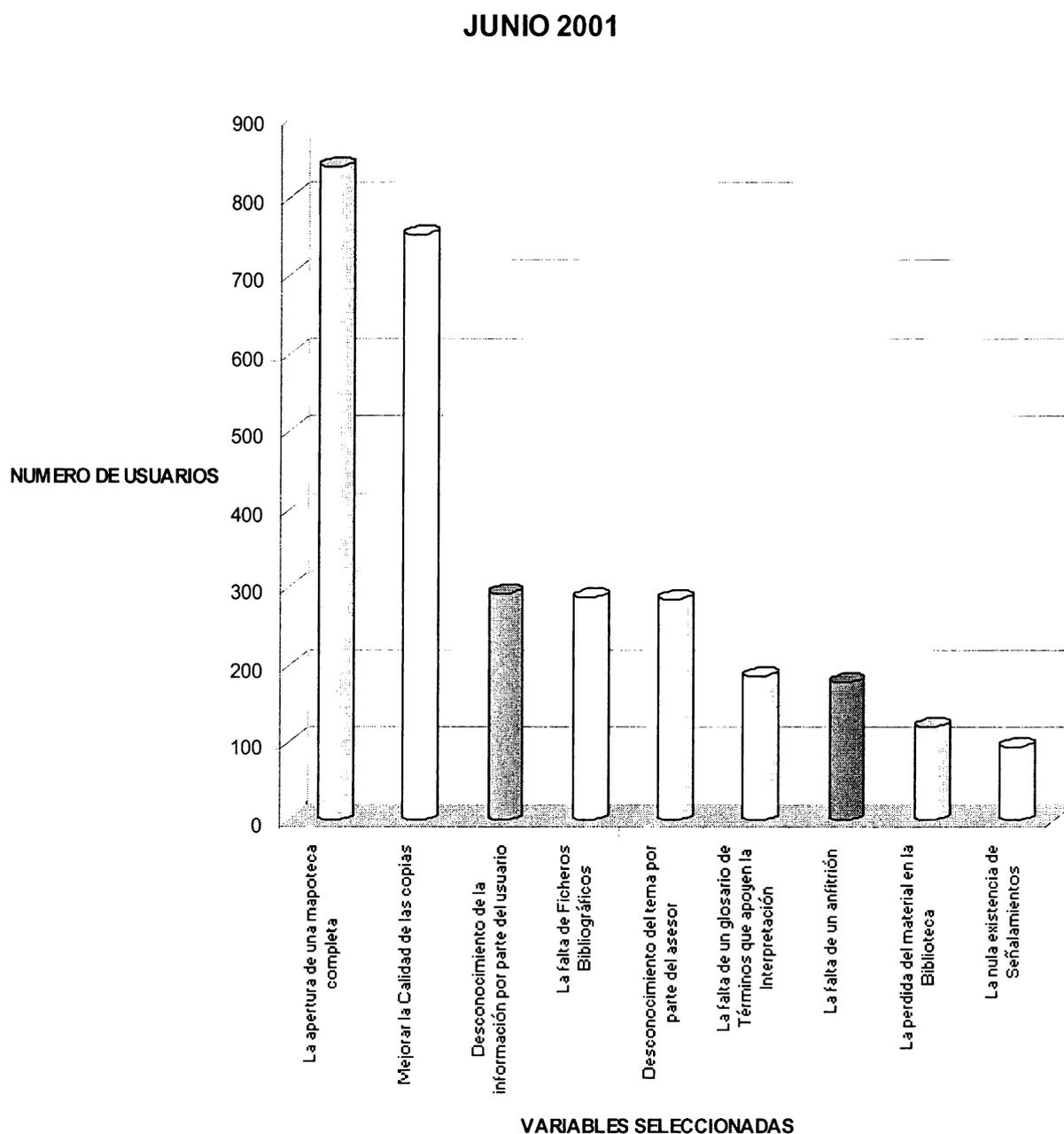
MAYO 2001



Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

En este mes se arroja el mismo indicador de la apertura de una mapoteca, siendo el de mayor impacto en los cuatro meses estudiados, en segundo lugar tenemos la falta de ficheros bibliográficos, donde en las sugerencias consultadas se dice incluir una consulta automatizada por la economía del papel. Como último indicador de menor importancia la falta de un glosario que apoye la interpretación.

Graf. 1.6. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

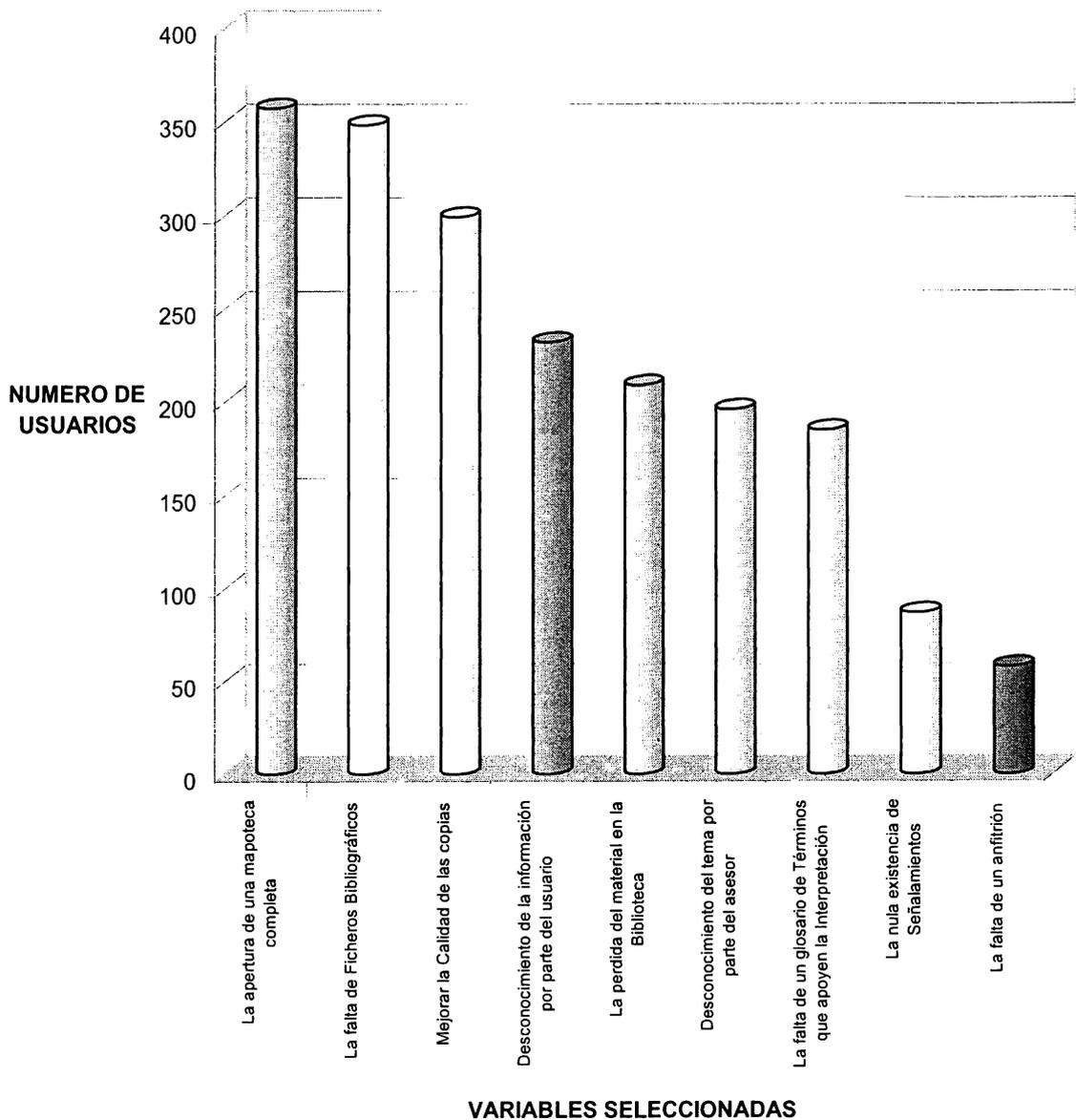


Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes

En esta gráfica al igual que las anteriores se sugiere la apertura de una mapoteca como el indicador con mayor numero de quejas y en segundo lugar tenemos el mejorar la calidad de las copias el cual es un problema que ya se ha comentado a las autoridades correspondientes sin tener una respuesta, el indicador con menos inconformidad por parte de los usuarios es la nula existencia de los señalamientos.

Graf. 1.7. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

JULIO 2001

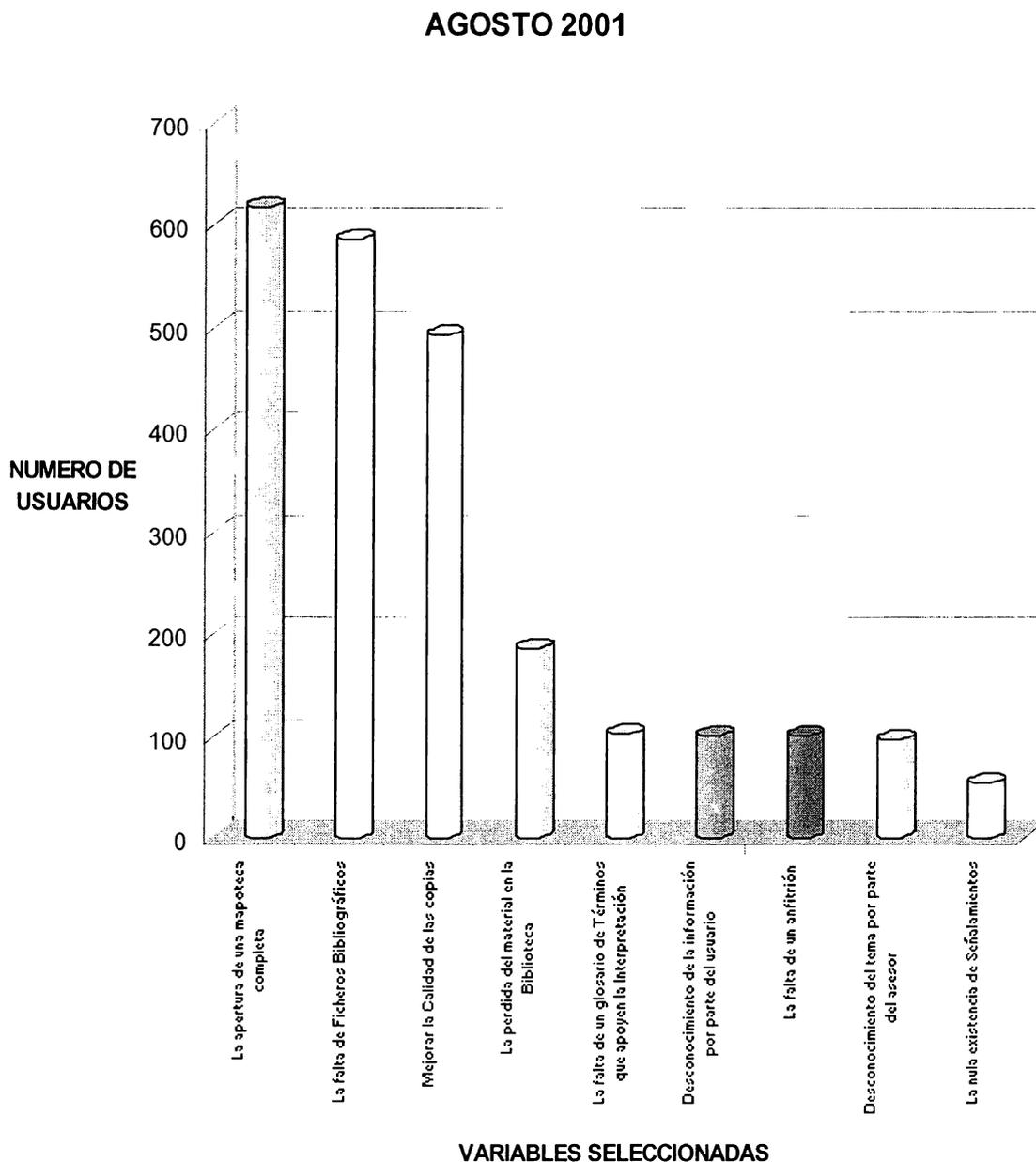


Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

El indicador de mayor importancia es la apertura de una mapoteca completa y como indicador que le sigue la falta de ficheros bibliográficos, y como el indicador con menos quejas es la falta de un anfitrión.



Graf. 1.8. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

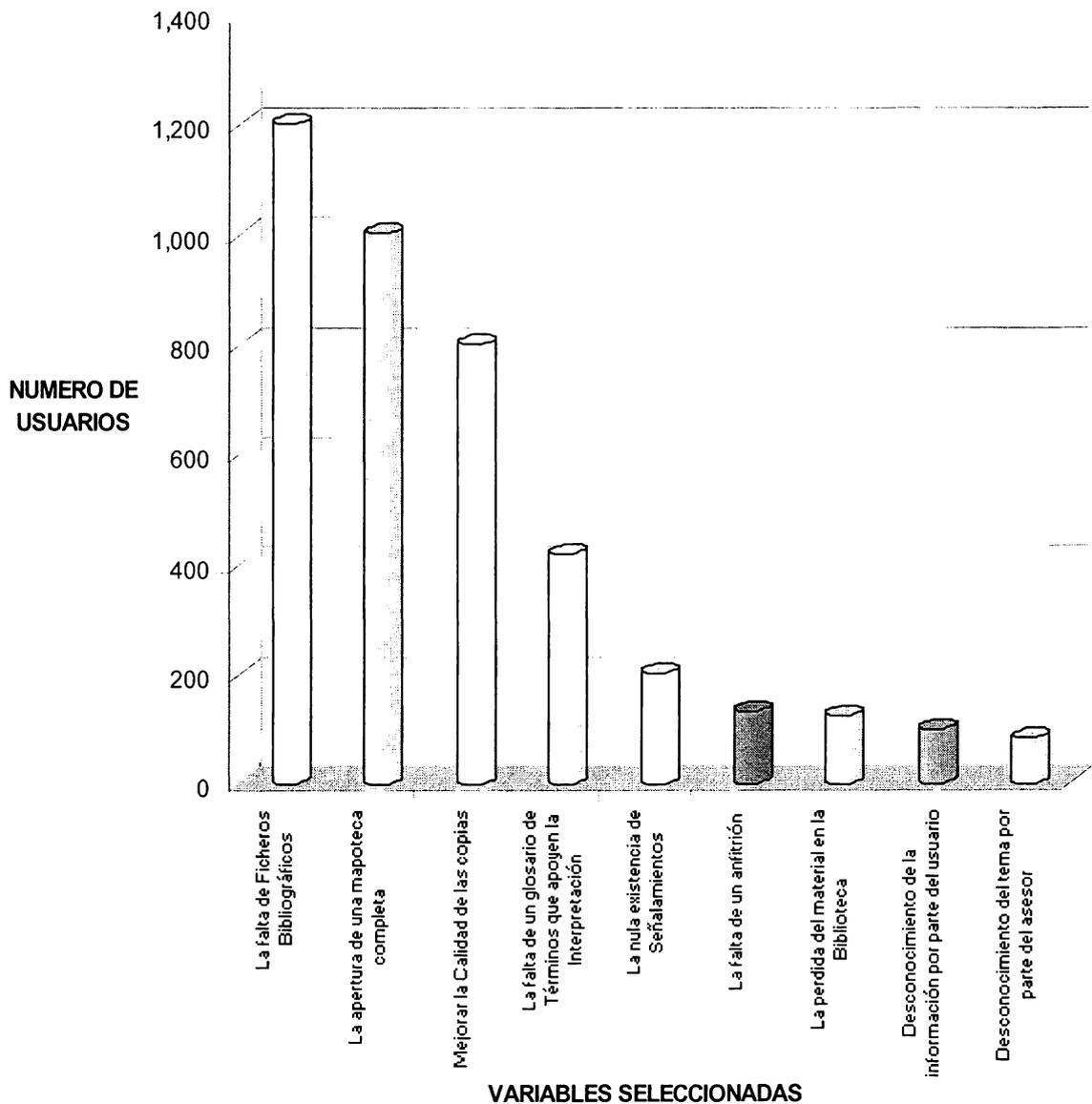


Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

El indicador nuevamente de mayor importancia es de la falta de una mapoteca completa y como indicador que le sigue la falta de ficheros bibliográficos otro indicador que a lo largo del período estudiado ocupa los primeros lugares de que por parte de los usuarios como ultimo indicador es la nula existencia de señalamientos.

Graf. 1.9. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

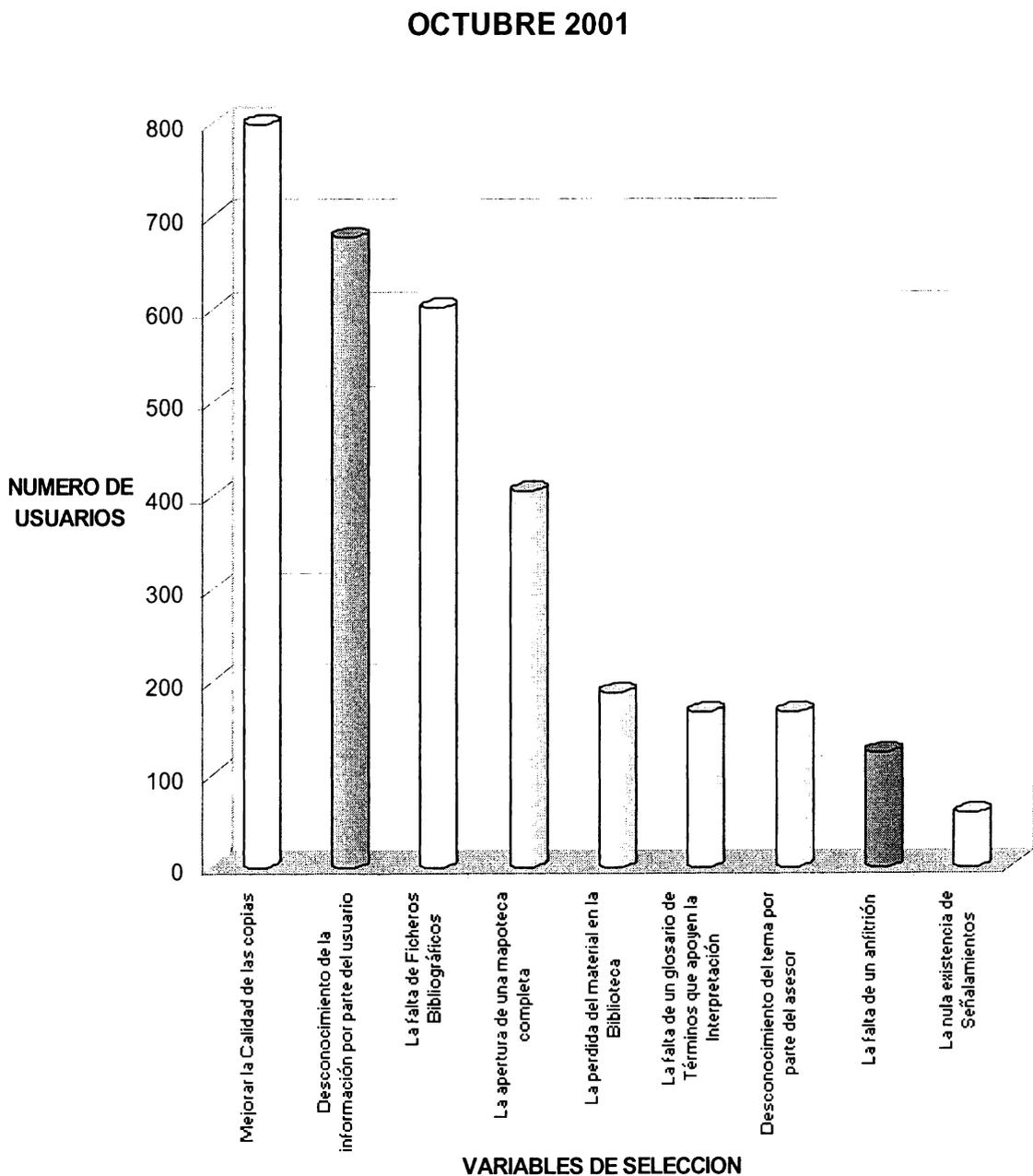
SEPTIEMBRE 2001



Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

Como el indicador de mayor importancia tenemos la falta de ficheros bibliográficos y como indicador que le sigue la apertura de una mapoteca completa, el indicador de menor importancia es el desconocimiento de del tema por parte del asesor, este indicador muchas veces no refleja la realidad ya que los asesores desaparecen las boletas con quejas negativas hacia ellos.

Graf. 1.10. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

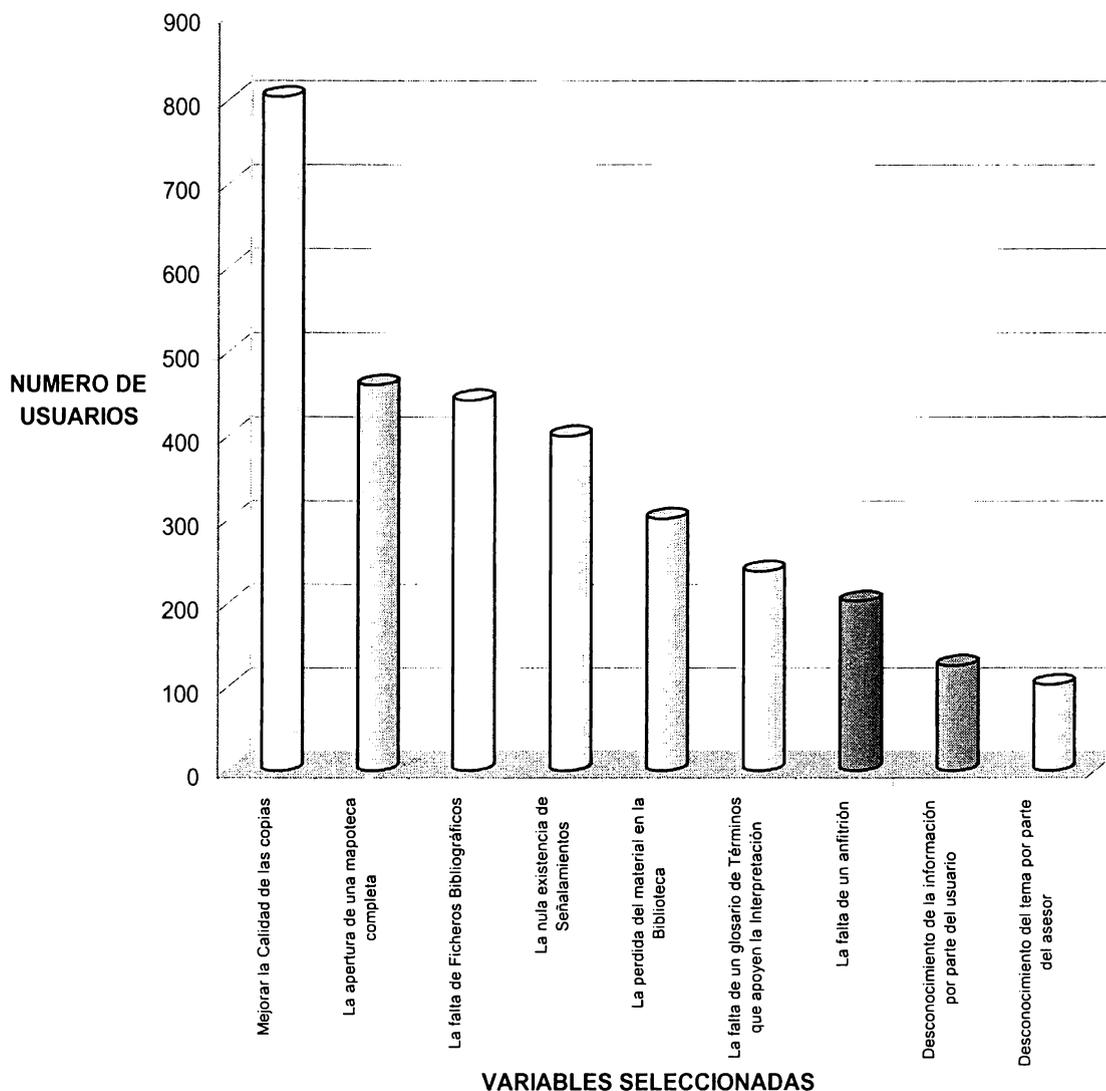


Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

El indicador más sobresaliente es la calidad de las copias el cual continúa siendo uno de los tres problemas principales en nuestro periodo de estudio, como indicador que le sigue es la apertura de una mapoteca completa, el indicador de menor importancia en este mes es la nula existencia de señalamientos.

Graf. 1.11. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

NOVIEMBRE 2001

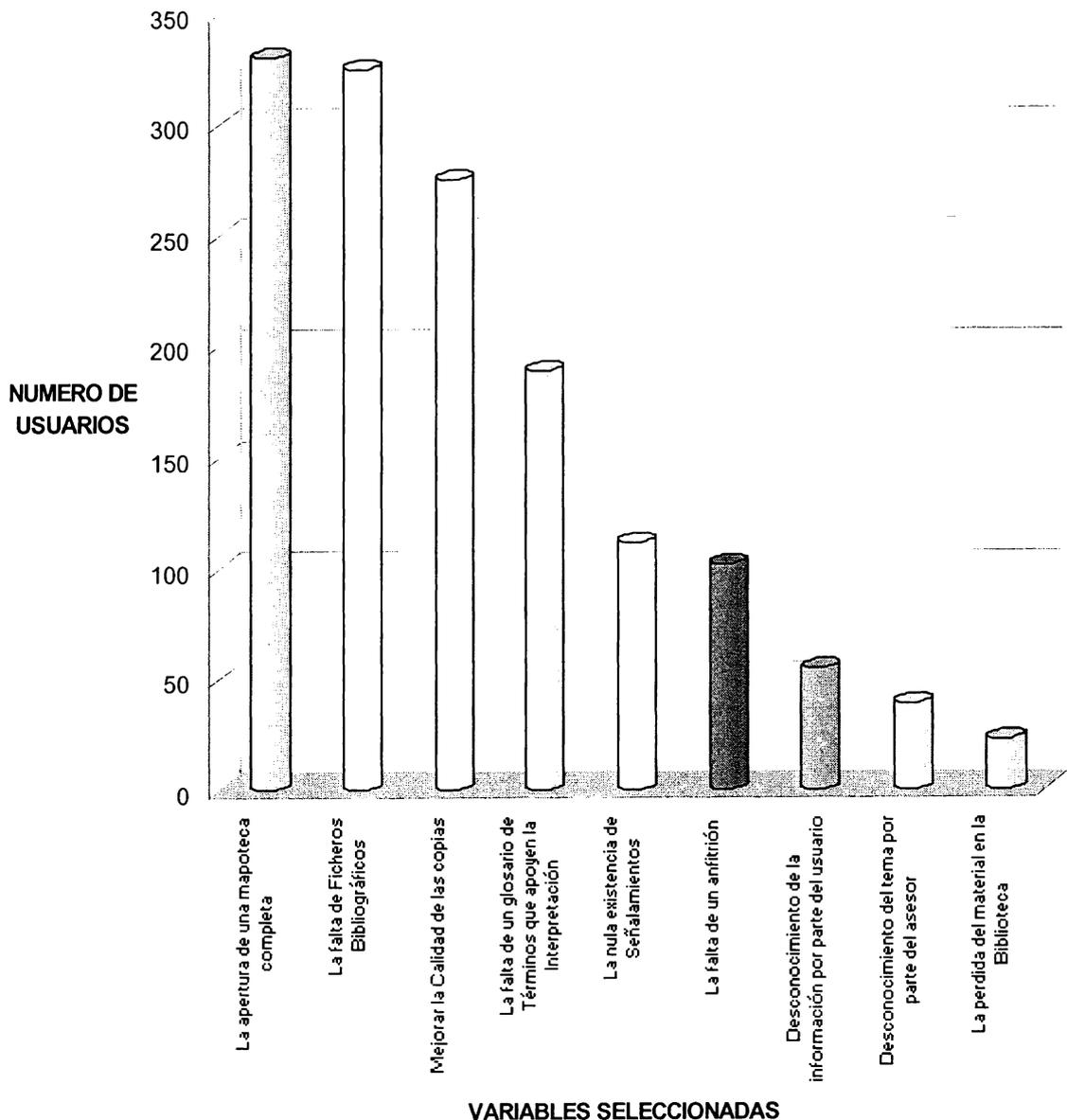


Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

Como primer número en la estadística tenemos el mejorar la calidad de las copias, las cuales siguen siendo de mala calidad, como indicador subsiguiente la apertura de una mapoteca completa y como indicador que reporta el menor número de quejas es el desconocimiento por parte de los asesores.

Graf. 1.12. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

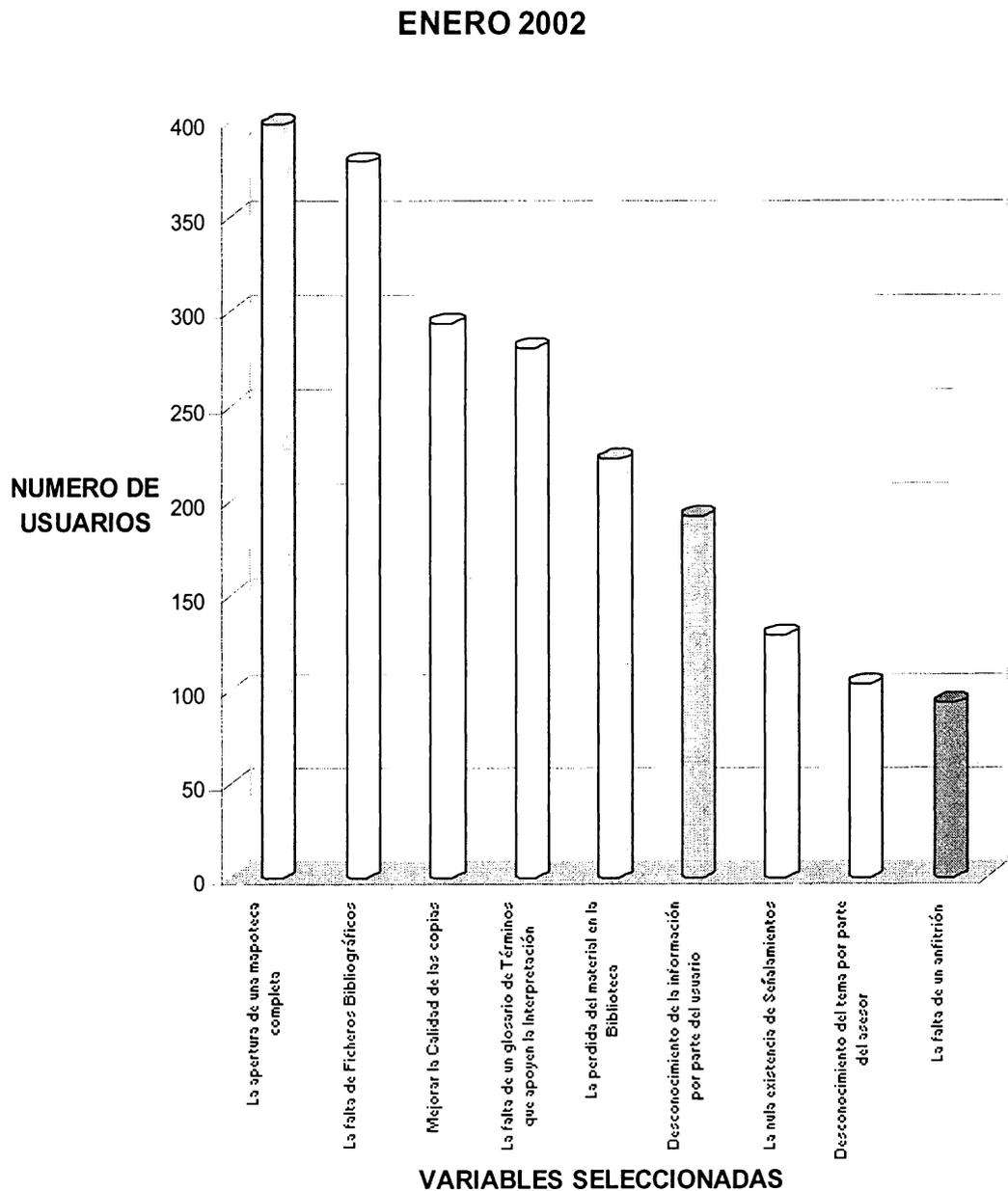
DICIEMBRE 2001



Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

Como ya es costumbre el indicador más sobresaliente es la apertura de una mapoteca completa y como indicador que le sigue la falta de ficheros bibliográficos que han sido los que más quejas han tenido a lo largo del año, como indicador de menor importancia tenemos la pérdida de material dentro de la biblioteca.

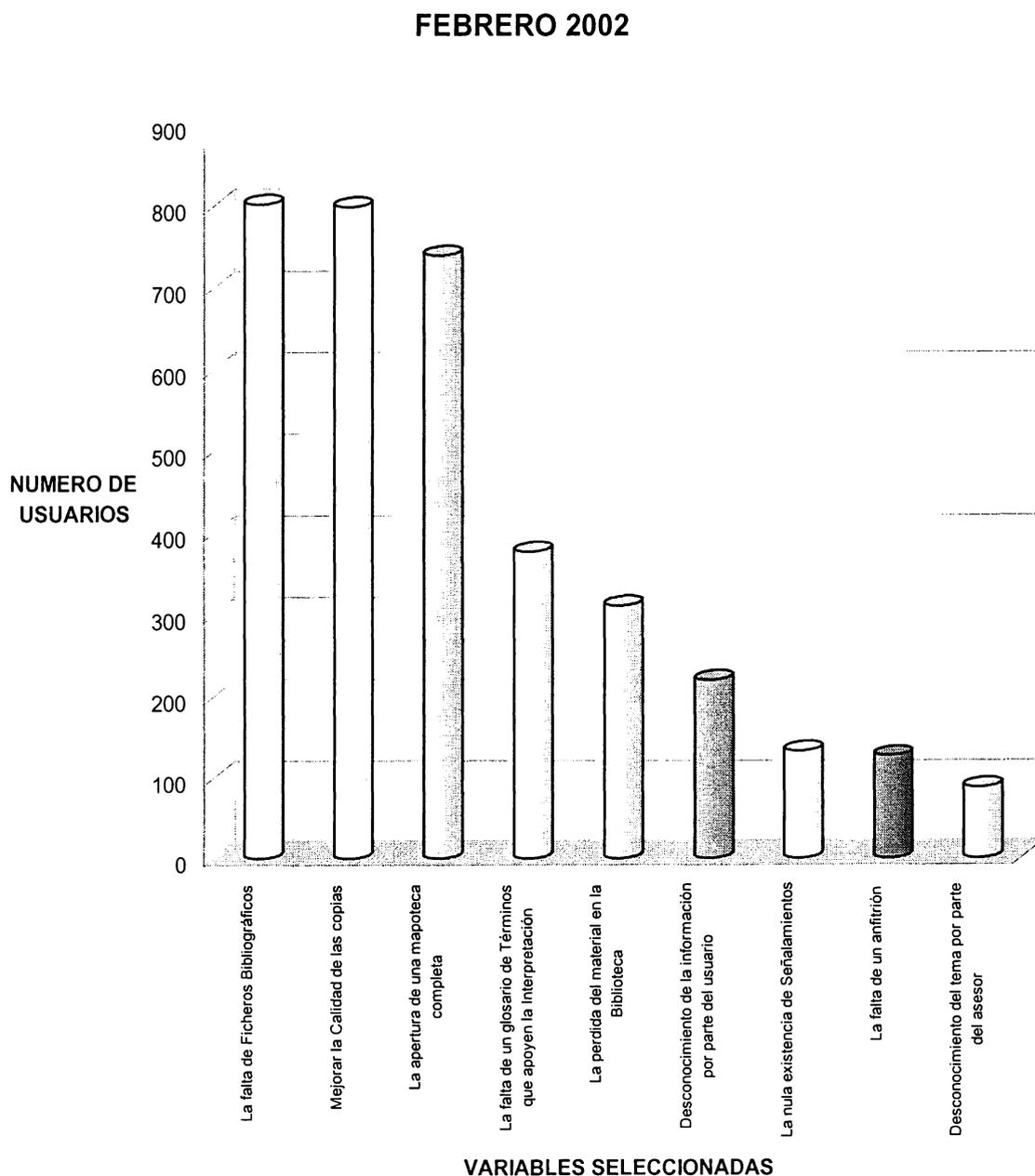
Graf. 1.13. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca



Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

Al inicio del año como ya se había mencionado la consulta es baja en numero de usuarios, mas sin embargo los indicadores no cambian, continúan siendo los mismos, como principal indicador tenemos la apertura de una mapoteca completa y como subsiguiente la falta de ficheros bibliográficos, la variable que reporto menos quejas en este mes fue la falta de un anfitrión.

Graf. 1.14. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

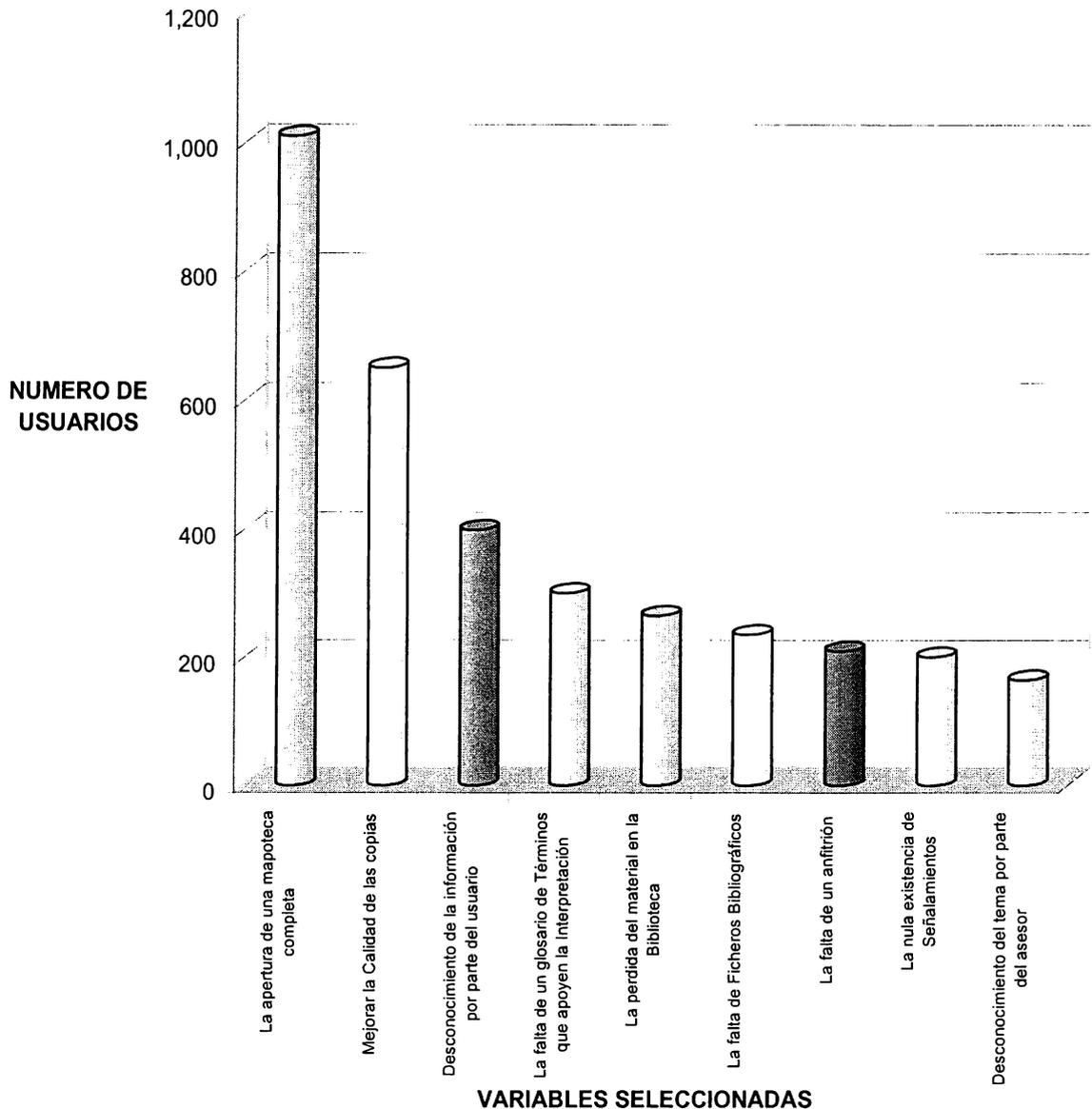


Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

Como en los meses anteriores la falta de ficheros bibliográficos es un elemento del que se continúa quejando el usuario, siguiéndole mejorar la calidad de las fotocopias, el indicador de menor importancia es desconocimiento del tema por parte del asesor.

Graf. 1.15. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

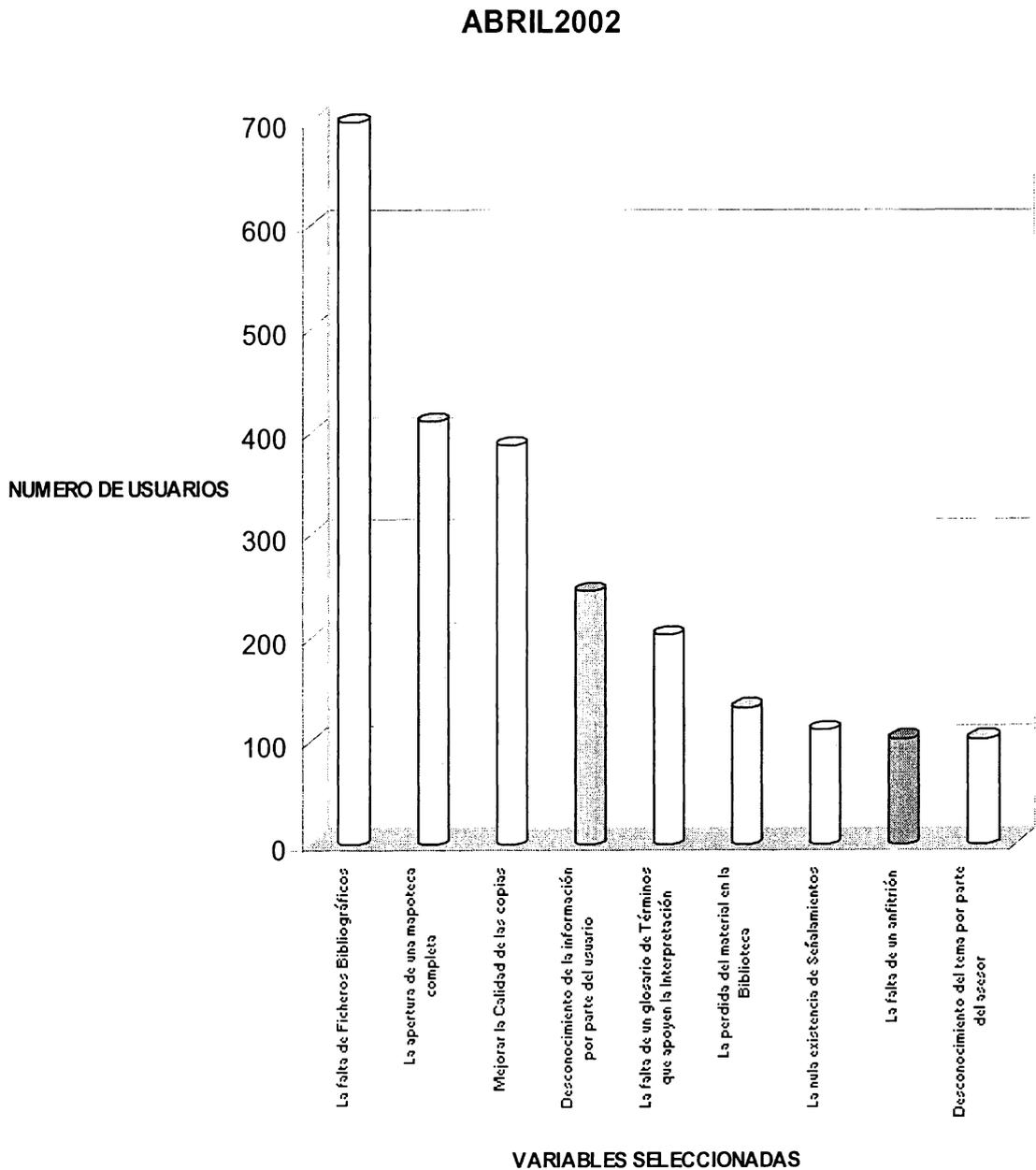
MARZO 2002



Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

En este mes la consulta comienza a incrementarse sin cambiar el orden de los indicadores teniendo el más representativo de este mes como la apertura de una mapoteca completa, seguido de mejorar la calidad de las fotocopias y como indicador de menor representatividad el desconocimiento del tema por parte del asesor.

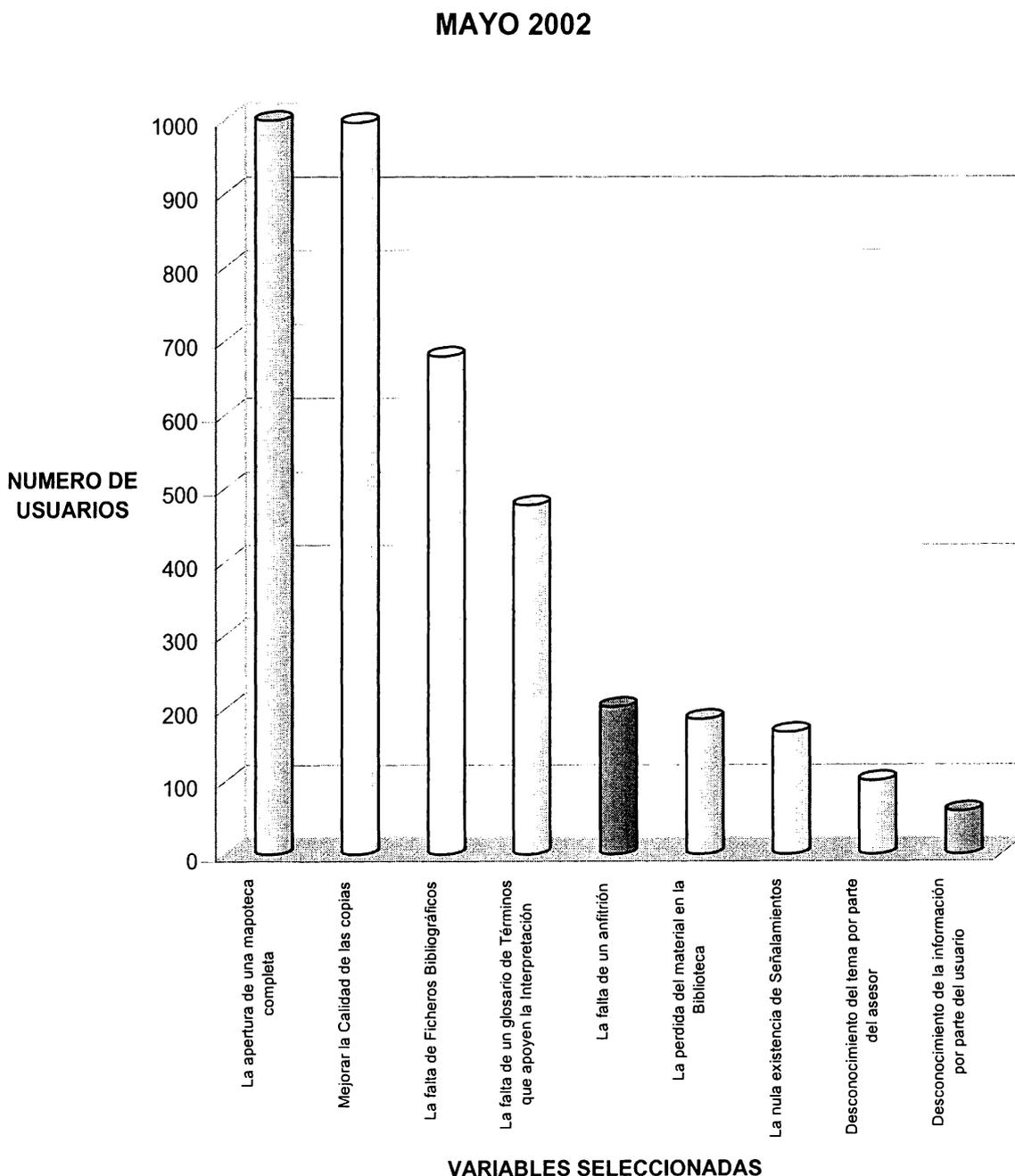
Graf. 1.16. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca



Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

El indicador mas sobresaliente en este mes es la falta de ficheros bibliográficos, seguido del mismo indicador del mes de febrero la apertura de una mapoteca completa, el de menor representatividad en la grafica es el desconocimiento del tema por parte del asesor.

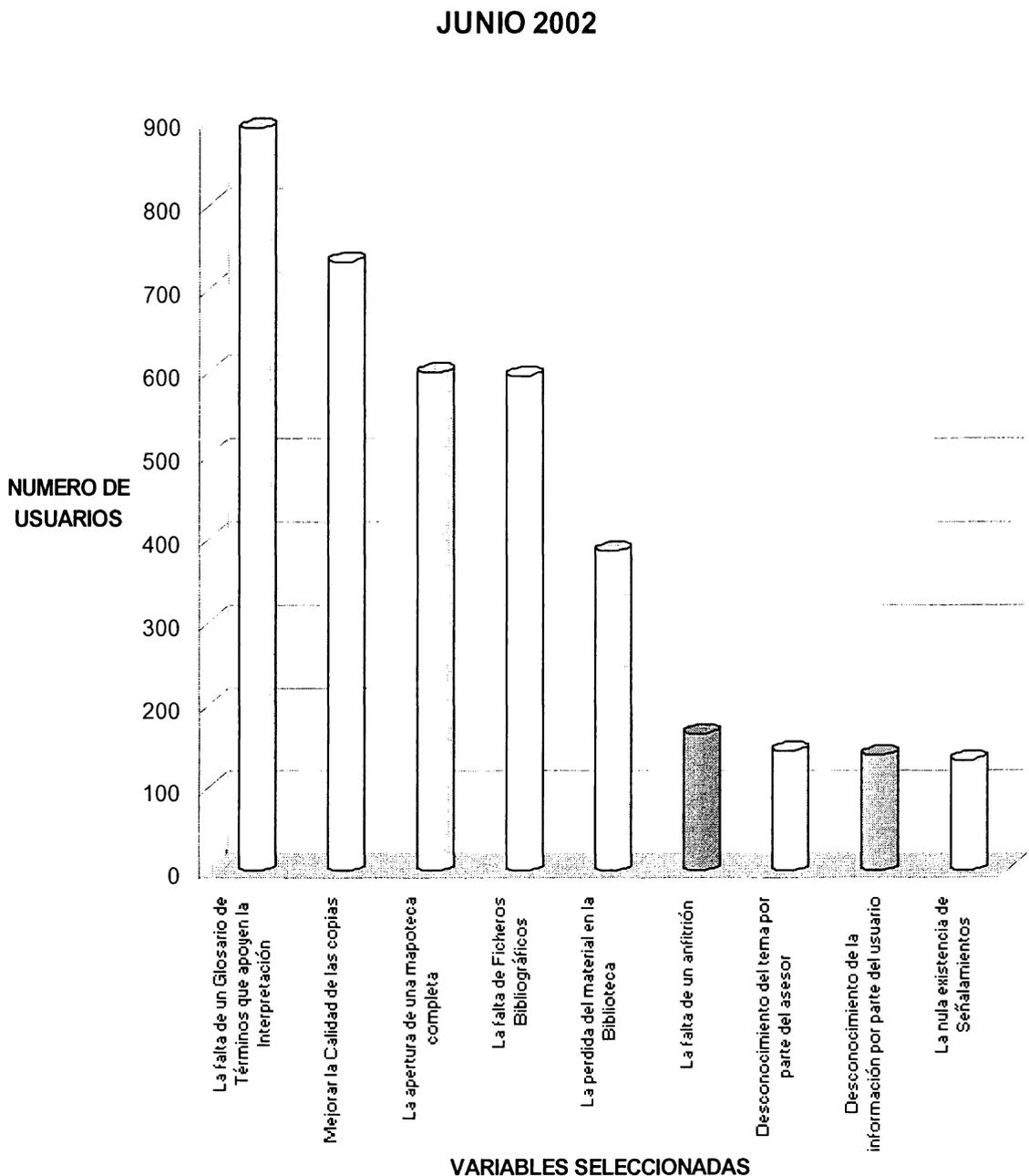
Graf. 1.17. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca



Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

Al igual que en los meses anteriores el indicador como mayor número de quejas sigue siendo la apertura de una mapoteca completa, seguido de mejorar la calidad de las fotocopias, el de menor representatividad en la gráfica es desconocimiento de la información por parte del usuario.

Graf. 1.18. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca

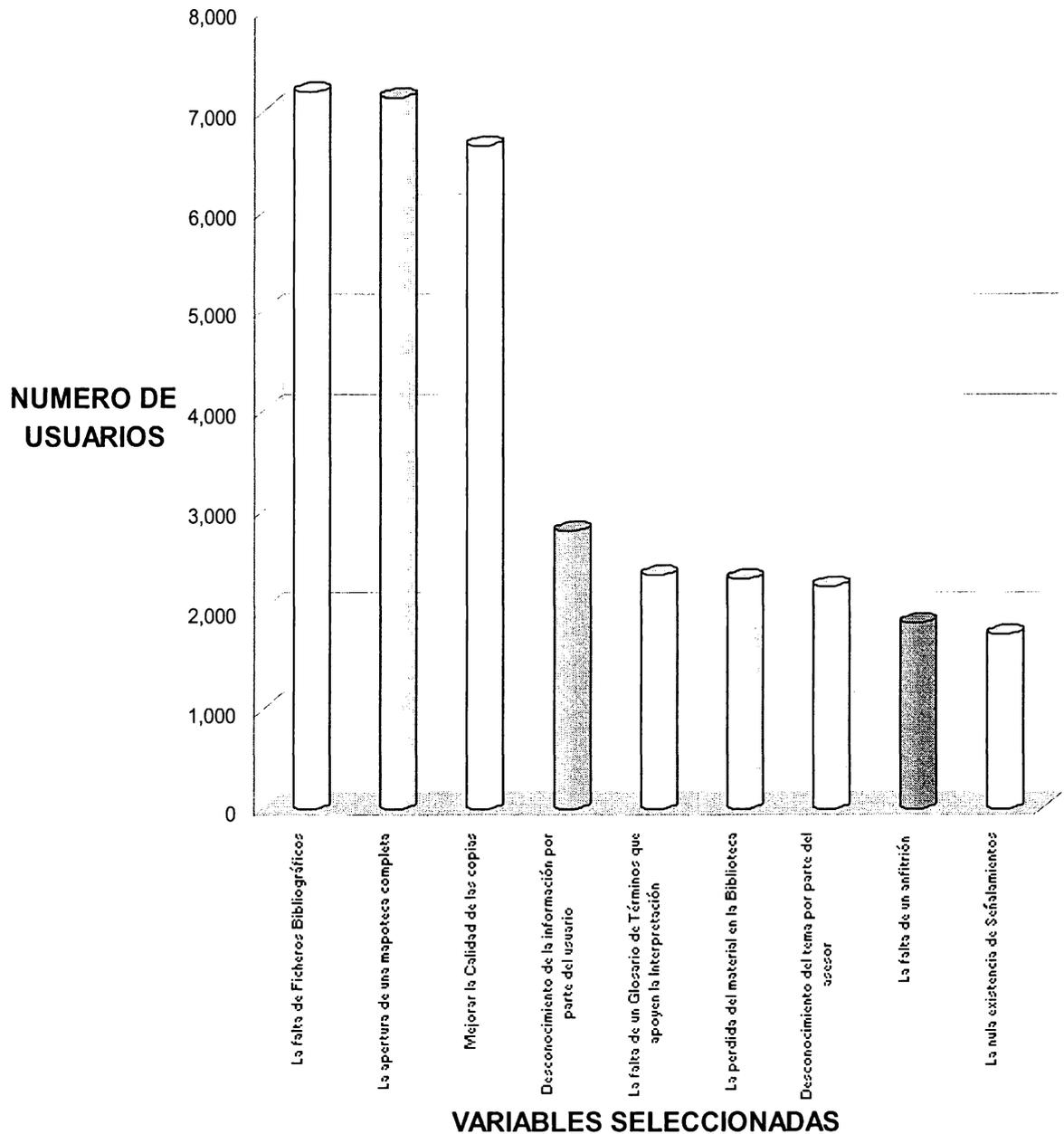


Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

En este mes la gráfica nos arroja un indicador diferente en orden de importancia a las ya mencionadas en el periodo estudiado teniendo con el mayor número de quejas la falta de un glosario de términos que apoyen la consulta del usuario, seguido de mejorar la calidad de las fotocopias, teniendo como indicador con menos reportes la nula existencia de señalamientos.

Graf. 1.19. Estadística de usuarios que asisten a la Biblioteca durante el periodo estudiado de enero del 2001 a junio del 2002.

ENERO - DICIEMBRE DE 2001 A JUNIO DE 2002



Fuente: boletas de registro de usuarios de INEGI, del periodo estudiado de enero de 2001 a junio del 2002, contabilizadas por Ma. De Jesús Reyes Hidalgo

En esta gráfica se tiene el concentrado del período estudiado en donde el indicador que mas representatividad tuvo durante todos los meses captados en muestra; fue la falta de ficheros bibliográficos que como ya se había mencionado a lo largo de todos los meses los usuarios se quejan por que no existe este servicio el cual disminuiría algunas quejas como: desconocimiento del tema por parte del asesor y desconocimiento de la información por parte del usuario, en segundo lugar de importancia esta la apertura de una mapoteca completa indicador que sobresale en algunos meses con mayor número de quejas es necesario que el INEGI implemente un espacio para la cartografía, la cual no tiene un lugar asignado dentro del Instituto. Como siguiente variable en orden de importancia se encuentra el mejorar la calidad de las fotocopias problema ya comentado en los meses anteriores y para finalizar el indicador con menor número de quejas es la nula existencia de señalamientos.

2.2.1. La falta de un anfitrión que indique los lugares existentes en el centro de información.

Con los resultados obtenidos en el análisis de un año y medio se obtuvo lo siguiente 2,765 de usuarios señalaron en las boletas que no existen suficientes letreros que permitan identificar rápidamente al Asesor de Consulta, lo que ocasiona que el usuario pierda más tiempo en divagar buscando las áreas a donde se quiere dirigir, lo que genera una consulta retrasada.

2.2.2. La falta de ficheros bibliográficos en la sala de consulta.

Como ya es costumbre y tradición en todas las Bibliotecas es necesaria, la presencia de un fichero, que contenga la catalogación de los títulos que existen en el recinto

En el INEGI como ya se ha mencionado con anterioridad el servicio es personalizado mismo que se ha prestado por mas de una década; por lo que el propio Instituto no se había preocupado por elaborar un fichero bibliográfico, pero al existir la necesidad de saber con que material se cuenta, el INEGI se ha dado a la tarea de catalogarlo por el sistema Melvin Delvey desde hace ya dos años, mismo que todavía no puede concluirse por remodelaciones a la biblioteca o falta de personal para llevar acabo dicha tarea.

El número de usuarios que marcaron la falta de un Fichero Bibliográfico fue de 10,584

2.2.3. La falta de señalamientos o letreros que indiquen el lugar.

Este rubro esta muy ligado con el primer objetivo; no existen letreros que indiquen en donde se encuentra el usuario, qué lugares son para consulta y cómo están distribuidas las áreas, lo que ocasiona que el usuario divague por todo el centro de Información, obteniendo la cifra de 2,664 usuarios insatisfechos.

2.2.4. La falta de una mapoteca completa

En la Institución no existe una mapoteca completa, por falta de un espacio dentro de la Biblioteca y poco interés por parte de las autoridades correspondientes, en fijar un lugar para la cartografía completa del INEGI, ya que solo se encuentra la zona E14 del centro del país no estando completo el D.F. por faltar la plastificación de los únicos ejemplares que hay. No puede brindarse el servicio de consulta en material cartográfico. lo que ha ocasionado que siendo el Instituto de mayor importancia dentro del país en materia de geografía no cuente con el material que el mismo genera, obligando a los usuarios a consultar su propio material en otras instituciones como Comisión Nacional del Agua, Secretaria de Agricultura etc. Y otro problema que surge es que algunas cartas ya están digitalizadas pero no se cuenta con el equipo necesario para poder verlas, solo en la Dirección de geografía pero cuando los especialistas tienen trabajo no pueden atender las demandas del usuario.

Son 11,283 los usuarios que opinan que hace falta una mapoteca completa.

2.2.5. La falta de un glosario general de términos que apoye la interpretación de la información

El usuario muchas veces consulta información que no conoce, sólo por que es alguna investigación, tarea o trabajo que tiene que cumplir y no cuenta con la suficiente experiencia en el tema, lo que lo sujeta a depender totalmente del Asesor de Consulta, pero en muchas ocasiones o (casi siempre) el personal de la Biblioteca se encuentra ocupado y no pueden atender a los usuarios que se encuentran en estas circunstancias, por lo que 4,881 personas sugirieron en las boletas un manual o glosario de términos que apoyen la consulta para no interrumpir continuamente al Asesor.

2.2.6. Perdida del material en la biblioteca

Este es otro grave problema en la Biblioteca; 3,933 usuarios marcaron que el material esta incompleto o mutilado y que en la biblioteca sólo hay un ejemplar, o también que por el constante uso las hojas no se encuentran en su lugar y son muy fáciles de desprender lo que ocasiona que el material este incompleto.

Otro aspecto en estantería abierta es el acomodo de libros que muchas veces no son colocados en su lugar de origen y como dice el dicho o refrán un libro fuera de su lugar es un libro perdido.

Otra situación que sucede comúnmente es cuando el material disponible se agota en ventas y solo existe un sólo ejemplar en la Biblioteca y el usuario lo necesita, muchas veces lo solicita para consultarlo y como en el préstamo dentro de la institución no se recoge credencial solo se les proporciona una boleta sin mas ni mas se llevan el material a su casa, sin importar lo que pueda ocurrir dejando sin existencia de ejemplares la Biblioteca. Cuando vienen otros usuarios y solicitan el material y no se proporciona el usuario se molesta por no ser atendida su petición.

2.2.7. Desconocimiento del tema por parte del asesor

En la Biblioteca del INEGI, algunos asesores de consulta tienen una especialidad, la cual la desarrollan o se ven forzados a desarrollarla por comodidad de algunos compañeros asesores que al saber que existe un asesor que maneja un área eficazmente le turnan los usuarios para que los ayude a buscar la información, pero como es de esperarse no todos tienen un conocimiento universal sobre todas las disciplinas que maneja el Instituto, lo que crea graves conflictos en la Red Interna, ya que si no se encuentra en ese momento el Asesor de la especialidad solicitada la información no es entregada completamente por desconocimiento natural del asesor. Otro grave problema es la falta de *capacitación* en las diferentes áreas de estudio donde el asesor no se crea competente para proporcionar un buen servicio al público usuario.

2,941 usuarios opinaron que el asesor no maneja adecuadamente la información que tiene el INEGI

2.2.8. Desconocimiento de la información por parte del usuario.

Este problema va aunado con el anterior, el asesor conoce el tema pero no puede ayudar o apoyar completamente al usuario dedicando toda su jornada laboral o gran parte de ella a un solo usuario, le genera conflictos ya que muchos usuarios se quejan que el asesor los trató mal o no les brindó el apoyo suficiente para ellos realizar su investigación, o simplemente marcan que no encontraron la información, quizás por que no la supieron buscar e integrarla o simplemente por no saber por donde empezar. De estas boletas marcaron 3,880 usuarios el tema.

2.2.9. Mejorar la calidad de las fotocopias.

El servicio proporcionado por las copias es una concesión particular y por lo tanto no pertenecen al Instituto, pero el usuario se queja de la nitidez de las copias y del precio que pagan por ellas, también observan que muchas veces esa copia se usa en trabajos de investigación y al verse tan borrosa, se ven en la necesidad de comprar el libro, puesto que no se permite la salida de material fuera del INEGI.

El número de usuarios que opinan que las copias son de baja calidad son 10,527.

3. Opciones y soluciones a la captación de usuarios de la biblioteca y productos no existentes en la sala de consulta.

La biblioteca del INEGI cuenta con una trayectoria y prestigio que la hacen única en cuanto a los servicios que ofrece. Es el propio Instituto el que encabeza la realización de productos Geográficos y Estadísticos con Tecnología de Punta, y que no se pueda mejorar el servicio en la Biblioteca, es algo posible de lograr. Por lo cuál es menester mejorar el servicio bibliográfico.

Por esa razón es necesario rescatar la Biblioteca, para colocarla a la vanguardia en cuanto a servicios y actividades que en ella se ofrecen.

La biblioteca, como ya se ha mencionado, no cuenta con un servicio eficiente y carece de tecnología que beneficie oportunamente al usuario, por lo tanto, se ofrecen algunas alternativas para un cambio dentro de la biblioteca del INEGI para su mejor desempeño.

Es muy importante destacar que en la actualidad, por la crisis que enfrenta el país, podría pensarse que la consulta de materiales sería mucho mayor, pero no es así, el uso de la tecnología, ha disminuido nuestra consulta en sala llevando la información a nuestra propia casa o a lugares cercanos a ésta. (Internet).

Otro factor importante es la consulta especializada que radica fundamentalmente en productos informáticos que no se encuentran en la biblioteca y requieren de una asesoría especializada, ya que únicamente se encuentran en venta; siendo necesario que el usuario compre el material para poder consultarlo.

Por lo tanto, se ha llegado a la conclusión de que esta oleada de productos que han sido los fuertes en cuanto a tecnología de vanguardia, no se han difundido lo suficiente ni se ha creado una nueva cultura en los sectores de la población que puedan ocupar esta información. Es importante destacar que muchas empresas no saben que ya existe, y que puede apoyarlos en estudios de mercado o investigación, que en diversas ocasiones las empresas han tenido que pagar por la información obtenida a intermediarios que la venden a un costo tres veces más elevado que el costo del producto del INEGI.

Por lo que es importante rescatar los centros de información ofreciendo al usuario las siguientes opciones:

3.1. Difusión por TV

A lo largo de nuestra era, se ha visto como siempre ha existido la necesidad del hombre por comunicarse y esto lo ha llevado a emplear diferentes técnicas, desde simples señales de humo hasta un satélite. Debido a esto y marcando nuestro espacio actual nos damos cuenta que la televisión es uno de los medios más fuertes en comunicación seguida del radio, presentando una serie de productos, donde se hacen publicidad, llegando a masas de gente que es la que decide qué producto elegir para comprar.

Este es el medio más rápido y que tiene mayor captación de gente, pero no así el más económico, ya que muchas empresas no pueden anunciar su producto por falta de recursos económicos.

En el caso del INEGI, éste no ha realizado una campaña publicitaria para difundir lo que produce el Instituto, por falta de interés de los dirigentes o quizá falta de recursos económicos. Lo que si es importante destacar: es una vía muy amplia en la que se podría llegar a tener un mayor número de personas.

Con base en el número de papeletas consultadas en el mes de enero de 2001, se obtuvo que el 55% de usuarios es de nivel medio superior (preparatoria o que se encuentra estudiando una carrera corta o terminal), y el 20% son maestros, investigadores o empleados de alguna empresa y el otro 20% se encuentra en estudiantes en general (secundarias y primarias), el 5% restante, lo ocupan amas de casa, asilos, guarderías y partidos políticos.

Como se puede observar el mayor número de usuarios es de nivel medio superior y licenciatura, por lo que se sugiere captar esta audiencia en diversos programas televisivos en donde se podrían pasar pequeños “spots”, por lo menos uno al día, dirigido al mayor número de usuarios que según las boletas consultan la información del INEGI,.

A continuación se dan algunos ejemplos de programas y horarios que podrían utilizarse como alternativa:

- **Noticieros en horarios matutinos y vespertinos (de lunes a viernes).**
- **Programas de entretenimiento de lunes a viernes**
- **Películas de renombre (fin de semana)**
- **Partidos de fútbol (fin de semana)**
- **Podrían implementarse pequeños “spots”, por lo menos uno al día dirigidos en un horario de mayor auditorio.**
- **Establecer relaciones sólidas con las televisoras o medios de comunicación, para que ellos apoyen la difusión de la presencia del INEGI.**

- **Para captar el público restante, podría pensarse como alternativa que en algunos comerciales, telenovelas o programas de conducción apareciera un cartel o un accesorio que difundiera lo que realiza el INEGI.**
- **Otra opción es establecer un fuerte lazo con la Secretaría de Gobernación en particular con la Dirección de R.T.C. con el propósito de que apoye las campañas de sensibilización en la que se promueva el uso de la información estadística, geográfica e informática para que la gente conozca lo que el INEGI hace y produce y que en un futuro éste sea una herramienta útil de información para proyectos, trabajos escolares o decisiones políticas.**
- **Establecer una excelente relación con el Presidente de la República para que apoye las campañas de sensibilización.**

Esta relación podría basarse en la capacitación a funcionarios públicos en las diferentes áreas que maneja el INEGI, a cambio del apoyo económico en los spots televisados, o contribuir facilitando especialistas que colaboren con el gobierno de la República para la realización de proyectos o estudios de fenómenos urbanos, cartográficos, poblacionales, socioeconómicos, etc.

3.2. Difusión en las escuelas

Este es otro campo que no se ha explotado totalmente.

Existe actualmente un área que se dedica a concertar visitas escolares llamada "Área Infantil", pero el problema radica fundamentalmente en que lo calendariza la SEP y no siempre asisten los grupos por falta de transporte.

Por lo que se sugiere:

- **Determinar las áreas de influencia de las bibliotecas del INEGI apoyándose en la cartografía georeferenciada (AGEB-Área Geográfica, Estadística Básica)**
- **Diferenciando por colores o niveles las diferentes escuelas (primarias, secundarias, preparatorias, etc.) que se encuentran cerca de cada Centro de Información del INEGI.**

- **Visitar cada una de las escuelas señaladas para iniciar la Campaña de Sensibilización.**
- **Ofrecer al Director de la escuela los servicios como Institución y tratar de convencer o entusiasmar sobre los beneficios y utilidad que podrían conseguir al conocer la información que maneja el INEGI.**
- **Una vez con la aprobación y aceptación de los directivos, comenzar con la sensibilización a profesores de enseñanza básica por medio de pláticas introductorias; donde se les explique la función que tiene el Instituto.**
- **Una vez realizada la sensibilización a profesores, sugerirles la visita al INEGI, donde se les mostrará lo que es el área infantil y un recorrido por las instalaciones del Instituto.**
- **Si no se cuenta con los recursos para la realización de visitas guiadas, sería retomar el vínculo establecido con los profesores para la realización de talleres prácticos donde se les enseñe el manejo y uso de los materiales del INEGI.**
- **Y para finalizar, hay que lograr que los profesores sean promotores de la información, estadística geográfica, dejándoles a sus alumnos consultar el material editado por el INEGI.**
- **Otra alternativa sería exhortar a que los profesores envíen a sus alumnos a investigar a la biblioteca del INEGI o en su defecto consultar la página de Internet.**
- **En el caso de las escuelas de nivel medio superior es fundamental, concertar un vínculo entre dichas Instituciones y el INEGI, de hecho, existe un área que se dedica a incorporar bibliotecas de nivel medio superior a un programa llamado “Red de Consulta Externa” en el cual se brinda apoyo a los bibliotecarios proporcionándoles capacitación, herramientas, libros y materiales que enriquezcan sus bibliotecas; a cambio de proporcionar usuarios potenciales que utilicen la información en algún momento, pero a veces no es suficiente, para tener incrementar el número de usuarios que consulten el material o sepan de que se trata.**

Como ya se había mencionado en la primera parte del análisis de las boletas que llenan los usuarios, en el mes de enero de 2001 se observó que la mayor parte es de usuarios de nivel medio superior y superior, por lo que se sugiere establecer un vínculo aun más estrecho con las preparatorias y universidades.

Existe en el INEGI, la red externa que se dedica a la captación y apoyo a estos niveles, pero a veces es insuficiente y no logra llegar la información a quien lo solicita; se sugiere de igual manera que se comience por unas pláticas de sensibilización a directivos de carrera y profesores, donde se les convenza de usar la información generada por el INEGI.

Y que los profesores a su vez ocupen la información generada por el Instituto en proyectos, programas y tareas escolares, con la finalidad de que sirvan de apoyo para la formación profesional de los jóvenes, y éstos a su vez, puedan tomar una decisión adecuada en algún momento de su vida.

3.3. Difusión en el servicio público.

El Servicio Público de Información consiste en brindar una atención gratuita donde el INEGI provee de información al usuario con personal altamente capacitado en las diferentes áreas del conocimiento con que cuenta el Instituto.

El servicio es proporcionado en forma personalizada por los asesores de consulta, los cuales orientan al usuario sobre los materiales que deben consultar; y si existe alguna duda o el usuario demanda más conocimientos del asesor, éste brinda el apoyo total al usuario.

El Servicio Público de Información tiene como objetivo principal llegar de forma gratuita a todas las personas sin importar condición social o edad, ya que es un servicio en beneficio de la sociedad.

La difusión que realiza el servicio público a través de volantes, carteles o talleres que apoyen algún evento o feria realizada en el sector gubernamental. Tiene la finalidad de dar a conocer los productos que genera el INEGI.

Para que el lazo se haga más estrecho se pueden otorgar donaciones de productos de utilidad para sus estudios o proyectos a realizar, en donde a cambio, las Instituciones a quienes sean otorgadas las donaciones promuevan la información que genera el INEGI y contribuyan a la realización de estudios que apoyen la creación de productos digitales que contengan información más completa y reciente y, de esta manera, establecer lazos que permitan trabajar en conjunto con un mismo fin y así fortalecer el apoyo que se puede consolidar entre instituciones gubernamentales.

La promoción de los servicios y productos que genera el INEGI para el sector privado (empresas, negocios, laboratorios, etc.), requiere de mayor información estadística, ya que es tan solicitada que continuamente se necesitan datos y estudios de mercado, al respecto el INEGI podría establecer un servicio gratuito en algunos productos para mostrar a las empresas la información que genera y cómo puede utilizarse por medio de presentaciones de productos ya utilizados por otras empresas que han tenido éxito. De esta manera lograr que los productos formen parte principal de un estudio de mercado o de un sondeo hacia donde dirigir el producto o servicio según sea la empresa.

El INEGI cuenta con apoyos especiales, para las empresas que mantienen una continuidad en el uso de productos y descuentos en materiales que no a todo el público se le brindan.

Cabe mencionar que el INEGI cuenta con un pequeño grupo de **promotores** que se encargan de difundir la información del Instituto y vender sus productos; cuentan con una cartera de clientes, visitan a las empresas y ellas deciden si compran el producto o acuden a la biblioteca a consultarlos. Estas personas al igual que los asesores brindan una capacitación gratuita y conocen mas a fondo la información del Instituto que los asesores de la Red Interna ya que si estos fallan o venden algún producto que no le sirva a la empresa, la empresa se queja con los funcionarios que coordinan el Centro de Ventas lo que obliga a este pequeño numero de asesores a capacitarse continuamente principalmente en el manejo de productos informáticos.

Por lo anterior, se sugiere que exista más personal capacitado y conozca las técnicas de comercializar un producto, de esta manera podrá brindar una asesoría que será su enlace permanente con el cliente o usuario otorgándosele un presupuesto que permita tener computadora para mostrar los productos digitales y una cartera de clientes que se encuentren cerca o dentro del área de influencia de los Centros de Información, para lograr establecer el contacto con dichas empresas.

3.4. Internet

En la actualidad, en un mundo de constantes cambios y diferentes exigencias, es necesario contar con la más alta tecnología de punta.

Actualmente el INEGI opera con catorce computadoras Pentium IV en los Centros de Información, para consultar de manera digital el material que edita el Instituto, anteriormente sólo se contaba con cuatro computadoras 486 y una sola con Internet, por lo que el avance era muy lento en la biblioteca y había que hacer enormes filas o asistir en un horario no muy concurrido.

Existen algunos problemas cuando se presenta la página ya que en ocasiones no funciona todo el día, las consultas más ágiles se realizan por la mañana o por la noche.

Es importante mencionar que esta tecnología rápida, práctica y eficiente ha minimizado la consulta física de libros en la biblioteca viéndose disminuida la asistencia de usuarios a la misma, generando bajas consultas ya que el usuario prefiere consultar la información en un lugar mas cercano a su domicilio, lo que genera que no se requiera mas personal en la biblioteca.

En la actualidad aproximadamente el 50% de los usuarios consultan la página en Internet, lo que ha creado una nueva cultura, la cultura informática, en la que los usuarios son más informáticos, por lo que éstos demandan la información ya capturada y en formato digital.

Es importante mencionar que éste es un proceso largo en el cual el Instituto está trabajando, actualizando día con día la página de Internet solicitando apoyo a empresas que manejan software que puedan integrar la información geográfica con la estadística.

Por esta y otras razones como la piratería es por lo que el INEGI no sube muchos productos a Internet ni permite que se encuentren en la biblioteca, esto con la finalidad de proteger el trabajo realizado por todo un equipo de personas que laboran en el Instituto.

Cabe mencionar que un 60% de la información que maneja el INEGI, está subida en línea para la consulta del público usuario, lo que se les solicita para proporcionar la información es darse de alta como visitante de la página; posteriormente, después de 20 minutos aproximadamente, si no es que menos, se les asigna un número de clave con el que se pueden abrir todos los archivos deseados a nivel de localidad.

En la cartografía únicamente hay muestras de los nuevos productos, ya que al subirlos se corre el riesgo de piratear la información contenida en ésta.

Esta información está completamente actualizada, es por esta razón que recientemente las consultas han disminuido notablemente en presencia física a los centros de información, consultando más la página y de esa forma economizando y agilizando la búsqueda de información.

Conclusión

Se puede concluir que la realización del presente trabajo tiene como objetivo contribuir a mejorar los procesos en la biblioteca y tratar de agilizar las consultas de los usuarios para lo que se sugiere.

Implementar acciones eficientes que puedan llevarse a cabo para mejorar el servicio de atención al público; ya que se carece de materiales indispensables para el trabajo de búsqueda de información, como son los espacios y equipo (computadoras, teléfonos, fax, Internet, etc.) que son elementos básicos para el mejor desarrollo en la atención a usuarios.

Lamentablemente como ya se ha podido observar, no es fácil que el organismo gubernamental proporcione estos materiales para mejorar el servicio, ya que como consecuencia de la crisis financiera por la que ha venido atravesando el país, como esta área hay muchas más dentro del INEGI que requieren equipo para la realización de proyectos que son solicitados por el propio gobierno.

El INEGI al igual que otras instituciones gubernamentales implementa técnicas que le permitan hacer eficientes los recursos que tiene a su alcance.

Se han implementado técnicas poco a poco como el uso de una papeleta, de estantería abierta que permite ofrecer un servicio con mayor ventaja sobre las demás bibliotecas que también cuentan con el mismo material.

Actualmente el INEGI logró la apertura de la biblioteca "Gilberto Loyo", pudiéndose conseguir que se proporcionarán cuatro computadoras Pentium III para la sala de consulta, dos para la sala de ventas y dos más para procesos técnicos, aunque lamentablemente únicamente se cuenta con una impresora y nuestro trabajo sigue rezagándose por no contar cada área con su impresora, pero por lo menos ahora sí se pueden observar los productos; de igual manera se puede bajar información (siempre y cuando esté presente un vendedor).

El último insumo de que fue dotada la sala de consulta de la biblioteca es la implementación de Internet , a través del cual a los usuarios se les muestra el manejo de la página de igual manera se checa que venga la información que solicitan.

Es una excelente técnica, la cual ha permitido brindar la comunicación con el exterior en una gran parte del sector que más consulta (nivel medio superior y superior).

Como ya se había mencionado anteriormente, esto bajó notablemente la consulta física de los usuarios en la biblioteca, para consultar más rápidamente por Internet desde sus hogares o escuelas, incrementándose la demanda de información por esta vía.

Actualmente, el INEGI pretende crear una cuenta en el D.F. y no de Aguascalientes, donde se atiendan las consultas por correo electrónico y así evitar el traslado de los usuarios que vienen de diferentes puntos del D.F.

Las consultas telefónicas, también son importantes por esta vía, pero en la actualidad no se han podido cubrir en su totalidad, ya que la biblioteca sólo cuenta con un teléfono para llamadas personales así como de consulta, lo que ocasiona que la línea siempre esté ocupada.

Lo ideal sería implementar tres teléfonos que no sólo permitan realizar llamadas, sino únicamente recibir, así sería solamente de atención y para realizar llamadas personales a través de la línea de la secretaria del departamento.

La consulta en general sí se ha mejorado bastante en los últimos seis años, tiempo en el que se ha podido observar un gran avance en cuanto a la tecnología que ha surgido así como a la ola de productos que facilitan al usuario la comprensión y manejo de la información en formato digital.

Lamentablemente es un área que ha sido poco explotada, incluso por los propios empleados del INEGI, ya que algunos productos son utilizados por empresas que sacan provecho de la información, por lo que el personal de la biblioteca o del centro de ventas no conoce como manipular un CD; derivado de esto se sugiere un análisis al personal el cual sea evaluado asesor por asesor y así poder jerarquizar por orden de importancia los cursos que más necesiten dentro del departamento de atención a usuarios y así implementar una capacitación intensiva en la que se realicen continuamente cursos, llevando a cabo una evaluación al personal para detectar el alcance del asesor.

Otro aspecto que es importante rescatar es la apertura de la biblioteca "Gilberto Loyo", en la que ya se realizó una clasificación del material resguardado utilizando el sistema Melvin Dewey y que ha permitido tener organizados todos los materiales editados por el INEGI desde el siglo XIX.

Dado el avance que ha tenido la tecnología en nuestro tiempo y para mantenerse a la vanguardia en comparación con otras bibliotecas se ha implementado la catalogación en el sistema Siabuc, el cual ya cuenta con tres cuartas partes capturadas de libros existentes en la biblioteca.

Con esto se pretende dar un mejor servicio al usuario, permitiéndole realizar su consulta automatizada y hacer más eficaz su investigación, de manera que conozca todos los títulos que tiene el acervo del INEGI, y así evitar limitarse únicamente a los conocimientos del asesor.

Otro punto también que puede considerarse como importante para agilizar la consulta es la construcción de ficheros, los cuales a la fecha no existen, cabe mencionar que éstos se realizarán cuando se tenga completa la catalogación y de esta forma tomar la base existente y así proceder a su elaboración.

Paulatinamente se ha ido trabajando con los recursos con que cuenta el INEGI, de esta manera se han logrado colocar señalamientos grandes en lugares estratégicos para que el usuario identifique más rápidamente el lugar que desea visitar.

A lo largo de mi investigación, considero que la parte más afectada que tuvo un gran número de quejas fue el fotocopiado de la biblioteca, como ya se había mencionado anteriormente la calidad no es muy buena y según los usuarios el costo es muy alto en comparación con otras bibliotecas y universidades que cuentan con el servicio de fotocopiado.

Es importante mencionar que dicho servicio es una concesión otorgada a particulares hace muchos años, la cual a la fecha no ha sido renovada, lo que ha generado que no se mejore la calidad de las copias, ya que no se marcan los compromisos que debe asumir el responsable de las fotocopias, de igual manera tratar de economizar el costo ya que la mayoría de usuarios son estudiantes.

BIBLIOGRAFÍA

- Catálogo de Productos del INEGI (INEGI 2001)

- Manual de Procedimientos Bibliotecas del INEGI (INEGI 1983)

- Manual de conceptos Básicos (INEGI 1998)

- Guía de Información Cartográfica para Investigadores (Comisión de Cartografía, Instituto Panamericano de Geografía e Historia 1980)

- Instructivo para Mapotecas (DETENAL 1978)



FACULTAD DE FILOSOFIA Y
COLEGIO DE GEOG