



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA

EVALUACION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION
DE LOS USUARIOS DE LA VIDEOTECA DEL INSTITUTO
TECNOLOGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY,
CAMPUS CIUDAD DE MEXICO.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGIA

P R E S E N T A :

SARA NIDIA ZAYAS GUTIERREZ



ASESOR: LIC. HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCANTARA

COLEGIO BIBLIOTECOLOGIA



2005

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
U.N.A.M.

m. 347565



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.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente:

*A Dios que con su don de la vida,
me dio el regalo más valioso,
la oportunidad de
disfrutar las dichas
que la vida misma da.*

*A mi Universidad, quién me permitió
ser parte de su esencia,
y ser una persona íntegra,
en lo personal y profesional,
ORGULLOSAMENTE UNCAM.*

*A mi asesor Hugo Figueroa,
por su paciencia y tiempo
brindado en la elaboración
de esta tesis.*

*A Brenda Villarreal,
por permitirme culminar
este logro, dentro de
su equipo de trabajo.*

*A mis sinodales,
por sus enseñanzas y
dedicación a lo largo
de esta tesis.*

DEDICATORIAS

*A mis padres, que son pieza
fundamental de mi vida,
por entregarme siempre todo
su amor, sin esperar nada,
por tener la gran sabiduría de decir
la palabra precisa en el momento preciso,
y por enseñarme los verdaderos
valores, como nadie lo hubiera hecho.*

*A Alfredo, por ser la inspiración en
todos mis días, por compartir los momentos
más importantes de mi vida, por su gran entrega
y amor, que me alimentan el alma y corazón.*

A mis hermanos:

*César, por enseñarme que no hay límites,
que lo que me proponga lo puedo lograr
y que solo depende de mí.*

*David, mi hermanito travieso,
por su apoyo tanto de hermanos,
como de amigos, y que me enseña,
que la vida es más fácil de lo que parece .*

*A mis abuelitos por sus enseñanzas
y consejos tan valiosos.*

*A toda mi familia en Veracruz:
Tíos, primos, sobrinos, que aunque
estén lejos siempre están en mí.*

*A mis amigos de la universidad,
por los más gratos recuerdos.*

*A los SUPER PUMAS por ser BICAMPEONES,
y ser un claro ejemplo de
cumplimiento de metas.*

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO 1 EVALUACIÓN Y USUARIOS	
1.1 Evaluación	9
1.1.1 Definición	9
1.1.2 Características	11
1.1.3 Tipos de Evaluación	11
1.2 Evaluación en Bibliotecología	13
1.2.1 Definición	13
1.2.2 Características	14
1.2.3 Propósitos y objetivos	15
1.2.4 Niveles de evaluación	16
1.2.5 Tipos de evaluación	16
1.2.6 Programas de evaluación	17
1.2.7 Parámetros de la Evaluación	18
1.3 Usuarios	19
1.3.1 Definición	19
1.3.2 Lector-usuario-cliente	20
1.3.3 Niveles de los usuarios	22
1.3.4 Tipos de usuarios	23
1.4 Necesidades de información	25
1.4.1 Necesidad	26
1.4.1.1 Definición	26
1.4.1.2 Jerarquía de necesidades	26
1.4.2 Información	28
1.4.2.1 Definición	28
1.4.3 Necesidades de Información	29
1.4.3.1 Definición	29
1.4.3.2 Necesidad vs Demanda	30
1.4.3.3 Categorías de necesidades de información	31

1.4.3.4 Manifestación de las necesidades de información	32
Referencias	33

**CAPITULO 2 VIDEOTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO
DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY CAMPUS
CIUDAD DE MÉXICO**

2.1 Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey campus Ciudad de México	37
2.1.1 Antecedentes	38
2.1.2 Misión	38
2.1.3 Programas Académicos	39
2.1.4 Áreas del Campus	42
2.1.5 Servicios	43
2.2 Biblioteca del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey campus Ciudad de México	44
2.2.1 Antecedentes	44
2.2.2 Misión	44
2.2.3 Ubicación	44
2.2.4 Objetivos	45
2.2.5 Políticas generales	45
2.2.6 Horario	46
2.2.7 Colecciones	47
2.2.8 Servicios	48
2.2.9 Usuarios	49
2.3 Videoteca del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, campus Ciudad de México	
2.3.1 Antecedentes	50
2.3.2 Ubicación	50
2.3.3 Horario	50
2.3.4 Objetivo	51
2.3.5 Políticas Generales	51

2.3.6 Colección	52
2.3.6.1 Estantería	52
2.3.6.2 Áreas Temáticas	53
2.3.7 Servicios	54
2.3.8 Personal	56
2.3.9 Usuarios	56
Referencias	57

CAPITULO 3 EVALUACION DEL DESARROLLO DE COLECCIONES DE LA VIDEOTECA DEL ITESM CAMPUS CIUDAD DE MEXICO

3.1 Introducción	59
3.1.1 Justificación	59
3.1.2 Planteamiento del Problema	61
3.1.3 Objetivos	61
3.1.5 Hipótesis	62
3.2 Materiales y Métodos	62
3.3 Resultados	64
3.4 Discusión	78
Referencias	82

CONCLUSIONES	83
---------------------	-----------

OBRAS CONSULTADAS	86
--------------------------	-----------

ANEXO	91
--------------	-----------

INTRODUCCIÓN

La esencia de toda biblioteca es satisfacer las necesidades de información de su comunidad, pero para cumplir dicha misión es necesario conocer el entorno de las necesidades de información, como prioridad.

A su vez, si consideramos a la Biblioteca como almacenadora del conocimiento y resguardadora de la forma impresa, habrá que tomar en cuenta las nuevas alternativas, como es el caso de los materiales audiovisuales, específicamente videos.

La importancia de las películas es a la par de los libros, y no debe olvidarse su interés dentro de la Biblioteca y hacer análisis de los servicios que se proporcionan así como de su colección.

El caso de la Videoteca del ITESM-CCM, está conformada aproximadamente por mas de 1500 videos y sus contenidos varían, pues el servicio que proporciona se encamina a alumnos de preparatoria, licenciatura y en ocasiones posgrado, profesores y personal administrativo, tomando en cuenta que existen 23 licenciaturas y más de 29 posgrados diferentes, contando un acervo muy amplio para evaluar y considerar para el adecuado ejercicio de la Videoteca.

Si bien con esto, se conoce que un número importante de usuarios hacen uso de la videoteca y cada uno en diferentes ramas del conocimiento, con lo que hace que la Videoteca tenga diferentes necesidades de información, resultando que requiera de una evaluación, para favorecer al usuario.

Una misión principal de las bibliotecas es la satisfacción de los usuarios y ésta se da a través de una colección bien desarrollada.

La calidad de los servicios y de los materiales resguardados, depende de las necesidades de los usuarios. Estos factores influyen en el desarrollo de la

formación tanto personal como profesional del usuario, por lo tanto es necesario evaluarlas en función de las necesidades de los usuarios.

Este trabajo es un estudio de las Necesidades de Información de los Usuarios de la Videoteca del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey campus Ciudad de México.

La presente investigación consta de tres capítulos. El primero abarca las definiciones, teoría y características de la evaluación y las necesidades de información, de forma general hasta llegar a lo particular, lo cual se puede considerar la base del desarrollo de la investigación.

El segundo capítulo incluye una breve reseña de la historia del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey campus Ciudad de México, así como de la Biblioteca y Videoteca mencionando sus características, estructura , servicios y demás información general.

El último capítulo, el tercero, comprende el proceso metodológico de la realización del proyecto de investigación, el diseño del cuestionario, prosiguiendo con la presentación de resultados, la discusión y las conclusiones.

Con esta investigación se indaga en general cuáles son las necesidades de información de los usuarios de la Videoteca, para tenerlas en consideración en el desarrollo eficaz y de calidad del programa de trabajo de la Videoteca del ITESM-CCM.

CAPITULO 1 EVALUACIÓN Y USUARIOS

Dentro de la biblioteca y su entorno administrativo, se engloban diferentes procesos, cada uno con diferentes cometidos de acuerdo a sus necesidades actuales, para optimizar los recursos tanto económicos, de estructura y humanos, todo ello para ofrecer un servicio de calidad.

Intrínsecamente para detectar los recursos administrativos necesarios es indispensable apoyarse en la evaluación, y con esto responder a las carencias de la biblioteca, así es que este capítulo es la base para el desarrollo del tema planteado, ya que habla sobre la importancia de la evaluación, sus características y la relación con la biblioteca.

Asimismo, en este rubro se abarca el tema de los usuarios y sus necesidades: si en principio para que la evaluación exista necesita haber un campo específico a estudiar, éste comprenderá las necesidades de los usuarios.

1.1 EVALUACIÓN

La evaluación la podemos aplicar en cualquier ámbito que sea propicio a evaluar, pero para poder saber que eventos son susceptibles de evaluar, es necesario comenzar por conocer el significado y las características de éste concepto. Existen diferentes autores que la definen, aunque el enfoque de todos es semejante, es interesante conocer cada uno, para tomar aquel cuyo sentido sea el mas coherente, para formar una propia acepción,

1.1.1 Definición

En su forma básica, el **Diccionario de la Real Academia de la Lengua (1992, p. 654)**, la define como "la acción y efecto de evaluar".

Los siguientes autores explican la evaluación a través de estos juicios. **Lagenderfer (1969, p. 785)**: explica que la evaluación consiste en un

dictamen, en términos cualitativos, sobre la calidad de la administración en la entidad en general y en cada sistema en particular.

Para fundamentar lo anterior es importante dar una imagen exacta del organismo, se debe señalar cuál puede ser su comportamiento futuro, con base en el estudio de las tendencias, y la manera en que probablemente encarará los eventos del ambiente, considerando para ello las fortalezas y debilidades actuales, y la incertidumbre implícita en el entorno.

Otra definición mas concreta la aporta **Lancaster (1983, p. 37)**. La evaluación en términos amplios podría definirse como un proceso sistemático para determinar hasta qué punto se alcanzan las metas previamente determinadas.

También se entiende la evaluación como un proceso que permite comprobar la trayectoria de una entidad, el cumplimiento de los objetivos establecidos, un acercamiento a las metas y, en definitiva, la consecución de la misión establecida por la institución en la que se enmarca, **(Rey, 1999, p. 5)**.

Ruiz (1999, p. 18) señala que es un proceso de análisis estructurado y reflexivo, que permite comprender la naturaleza del objeto de estudio y emitir juicios de valor sobre el mismo, proporcionando información para ayudar a mejorar y ajustar una acción.

Analizando las definiciones anteriormente mencionadas, en su mayoría, los autores se expresan en relación a que la evaluación es una fase importante para la administración de cualquier organismo, para someterlo a un juicio tanto de cantidad como de calidad.

Se puede vislumbrar la concepción de la evaluación como un proceso sistemático fundamental dentro de la administración de cualquier entidad, que verifica el funcionamiento de los diferentes procesos de acuerdo a los objetivos de la institución. Con base en estos objetivos se pueden tomar diferentes alternativas a futuro, examinando las planteadas en el presente, para lograr la meta deseada.

1.1.2 Características

Aunque teniendo una definición acertada, la evaluación tiene ciertas características para su aplicación **Nierenberg, Brawerman y Ruiz (2000, p. 48)** mencionan, que debe reunir las siguientes:

- *Útil* a las personas comprometidas en el proceso;
- *Viable*, es decir, realizable en un tiempo al alcance de ellas;
- *Respetar los valores* de las personas involucradas;
- Estar bien hecha, con procedimientos adecuados, de modo que provea información *confiable*.

1.1.3 Tipos de evaluación

Sabemos que existen ciertas características para poder someter un servicio o evento a evaluación. También se encuentran tipologías **Nierenberg, Brawerman y Ruiz (2000, p. 48)**, analizan los siguientes rubros :

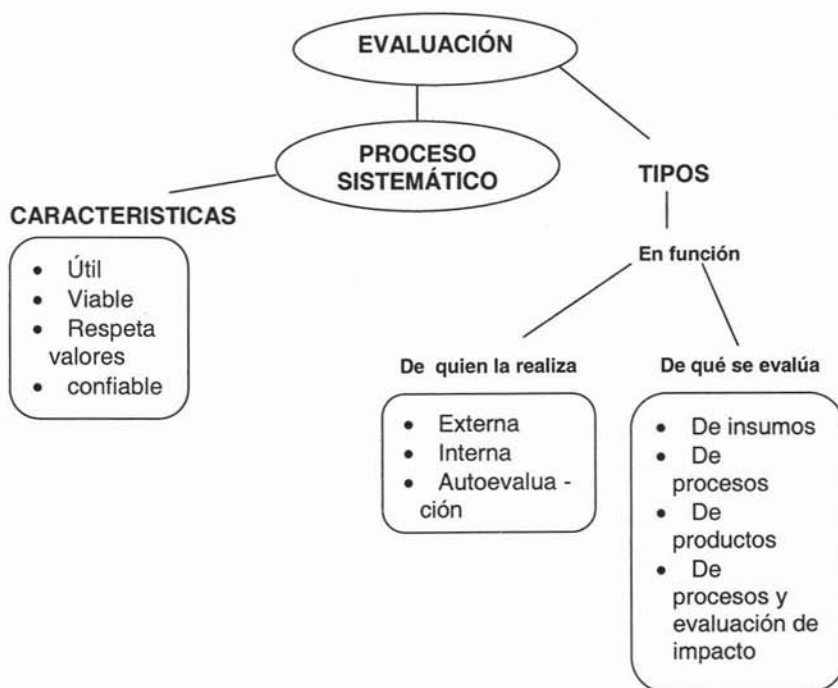
En función de quien realiza la evaluación:

- Evaluación externa: es la que realizan evaluadores que no pertenecen a la organización ejecutora del programa o proyecto que se evalúa, recurriendo a organismos o personas independientes.
- Evaluación interna: es la que llevan a cabo personas o grupos pertenecientes a la institución gestora del proyecto, no involucrados directamente en su ejecución.
- Autoevaluación: aquella realizada por los propios actores a cargo de la ejecución del proyecto.

En función de lo que se evalúa:

- Evaluación de insumos: describe y analiza los recursos humanos, materiales y financieros con que cuenta un programa.

- Evaluación de procesos: estudia los medios procesales (actividades, procedimientos, prestaciones) que se utilizan para llevar a cabo un programa, tanto en su diseño como en su implementación.
- Evaluación de productos: estudia el logro de metas propuestas que se expresan en términos de productos esperados.
- Evaluación de procesos y evaluación de impactos: es utilizada en el campo de los proyectos sociales.



1.2 EVALUACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA

La evaluación de los servicios bibliotecarios, tiene una gran importancia ya que se debe considerar que la biblioteca es un elemento primordial como apoyo a la investigación, educación y cultura. Además la biblioteca resguarda toda la información necesaria. Para desarrollar los factores mencionados, es necesario siempre someter a la biblioteca a una evaluación para poder cumplir con el objetivo que persigue, que es el proporcionar el saber a la comunidad a la que brinda sus servicios.

Considerando lo anterior podemos decir que la evaluación en el ámbito bibliotecario surge con la finalidad de valorar si la biblioteca cumple su función de apoyo a la comunidad y su misión en la formación de usuarios. Además, para conocer en qué papel se encuentran dentro de la relación información-usuarios, y en ocasiones para determinar si ésta es adecuada y consigue satisfacer sus necesidades.

El proceso de la evaluación, puede considerarse como un elemento esencial para la sobrevivencia de la biblioteca, donde ésta sugiere por sí misma la necesidad de ser evaluada a fin de conocer y mejorar en cuanto a sus funciones y actividades.

1.2.1 Definición

Dentro del ámbito bibliotecológico, los autores más representativos en cuanto a la evaluación en bibliotecas, manifiestan las siguientes definiciones.

Para **Lancaster (1983, p. 19)**: la evaluación del servicio bibliotecario debe considerarse como un instrumento para administración, que sirve para determinar cuán eficaz es la biblioteca para atender las necesidades de sus usuarios, identificar las limitaciones y errores del servicio y para sugerir las formas en que puede ser mejorado.

Por otra parte **Calva (1992, p. 258)**, define a la evaluación como fase importante de la administración de las bibliotecas, es el medio a través del cual todos los apoyos que se les brindan a las mismas serán utilizados de manera eficiente. La información que arroja la evaluación permite conocer el estado actual de los sistemas y servicios bibliotecarios (diagnóstico), las desviaciones que presentan con respecto a los objetivos esperados, y vislumbrar algunas alternativas para corregir dichas desviaciones.

Los estudios llevados a cabo para obtener una evidencia objetiva y sistemática del éxito o fracaso de los proyectos y programas de la biblioteca se categorizan frecuentemente como evaluación (**Busha, 1990, p. 165**).

Vale decir que la evaluación bibliotecaria es aquel proceso sistemático fundamental en la administración de bibliotecas, por medio del cual podemos conocer el estado actual en cuanto a sus servicios, procedimientos, y funciones. Lo anterior permite establecer nuevos procesos siempre enfocados a los objetivos que apremian la Biblioteca.

1.2.2 Características

La evaluación es un proceso que necesita una planeación, paciencia y énfasis, para percibir lo esperado; para desarrollarla es importante tener claras sus características, **Wallace (2001, p.3)**, describe las siguientes :

1. La evaluación es el resultado de un buen diseño, no es un accidente: para aplicarse la evaluación debe tener un buen diseño del programa, y así obtener los mejores resultados; esta tiene sus bases en su calidad.
2. Tiene un propósito: La evaluación va intrínsecamente relacionada con los objetivos de la biblioteca, con esto para establecer metas o propósitos, así mismo si los objetivos son pobres no se podrán establecer claramente los propósitos.

3. La evaluación está enfocada a la calidad: el fin principal de la evaluación es rescatar la calidad de los servicios o los procesos que necesita conocer el bibliotecario.
4. Evaluar es más que una medida: debe entenderse como la relación entre lo que se quiere medir con lo que conlleva a conocer la calidad.
5. La evaluación no debe realizarse necesariamente por periodos extensos: un proyecto de solo unos días en una biblioteca, puede tener resultados en corto tiempo, que una evaluación de largos años, puede dar resultados que ya están alejados de la realidad.
6. No hay una sola forma correcta de evaluar: la evaluación es situacional así como las herramientas y recursos con los que cuenta la biblioteca, cada biblioteca debe crear su propio método de evaluación así como sus técnicas, acorde a sus necesidades y recursos con los que cuenta.

1.2.3 Propósitos y objetivos

A partir de un propósito se puede empezar a evaluar, el propósito primordial de la evaluación bibliotecaria señala **Calva (1992, p. 260)**: es determinar la calidad de los servicios, factibilidad para introducir alternativas que permitan avanzar en los objetivos de los sistemas y servicios bibliotecarios.

Lancaster (1983, p. 371), establece los siguientes objetivos:

- ✓ Determinar en qué medida o nivel se están alcanzando las metas y los objetivos establecidos y el por qué de ese nivel.
- ✓ Especificar el grado de aprovechamiento de los recursos con que cuenta la institución y procurar que éstos se utilicen al máximo.
- ✓ Estar en condiciones de tomar decisiones adecuadas con las circunstancias.
- ✓ Estimar en qué medida la biblioteca satisface las necesidades del usuario y deberá relacionarse directamente con las metas y objetivos establecidos.

1.2.4 Niveles de evaluación

Los niveles de evaluación que se pueden utilizar para evaluar los servicios bibliotecarios y de información a partir de **Lancaster (1983, p.2)** son tres:

- Efectividad
- Costo-efectividad
- Costo-beneficio

La efectividad se mide en fines de, en que medida un servicio satisface la demanda de sus usuarios. Esta tiene dos vertientes *subjetiva* a través de la reunión de opiniones de usuarios acerca de la calidad de los servicios ofrecidos; *objetiva* se refiere cuando se realiza por medio de métodos estadísticos, para determinar el éxito en términos cuantitativos, o se pueden combinar los dos tipos.

La evaluación costo-efectividad se refiere a la eficiencia del funcionamiento interno de la biblioteca, es decir, la eficiencia de los servicios con relación a la satisfacción de los usuarios y sus necesidades.

Nivel costo-beneficio, es el que pretende establecer si los gastos que implica un servicio es mayor o menor que el costo de proporcionarlo. Este nivel trata de justificar si la inversión tiene resultados óptimos esperados.

Estos niveles no siempre se pueden cumplir, pues todo depende tanto de los recursos de la Biblioteca y de sus objetivos, pero sirven de guía para la realización de la evaluación y su recta función.

1.2.5 Tipos de evaluación

Desde el punto de vista de **Lancaster (1983, p. 2)**, existen 2 tipos de evaluación, que van en conexión con los niveles anteriormente mencionados y pueden medir la efectividad, estos son la macroevaluación y la microevaluación.

La *macroevaluación*, se enfoca solo al nivel de operación de un servicio y los resultados se pueden revelar en términos cuantitativos, aunque los resultados no trascienden a futuro para la mejora de una determinada función.

La *microevaluación*, se refiere a cómo opera un sistema y porque opera a un determinado nivel, así como ofrecer diferentes alternativas o procedimientos para un mejor manejo de las funciones establecidas.

1.2.6 Programas de evaluación

Como se mencionó anteriormente dentro de las características de la evaluación bibliotecaria, existe una que es la base para la realización de la evaluación, *la evaluación es el resultado de un diseño*, esta característica es el punto de partida de los programas de evaluación, para evaluar se necesita un buen diseño de programas de evaluación.

Existen 5 pasos principales según **Pagaza (1988, p. 2)** que se deben tomar en cuenta:

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

La definición del alcance de la evaluación radica en preparar un conjunto de preguntas que deben ser respondidas.

Sobre este punto **Wallace (2001, p. 4)**, indica las siguientes preguntas:

- a) ¿Cuál es el problema?
- b) ¿Porqué se está haciendo esto?
- c) ¿Qué es exactamente lo que se quiere conocer?

- d) ¿La respuesta ya existe?
- e) ¿Qué hacer para encontrarla?
- f) ¿Quiénes están involucrados?
- g) ¿Cuál es el costo?
- h) ¿Qué se va hacer con los resultados?
- i) ¿Dónde se debe establecer atención?

El diseño del programa de evaluación, comprende la elaboración de un plan de acción que reúna los datos necesarios para responder las preguntas antes formuladas. Esto es a través de diferentes métodos de investigación como la encuesta o cuestionarios que permitan recopilar la información necesaria.

La ejecución de la evaluación recopila los datos de tal forma que faciliten su posterior análisis.

Modificación del servicio con base a los resultados de la evaluación, este es el último paso y se hacen las recomendaciones para mejorar el servicio.

Estos pasos son vitales para un desarrollo exitoso de un programa de evaluación, y poder alcanzar los fines que se persiguen .

1.2.7 Parámetros de la evaluación

Se entiende por parámetros como la medición de un proceso, dentro de la evaluación de bibliotecas, se toman en cuenta los siguientes puntos para valorar los servicios (**Verdugo, 1989, p. 2**) :

- Efectividad: en que medida un servicio satisface las demandas de los usuarios
- Tiempo: rango de tiempo en que la biblioteca responde a las necesidades de información del usuario.
- Accesibilidad: los materiales y/o información disponibles y de fácil recuperación, por medio de los diferentes medios y servicios que la biblioteca ofrece.

- Calidad: rasgos y características del servicio para satisfacer las necesidades definidas.

Estos parámetros deben cumplirse y considerarse dentro la evaluación de los servicios bibliotecarios.

1.3 USUARIOS

El fin principal de la biblioteca, es el proporcionar información, y con ésto fomentar la investigación, a toda la comunidad, así como proveer los conocimientos requeridos.

Para poder llegar a conocer lo anterior y saber si se está cumpliendo es necesario realizar una evaluación como se mencionó en el rubro anterior, y quien tiene el poder de determinar la calidad de lo que se va a evaluar, es el usuario, él es la mira de la biblioteca, la línea central de su misión, ya que como sabemos todos los procesos van encaminados hacia el usuario, de aquí la necesidad de conocer sus características y su función dentro de la biblioteca.

El percibir al usuario como el primer punto de partida de todo proceso, involucra una serie de procedimientos a desarrollar para el cometido de la biblioteca.

1.3.1 Definición

El término general de usuario conforme al **Diccionario de la lengua española (1992, p. 1455)**: "Aplicase al que tiene derecho de usar de la cosa ajena con cierta limitación".

En términos bibliotecarios se conocen varios autores que definen al usuario, que para términos bibliotecológicos, se puede nombrar usuario del servicio bibliotecario.

El glosario de la **ALA (1983, p. 361)**, describe al usuario como la persona que usa los materiales o los servicios de una biblioteca.

El diccionario de Bibliotecología de **Bouncore (1980, p. 419)**: expresa que los usuarios son aquellos que habitualmente utilizan uno o más servicios.

Uno de los autores más sobresalientes en el ámbito de la bibliotecología **Lancaster (1983, p. 1)**, señala al usuario como un miembro de la comunidad específica a la cual una determinada biblioteca o cualquier otro centro de información está destinado a servir.

Calva (1996, p. 35): el usuario es la persona que, como cualquier organismo, tiene diversas necesidades y entre ellas, la de información, misma que tratará de satisfacer.

Cabe señalar que el usuario del servicio bibliotecario puede ser una persona física o moral, una comunidad, un pueblo, un país, etc.

El usuario es la persona que busca una información, un conocimiento con intención de aplicarlo, la atención de un aspecto o necesidad, o hacer uso de algún servicio que brinde la biblioteca. (**Dobra, 1997, p. 266**)

Se advierte que el *usuario* es aquel individuo que utiliza los recursos de la biblioteca como apoyo a sus necesidades de información.

1.3.2 Lector-usuario-cliente

El término usuario ha variado a lo largo del tiempo, en el sentido que en un principio no se definía el concepto de las personas que consultaban los libros, el antecedente de la palabra usuario era "lector", aunque en nuestros días aún existe confusión con estos términos, existen autores que explican la diferencia entre usuario y lector de la siguiente manera **Bouncore (1980, p. 419)**: la palabra usuario no se identifica con la palabra lector, ya que usuario es la persona que hace aprovechamiento intensivo, activo y asiduo, no solo del

servicio de lectura, sino también de otros que suelen proporcionar las bibliotecas, el lector en cambio es el que sólo concurre a servirse el libro, ya sea en la misma biblioteca o fuera de ella, por medio de préstamo a domicilio.

En este mismo aspecto clarifica **Ladron (1980, p.152)**: el lector se toma como uno de los usuarios de la biblioteca que ocupa solamente el servicio de la lectura en cualquiera de sus presentaciones, ya sea consultando la sección de libros en general, hemeroteca, etc., y el usuario es el que utiliza uno o más servicios de la biblioteca.

Dobra (1997, p. 266): el lector es un concepto que difiere de usuario, pues este es más complejo para definir, ya que depende de algunos parámetros relacionados con el hábito de lectura y con la cantidad de libros que lee en un período determinado. En esencia la relación con biblioteca es que el lector busca su propia formación y desarrollo personal. Las lecturas que realiza tienen una finalidad placentera o transformadora de su propia persona.

Estas últimas descripciones, parecen la más acertadas, pues en ambas separan los términos y fines de cada uno, ya que si se considera a los lectores como un tipo de usuario, pues al final requieren de los servicios que ofrece la biblioteca.

En los últimos años a surgido otra variante con relación al término usuario-cliente, aunque en algunos libros se maneja este término en lugar de usuario, es importante considerar su significación de cada una y diferencias.

La autora **Dobra (1997, p. 266)**, indica que el cliente obedece a la irrupción del concepto de mercado en el campo bibliotecario, este término identifica a cualquier actor social que requiere algún servicio de la biblioteca, e incluso está dispuesto a obtener una contraprestación monetaria por el o los servicios que utilice.

Se entiende con lo anterior que un cliente sería la persona que consume alguna cosa y paga por ello, es decir, si una persona entra a un restaurante y

consume una taza de café, no se le consideraría cliente hasta que consumiera todo lo que hay en el menú.

De aquí se concluye, que los términos usuario-cliente-lector, no pueden llevar una relación en el ámbito de bibliotecas, ya que el lector es parte del usuario y el cliente se considera tal, solo cuando a cambio de una remuneración monetaria recibe un servicio, así que el usuario es aquel que busca información y hace uso de los servicios de la Biblioteca.

1.3.3 Niveles de los usuarios

Un usuario según **Lancaster (1983, p. 1)** : es un miembro de una comunidad específica a la cual una determinada biblioteca o cualquier otro centro de información esta destinado a servir, bajo este aspecto, él determina que existen 2 niveles de usuarios: potenciales y reales.

Los *usuarios potenciales* son aquellos que pertenecen a la comunidad de la institución a la que pertenece y tienen derecho al uso de la Biblioteca.

Los *usuarios reales* son los que asisten a la Biblioteca y hacen uso de sus servicios y tienen un registro en ella.

Por otro lado **Calva (1996, p. 35)**, describe otros niveles, tomando en cuenta los potenciales y los reales. Maneja los siguientes:

- Usuario externo real: es aquel que no pertenece a la institución pero hace uso de los servicios.
- Potenciales externos: es aquel que en un momento dado aunque no pertenece a la comunidad puede hacer uso de la biblioteca, por ejemplo a través del préstamo interbibliotecario.
- Interno real: Pertenece a la institución, usa los servicios.
- Potencial interno: es aquel que pertenece a la comunidad, pero posiblemente acuda o no a la biblioteca y sus servicios.

Con ambos autores, podemos connotar a los usuarios potenciales y reales, su diferencia radica en que los primeros pertenecen a la Biblioteca, pero no hacen uso de ella; y los segundos, hacen uso de sus servicios.

1.3.4 Tipos de usuarios

Para poder atender los necesidades de los usuarios dentro de una Biblioteca, es necesario identificar los tipos que existen, para con ello determinar el tipo de información que se les va a brindar. Existen diferentes categorías, las cuales van a depender del ambiente en el que se desenvuelven y las variables que se tomen en cuenta.

En este entorno **Páez (1992, p. 2)**, comenta tres aspectos o dimensiones.

1. La identidad informacional del usuario: es decir, conocer quién es el usuario, cuáles son sus necesidades, cuáles son sus habilidades para recuperar información, evaluar esta habilidad o saber si se satisface o es la indicada para resolver sus necesidades.
2. La necesidad informacional de usuario: es saber que necesita el usuario, determinar qué tipo de información requiere, en este punto se deberá identificar el perfil de interés del usuario.
3. La estrategia de satisfacción informacional del usuario: este se enfoca a los medios o soporte ya sea impreso o electrónico por medio de los cuales se recuperará y encontrará la información.

Estos tres aspectos, relacionan la importancia de conocer las necesidades de información, que van de la mano con las características de los usuarios que la requieren, así como la satisfacción de sus necesidades.

Abordando los tipos de usuarios vinculado con indicadores **Gómez (1997, p. 54)**, plantea los siguientes perfiles:

PERSONALES-EDUCATIVOS	ENTORNO FAMILIAR
<ul style="list-style-type: none"> • Características personales (edad, sexo, profesión). • Educación (nivel de estudios, satisfacción de usuarios). • Hábito lector y preferencias lectoras. • Conocimiento y uso de las bibliotecas. Actitudes, motivaciones y expectativas hacia la biblioteca. • Uso y relación con los servicios. • Valoración de necesidades de información y cultura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de familia y relaciones de convivencia familiar. • Características personales de los miembros de la unidad familiar (edad, sexo, profesión). • Trabajo (ocupación, categoría, situación laboral, satisfacción con el trabajo de los miembros). • Ingresos económicos. • Integración en grupos sociales, políticos y religiosos. • Educación (nivel de estudios alcanzados). • Tiempo libre (lugar y tiempo de vacaciones, prácticas y consumos de ocio, televisión). • Fomento de la lectura en la unidad familiar.

Con estas categorías el autor evidencia que las necesidades de los usuarios dependerán de su formación, el nivel académico y su interés particular.

Existe una tipología de usuarios, que puede ser la más idónea, esta categorización está basada en cuestiones académicas y sus diferentes posturas en cuestión de la búsqueda de información (**Guinchat y Menou, 1992, p. 506**).

GRUPOS PRINCIPALES	ACTITUD FRENTE A LA INFORMACIÓN	NECESIDAD PRINCIPAL DE LA INFORMACIÓN
Escolares/Estudiantes	Aprendizaje	Divulgación
Investigadores	Creación	Exhaustividad
Personal Técnico	Interpretación	Pertinencia
Planificadores/Administradores /Políticos	Decisión	Precisión Actualidad
Profesores/Divulgadores	Divulgación	Sintetizada
Ciudadanos/Autoridades	Exceso de información/Escases de información	Múltiple

Los tipos de usuarios, se identifican, haciendo referencia a Guinchat y Menou, por las características de la información que solicitan y su posición frente a ésta, es decir, su objetivo al tener en sus manos la información.

1.4 NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Uno de los elementos, dentro de la Biblioteca, a través del cual se ve su función, son las necesidades de información, pues para lograr una satisfacción idónea de los usuarios, es necesario conocer cuáles son sus necesidades de la colección o cualquier otro proceso o servicio que ofrece la Biblioteca.

Las necesidades de información varían de acuerdo a las particularidades de las personas, de sus intereses, de la información o conocimiento con que cuentan, o de las actividades que realicen.

Las necesidades de información van intrínsecamente relacionadas con la calidad de los servicios, es por ello que este trabajo pretende evaluar las necesidades. Pero profundizar en las necesidades de información, lleva a reflexionar sobre los conceptos que implica esta palabra, los cuales son necesidad e información.

1.4.1 Necesidad

En un primer plano, las necesidades son la base que motiva la vida humana y con la cual, surgen diferentes objetivos para alcanzarlas, estas pueden ser tanto en niveles materiales como intelectuales, cada uno con sus características, las necesidades surgen por la carencia de alguno de los niveles anteriormente mencionados, y muchas veces tiene que ver con los estados psicológicos en la vida de los individuos.

1.4.1.1 Definición

La definición de necesidad comúnmente empleada, es todo aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir. (**Diccionario de la Lengua Española, 1992, p. 1014**).

En otro sentido entendemos que la necesidad es una manifestación de reacciones que tiene un individuo por causas básicas y fisiológicas (**Calva, 1991, p. 26**).

Una de las personas con mayores trabajos en el área de las necesidades, **Maslow (1990, p. 362)** señala que: la necesidad es la ausencia de ciertas satisfacciones (de demandas o deseos objetivos y subjetivamente perceptibles).

Una necesidad la podemos considerar, como la exigencia de la ausencia de una determinada circunstancia tanto fisiológica como mental.

1.4.1.2 Jerarquía de necesidades

La mayoría de las acciones humanas son gobernadas por necesidades. Estas necesidades afirma **Maslow (1990, p. 287)**, tienen diferentes niveles y van desde las más elementales hasta las más complejas.

Dos grupos de necesidades están en el nivel inferior de la jerarquía y se les denomina como tal, *necesidades de orden inferior*, y tres que ocupan la parte superior de la pirámide, son las que se denominan *de orden superior*.

Estos niveles de necesidades Maslow los plasma en la siguiente pirámide:



La jerarquía de necesidades de Maslow reconoce como importante la existencia no sólo de necesidades biológicas e inmediatas en el hombre, sino también, de necesidades sociales de un contenido más profundamente psicológico y espiritual, que movilizan su conducta, que son de orden superior, más elevado y específicamente humanas.

Las necesidades fisiológicas, de seguridad de amor, de estima y estatus, constituyen necesidades de deficiencia. Las de autorrealización por su parte, constituyen metanecesidades.

La necesidad significa requerir algo, hacer falta algo para un fin determinado, hacer menester de una cosa.

1.4.2 Información

El concepto de información ha sido y será el centro de diferentes estudios en diversas áreas del conocimiento. La información es mucho más que datos; ya que tiene que ver con el orden de las cosas, hechos o fenómenos registrados en forma sistemática, que permite una relación con otros hechos o fenómenos.

1.4.2.1 Definición

La información conforme al **Diccionario de la Lengua Española (1992, p. 822)**: “es la acción o efecto de informar, lo que a su vez informar significa enterar dar noticia de una cosa”.

En otros términos más especializados y desarrollados **Ponjuan (1998, p. 3)**: señala que la información es una serie de datos o materia informacional relacionada o estructurada de manera actual o potencialmente significativa.

Shera (1990, p. 167) dice que: “la información es un conjunto de datos tratados con fines de transferencia y recuperación, transmitido a través de la comunicación”.

La **UNESCO (1983, p. 58)**, define a la información como la forma tangible o comunicable del conocimiento.

Villoro (1983, p. 220) comenta que: “existe una gran relación entre información y conocimiento. Informar es un proceso o actividad; conocer es un estado mental, de tal forma que el conocimiento es un estado disposicional para actuar que un individuo ha adquirido, y que está determinado por un objeto o situación objetiva aprehendidos. La información es el registro de ese conocimiento”.

Estas explicaciones van relacionadas con los términos recuperación, conocimiento, comunicación, que en su conjunto reflejan la capacidad de comunicar ciertos datos que llevan a la recuperación de un nuevo conocimiento.

1.4.3 Necesidades de Información

Dentro de la jerarquía de necesidades de Maslow, existe en última instancia las necesidades de autorrealización, en esta parte se pueden incluir las necesidades de información, estas refiere **Calva (1997, p. 209)** surgen cuando el individuo ya ha cubierto sus necesidades básicas (alimento, sueño, sed, etc.) de manera aceptable y se encuentra influenciado por factores externos (medio ambiente, político, económico, educativo, etc.) los cuales lo estimularán a que tenga una reacción y deberá adaptarse a él.

Se explicó que la necesidad es el requerimiento de una cosa y que la información representa una de las formas comunicables de la estructura del conocimiento, a través de datos, a partir de estos términos la concepción e importancia de las necesidades de información llevan a un estudio exhaustivo que proyecte el origen, entorno y su estructura

1.4.3.1 Definición

La noción necesidades de información ha sido definida por diferentes autores, y aunque sean diferentes todos tienen la misma idea, enfocando a la satisfacción del usuario.

Las necesidades de información son aquellos conjuntos de datos que son necesarios poseer para cubrir un objetivo determinado (**Hernández 1998, p. 4**).

Line (1982, p. 26), determina que una necesidad de información es un requerimiento básico de información que es valiosa, para el propio trabajo, pasatiempo, recreación o aún para la propia vida privada o social.

Las necesidades de información son el resultado de los problemas que se les presentan a un individuo en una situación específica, que lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los cuales son comunicados formal y/o informalmente en cualquier formato. (**Ching-Chi, 1987: p. 5**).

Otra definición establecida por **Durrance (1988, p. 159)** explica: las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica.

La interpretación necesidades de información infiere que son aquellos datos, hechos, requeridos por un individuo que son producidos por la mente, para hacer frente a sus objetivos específicos.

1.4.3.2 Necesidad vs Demanda

Cuando se utiliza el vocablo necesidad de información en algunas ocasiones se usa como sinónimo de demanda, sin embargo es importante tener claro que no significan lo mismo.

Núñez (1998, p. 76) menciona la importancia de distinguir entre las necesidades latentes y las necesidades expresadas (demandas) del usuario. Las demandas expresan un estadio más avanzado de necesidades, en éste el usuario ya ha percibido que requiere información y lo expresa; una demanda es lo que el individuo realmente solicita al servicio de información, y no siempre lo que verdaderamente necesita.

La necesidad significa requerir algo, hacer falta algo para un fin determinado, mientras cuando hablamos de demanda significa petición o solicitud.

La necesidad de información es un concepto un tanto más abstracto, ya que tiene que ver con estados psicológicos del ser humano, es decir esta surge cuando un individuo tiene una preocupación que necesita resolver, cuando su ansiedad de conocer determinada información, lo orilla a buscarla.

En cambio la demanda solo se refiere a la petición de cierta información, por solicitud de un fin determinado.

1.4.3.3 Categorías de necesidades de información

Dentro de la Biblioteca existen tipos de usuarios diferentes, los cuales tienen requerimientos específicos, con éstos también varían las necesidades dentro de la Biblioteca. Se asegura que las necesidades son distintas de acuerdo a las características de los usuarios, ocupación, nivel académico, etc.

Lancaster (1983, p. 1): formula 4 categorías principales de lo que son las necesidades de información dentro de la biblioteca:

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

El primer rubro indica que el usuario es el que acude a la Biblioteca a buscar información de la cual, ya tiene conocimiento.

La segunda categoría describe a aquellos usuarios que buscan la información sobre un tema determinado, y este es el usuario que acude directamente al catálogo o pide ayuda al bibliotecario para que pueda utilizar algunas bases de datos, pues ya tiene definido el tema, nunca apartándose de lo que tiene que buscar.

La tercera pretende resolver una necesidad específica, a satisfacer en ese momento y la cual se puede obtener con un mismo material.

La última categoría, es donde el usuario solo necesita un material, el cual le ayude a pasar un buen rato.

El grado hasta el que estas necesidades de información son satisfechas con prontitud, depende directamente del tamaño y de la calidad de las colecciones

de la Biblioteca, la suficiencia de la organización de la colección, la utilidad de los medios que proporcionan acceso a las colecciones, la aptitud y buena voluntad del personal para explotar estos recursos.

1.4.3.4 Manifestación de las necesidades de información

Las necesidades de información indica **Calva (1997, p. 209)**, se presentan en todos los aspectos de la vida diaria: en el hogar, en la oficina, las relaciones familiares, y sociales, con las amistades, etc. También se presentan por curiosidad: sin embargo no solo las personas (como ente individual) presentan una necesidad de información, sino también las organizaciones o instituciones, pero no olvidando que éstas se componen de individuos.

Existen dos caminos aclara Calva para satisfacer las necesidades de información:

- La información obtenida de la experiencia y que es acumulada en el cerebro del individuo.
- La información que se encuentra registrada (fuera del cerebro) en cualquier soporte inventado por el hombre.

La responsabilidad de satisfacer las necesidades de información de las personas, es de la Biblioteca, sin embargo para cumplir este propósito es necesario estudiar y conocer las necesidades de información, de manera profunda, lo cual permitirá desarrollar una colección de materiales documentales, cuyo contenido responda con efectividad a las necesidades de información de la comunidad a la que sirve.

REFERENCIAS

ALA glossary of library and information science (1983) Chicago: American Library Association.

Almada de Asencio, Margarita (1989) *La transferencia electrónica de información a través de las fronteras y su impacto en las relaciones internacionales contemporáneas*.

Añorve Guillén, Martha Alicia (1990) *Bibliotecas de universidades oficiales*. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Arellano Rodríguez, J. Alberto (2000) *Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior de México*. México : Secretaría de Educación Pública.

Arellano Rodríguez, J., Alberto (1994) *Guía para la formación de usuarios de la información*. México: SEP, Dirección General de Educación Superior.

Bouncore, Domingo (1980) *Diccionario de bibliotecología*. Buenos Aires: Marymar.

Busha, Charles H. (1990) *Métodos de investigación en bibliotecología: técnicas de interpretación*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Calva González, Juan José (1991) "Evaluación de los sistemas y servicios bibliotecarios" En: La bibliotecología en el México actual y sus tendencias: libro conmemorativo de los 25 años de la Dirección General de Bibliotecas. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

Calva González, Juan José (1991) "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria". En: Biblioteca Universitaria. VI (1) Ene-Mar.

Calva González, Juan José (1991) "Una aproximación a lo que son las necesidades de información". En: Investigación Bibliotecológica. 5 (11) Jul-Dic.

Calva González, Juan José (1996) "Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del Programa de Formación de Recursos Humanos de servicios bibliotecarios y de información para la integración de la red de bibliotecas del subsistema de humanidades y ciencias sociales". En: Investigación Bibliotecológica. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 10 (20) ene-jun.

Calva González, Juan José (1997) "La identificación de las necesidades de información de información del usuario: un estudio". En: Documentación de las ciencias de la información.

- Ching-Chi, Chen** (1987) *Information Seeking*. New York: Neal-Schuman.
- DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA DE LA LENGUA** (1992) Madrid: Real Academia Española.
- Dobra, Ana** (1997) *La biblioteca popular, pública y escolar: una propuesta para su organización*. Buenos Aires: CICCUS.
- Gómez Hernández, José A.** (1997) *Biblioteconomía general y aplicada: conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. España: DM, ICE, Universidad de Murcia.
- Guinchat, Claire** (1992) *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación*. Madrid: CINDOC.
- Heller, Agnés** (1998) *Teoría de las necesidades en Marx*. Barcelona: Península.
- Hernández Salazar, Patricia** (1998) *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Koontz, Harold** (1985) *Administración*. México: McGraw-Hill.
- Ladron de Guevara, Helen** (1980) "Paralelismo histórico de los usuarios de la biblioteca pública del estado de Jalisco en 1910 y 1979". En :Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía: el usuario. México: AMBAC.
- Lagenderfer, Harold Q.** (1969) "A theoretical structure for independent audits of management" En : Accounting Review . 19 oct.
- Lancaster, Frederick Wilfrid** (1983) *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM.
- Line, Maurice B.** (1982) "Ignoring the user: how, when and why". En: Library Literature 13: the best 1982.
- Magaloni, Ana María** (1988) *Cómo acercarse a la biblioteca*. México: Secretaría de Educación Pública, Plaza y Janés.
- Martínez de Souza, José** (1987) *Diccionario de bibliotecología y ciencias afines*. Madrid: Fundación Sánchez Ruiperez.
- Maslow, Abraham H.** (1990) *La amplitud potencial de la naturaleza humana*. México: Trillas.
- Maslow, Abraham H.** (1994) *La personalidad creadora*. Barcelona: Kairós.

Mendoza Benítez, Luz Ma. (1991) *"Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios"*. En : Biblioteca Universitaria. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas. VI (2) Abr-Jul.

Nirenberg, Olga, Brawerma, Jossette, Ruíz, Violeta (2000) *Evaluar para la transformación: innovaciones en la evaluación de programas y proyectos sociales*. México : Paidós.

Núñez Paula, Israel (1998) *"Enfoque socio-psicológico de los niveles de existencia de las necesidades informativas y sus implicaciones para una metodología de estudio"* En: Información: aspectos socio-psicológicos.

Ontoria, A. (1999) *Mapas conceptuales una técnica para aprender*. Madrid : Narcea.

Orozco Aguirre, A. [et. al.] (1960) *"Mesa redonda sobre la evaluación de servicios bibliotecarios"*. En: II Jornadas mexicanas de biblioteconomía: memorias. (11)

Padilla, Ma. Teresa (2002) *Técnicas e instrumentos para el diagnóstico y la evaluación educativa*. Madrid: CCS.

Páez Urdaneta, Izaret (1992) *"Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios"*. En: Avances y problemas. Caracas: UNESCO.

Pagaza García, Rafael (1988) *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Peralta Sánchez, Francisco Javier, Sánchez Roda, María Dolores (1998) *El plan de evaluación: instrumentos*. Madrid: Escuela Española.

Poll, Roswitha...[et al.] (1998) *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid: Anabad.

Ponjuan Dante, Gloria (1998) *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*.

Reforma organizativa y estrategias de gestion en las bibliotecas públicas (1999) España: Bertelsman.

Rey Martín, Carina (1999) *"La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria el caso de las universidades catalanas"*. En: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació. Barcelona: Universitat de Barcelona 3 dic.

Ruíz, José Ma. (1999) *Cómo hacer una evaluación de centros educativos*. Madrid: Narcea.

Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios (1997) México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Shera, Jesé (1990) *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM.

Sviniki, Marilla D. (1991) *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Verdugo Sánchez, José Alfredo (1989) *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de educación superior*. México: UNAM, ANUIES.

Villoro, Luis (1982) *Creer, saber, conocer*. México: Fondo de Cultura Económica.

Wallace, Danny P., Fleet, Connie Van (2001) *Library evaluation: a casebook and can-do guide*. Colorado, Englewood: Libraries Unlimited.

CAPITULO 2 VIDEOTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO

2.1 INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MONTERREY, CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO

2.1.1 Antecedentes

El Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) fue fundado en el año de 1943, por un grupo de empresarios regiomontanos encabezado por don Eugenio Garza Sada.

En el año de 1971 un grupo de empresarios y ex – alumnos del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey residentes en México, Distrito Federal, solicitaron que se estableciera el Programa de Graduados en Administración en esta ciudad y ante tal solicitud se realizaron investigaciones y entrevistas para conocer la aceptación real que tendría en el medio empresarial un programa de esta naturaleza. **(ITESM, 1980, p. 1).**

En 1973, en la ciudad de México, fue constituida la asociación civil Educación de México –ESMAC-, organismo que promovería y patrocinaría las actividades de la Escuela de Graduados en Administración –EGA- del ITESM en aquella ciudad. Con el paso del tiempo la EGA pasaría a ser una unidad del Sistema ITESM y luego se convertiría en el Campus Ciudad de México. Su primera ubicación estaba en la calle Dr. Lucio 102 y no fue sino hasta varios años después que pasó a ocupar el inmueble de la Avenida Fray Servando, en el centro histórico de la ciudad, domicilio que aún ocupa y en donde se imparte solamente la Maestría en Administración. Actualmente el Campus Ciudad de México se encuentra en Tlalpan **(ITESM-CCM, 1998, p. 35).**

En su inicio, como ya se dijo, la EGA sólo impartía la maestría en Administración de Empresas para el Distrito Federal. Pero muy pronto la escuela estableció una red de extensiones por toda la República donde desarrollaba programas y clases de la misma maestría. Muchas de esas

extensiones establecidas por la EGA evolucionaron hasta transformarse en unidades foráneas del ITESM, tales los casos, por ejemplo, de Querétaro, León, Guadalajara y Hermosillo.

La operación del Campus en Tlalpan es muy reciente; sus labores comenzaron en 1990 con 1327 alumnos inscritos en preparatoria tradicional, bicultural y en las carreras de Licenciado en Administración de Empresas, Licenciado en Mercadotecnia, Contador Público, Ingeniero Industrial y de Sistemas, Ingeniero en Sistemas computacionales y Licenciado en Sistemas de Computación Administrativa .

En el año 1996 la EGA es trasladada a las instalaciones del Campus con el fin de que los estudiantes contaran con mas y mejores espacios así como de comodidades; en la actualidad la EGA ya no existe tal cual, las maestrías pasaron a formar parte de tres divisiones académicas del ITESM-CCM la División de Ingeniería y Arquitectura, División de Negocios y Alta Dirección, División de Humanidades y Ciencias Sociales y Universidad Virtual. **(ITESM-CCM, 1998, p. 20)**

2.1.2 Misión

La misión del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, como sistema universitario es:

“Formar personas comprometidas con el desarrollo de su comunidad para mejorarla en lo social, en lo económico y en lo político, y que sean competitivas internacionalmente en su área de conocimiento” **(ITESM-CCM, 1998 [s.p.]**

Ciertamente la misión se dirige hacia el desarrollo del país en su conjunto, no importando, la situación en la que se encuentre; los alumnos, los profesores y personal tienen que estar preparados ante la diversidad de la incertidumbre por el cual atraviesa México.

Para poder cumplir con la misión, el ITESM-CCM aclara el perfil de los alumnos, el perfil de los profesores, las características del proceso de enseñanza-aprendizaje, las características de la investigación y la extensión, la función de la universidad virtual, el proceso de internacionalización, la filosofía de la operación. (ITESM-CCM, 1998, p. 148)

2.1.3 Programas académicos

Los programas académicos del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, campus Ciudad de México, están organizados por divisiones académicas de la siguiente forma:

- a) PROGRAMAS ACADÉMICOS PREPARATORIA. En su División de Preparatoria cuenta con 4 programas:

PREPARATORIA
Prepa Tec
Prepa Tec Bicultural
Prepa Tec Internacional (Bachillerato Internacional)
Prepa Tec Interdisciplinaria

(ITESM-CCM, 2003, en línea)

- b) PROGRAMAS ACADÉMICOS CARRERAS PROFESIONALES. El Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México tiene 23 carreras profesionales clasificadas en 3 grandes áreas:

Humanidades y Ciencias Sociales	Ingeniería y Arquitectura		Negocios
LCC Licenciado en Ciencias de la Comunicación	ARQ Arquitecto	IEC Ingeniero en Electrónica y Comunicaciones	LAE Licenciado en Administración de Empresas
LED Licenciado en Derecho	IIS Ingeniero Industrial y de Sistemas	IMA Ingeniero Mecánico Administrador	LAF Licenciado en Administración Financiera
LMI Licenciado en Periodismo y Medios de Información	IME Ingeniero Mecánico Electricista	IMT Ingeniero en Mecatrónica	LCPF Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas
LPL Licenciado en Ciencia Política	ISC Ingeniero en Sistemas Computacionales	ISE Ingeniero en Sistemas Electrónicos	LEC Licenciado en Economía
LPO Licenciado en Psicología Organizacional	LDI Licenciado en Diseño Industrial	LSCA Licenciado en Sistemas de Computación Administrativa	LEM Licenciado en Mercadotecnia
LRI Licenciado en Relaciones Internacionales			LIN Licenciado en Comercio Internacional
MC Médico Cirujano			

(ITESM-CCM, 2003, en línea)

- c) PROGRAMAS ACADÉMICOS POSGRADOS. El Campus Ciudad de México ofrece 24 programas de maestría (16 en formato presencial y 8) y 5 programas de doctorado (4 en formato presencial y 1).

Escuela de Graduados en Administración Pública y Política Pública (EGAP)	Escuela de Graduados en Ingeniería y Arquitectura (EGIA)	Escuela de Graduados en Administración de la Ciudad de México (EGA)	Dirección de Investigación y Programas Doctorales (DIPD)
Maestría en Administración Pública y Políticas Públicas (MAP)	Maestría en Ciencias Computacionales (MCC)	Maestría en Administración (MA)	Maestría - Doctorado en Ciencias Sociales (DCS) (<i>Posgrados de Investigación</i>)
Maestría en Estudios Internacionales (MEI)	Maestría en Ingeniería Industrial y de Sistemas (MIIS)	Maestría en Mercadotecnia (MMT) (<i>Presencial y virtual</i>)	Maestría - Doctorado en Ciencias Administrativas (<i>Posgrados de Investigación</i>)

Escuela de Graduados en Administración Pública y Política Pública (EGAP)	Escuela de Graduados en Ingeniería y Arquitectura (EGIA)	Escuela de Graduados en Administración de la Ciudad de México (EGA)	Dirección de Investigación y Programas Doctorales (DIPD)
Maestría en Análisis Político y Medios (MPM)	Maestría en Comercio Electrónico (MCE)	Maestría en Finanzas (MAF) <i>(Presencial y virtual)</i>	Maestría - Doctorado en Estudios Humanístico (DEH) <i>(Posgrados de Investigación)</i>
Maestría en Derecho (MD)	Maestría en Administración de las Telecomunicaciones (MTL)	Maestría en Economía de Negocios (MNE)	Maestría - Doctorado en Ciencias Financieras <i>(Posgrados de Investigación)</i>
Maestría en Derecho Internacional (MDI)	Maestría en Sistemas de Manufactura (MSM)	Master's of Business Administration for Executives in Mexico City. <i>(Ofrecido de manera conjunta por el Tec de Monterrey, Campus Ciudad de México y la Universidad de Texas en Austin)</i>	
		Global MBA for Latin American Managers	

Universidad Virtual Cursos en línea		
Maestría en Educación (MEE)	Maestría en Tecnología Educativa (MTE)	Doctorado en Innovación Educativa (DEE)
Maestría en Administración de Instituciones Educativas (MAD)	Maestría en Estudios Humanísticos (MEH)	Maestría en Administración de Tecnologías de Información (MATI)
Maestría en Administración (MA)	Maestría en Comercio Electrónico (MCE)	Maestría en Mercadotecnia (MMT) <i>(Presencial y virtual)</i>

(ITESM-CCM, 2003, en línea)

2.1.4 Áreas del Campus

La organización del ITESM- CCM, al igual que los programas académicos, se encuentran en divisiones, las que a su vez incluyen diferentes departamentos.

1. División Preparatoria está compuesta por 6 departamentos académicos organizados de la siguiente manera:
 - ✓ Departamento de Ciencias.
 - ✓ Departamento de Desarrollo.
 - ✓ Departamento de Humanidades.
 - ✓ Departamento de Inglés.
 - ✓ Departamento de Lenguaje y Expresión.
 - ✓ Departamento de Matemáticas y Computación.
2. División de Humanidades y Ciencias sociales:
 - ✓ Departamento de Ciencia Política y derecho.
 - ✓ Departamento de Comunicación y Tecnologías de la Imagen.
 - ✓ Departamento de Humanidades.
 - ✓ Departamento de Lenguas y Filología.
 - ✓ Centro de investigación en Ciencias Sociales y Humanidades.
3. División de Ingeniería y Arquitectura:
 - ✓ Departamento de Ciencias Computacionales y Ciencias de la información.
 - ✓ Departamento de Ciencias Básicas.
 - ✓ Departamento de Ingeniería Industrial y Sistemas.
 - ✓ Departamento de Matemáticas.
 - ✓ Departamento de Ingeniería Mecánica.
 - ✓ Departamento de Ingeniería Eléctrica y Electrónica.
 - ✓ Departamento de Arquitectura.
4. División de Negocios:
 - ✓ Departamento de Gestión y Negocios Internacionales.
 - ✓ Departamento de Economía.
 - ✓ Dirección de Formación de Líderes Emprendedores.
 - ✓ Departamento de Mercadotecnia.
 - ✓ Departamento de Contabilidad y Finanzas.

5. Dir. Asuntos Estudiantiles.
6. Dir. Desarrollo Académico.
7. Dir. Vinculación.
8. Dir. Administrativa.
9. Dir. Informática:
 - ✓ Cómputo Académico y Administrativo.
 - ✓ Biblioteca.
 - ✓ Centro de Apoyo a la Investigación.
 - ✓ Servicios Computacionales: Redes, Telefonía, Servicios computacionales.
 - ✓ Servicios de Apoyo.
 - ✓ Tecnología Educativa.

(ITESM-CCM, 2003, en línea)

2.1.5 Servicios

Los servicios que el ITESM-CCM ofrece son variados, se encuentran divididos por servicios al alumno, de apoyo y para profesores y personal.

Servicios

Estudiantiles

Asesoría y Consejería
Asociaciones
Estudiantiles
Difusión Cultural
Deportes
Ex-A-Tec
Programas
Internacionales
Servicio Social
Programa Permanente
de Prevención

Servicios de Apoyo

Admisiones
Agenda Académica
Becas y Financiamientos
Biblioteca del campus
Cafeterías
Candidatos a graduarse
CASA
E portafolio
Kioscos de impresión
Librería
Seguros
SIA
Servicios de Red
Transportec
Tesorería
Webmail alumnos
Otros servicios

Profesores y Personal

Bienestar integral
Capacitación
CIE
Compras y Almacén
Facultad
Mensajería
Recibos de honorarios
Registro de listas
Servicios en línea
Webmail profesores y personal

(ITESM-CCM, 2003, en línea)

2.2 BIBLIOTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO

2.2.1 Antecedentes

Fue inaugurada oficialmente en octubre de 1993. Al inicio su ubicación fue en un salón del segundo piso del edificio Aulas I; posteriormente quedó en el primer piso del edificio de Oficinas I. Ese cambio era muy significativo: había crecido en espacio y en material bibliográfico. Daba un mejor servicio y se apreciaba este esfuerzo. **(ITESM-CCM, 1998, p. 21)**

Los usuarios de Biblioteca reciben servicios a través de dos áreas principales: La Biblioteca Central y Biblioteca Digital.

La Biblioteca Central ofrece diversos servicios para los alumnos de preparatoria y carreras profesionales a través de colecciones especializadas. **(Guía de servicios de Informática, 2003)**

2.2.2 Misión

La Biblioteca del Campus Ciudad de México, la cual forma parte de la red de Bibliotecas del Sistema ITESM, tiene como misión general:

“Proporcionar servicios de información competitivos a nivel nacional e internacional que apoyen los programas académicos, de investigación y de extensión educativa y promuevan los valores, actitudes y habilidades definidas en la Misión del Instituto.” **(ITESM-CCM, 2003, en línea).**

2.2.3 Ubicación

La Biblioteca Central se encuentra ubicada actualmente en el Edificio Rey del campus, consta de 3 pisos dentro de los cuales en planta baja se encuentra la dirección de informática y biblioteca digital; en primer piso se localiza consulta, reserva y oficinas de biblioteca, en el segundo piso esta la hemeroteca,

colección general y videoteca; por último en el tercer piso se presenta parte de la colección general y cubículos de estudio. En último plano se puede visualizar una terraza que es un área que se creó al aire libre para el uso de los estudiantes. (ITESM-CCM, 1998, p. 22)

2.2.4 Objetivos

Dentro de los objetivos que la Biblioteca del ITESM CCM plantea resaltan los que a continuación se mencionan:

1. Detectar oportunamente las necesidades de nuestros usuarios y desarrollar las colecciones de acuerdo al estado actual de cada disciplina.
2. Garantizar el fácil acceso de la comunidad del Campus Ciudad de México a los materiales impresos, audiovisuales y en formatos no convencionales (bases de datos en línea, en disco, videos, etcétera) por medio de la organización adecuada y consistente de las colecciones.
3. Orientar a la comunidad sobre el uso y mejor aprovechamiento de los recursos disponibles en la Biblioteca.
4. Estimular el interés por la lectura y el conocimiento.
5. Promover el uso efectivo y constante de la Biblioteca en las actividades relacionadas con la docencia y la investigación. **(Reglamento de Biblioteca, 2003)**

2.2.5 Políticas Generales

La Biblioteca ha establecido las siguientes políticas para sus propios fines:

1. Para todos los trámites dentro de la Biblioteca del Campus Ciudad de México es necesario presentar la credencial del Tecnológico de Monterrey vigente.
2. Está prohibido fumar e introducir alimentos y bebidas en cualquier área de la Biblioteca.
3. Es necesario guardar silencio dentro de las instalaciones de la Biblioteca.

4. Al usuario que se le sorprenda subrayando, extrayendo materiales sin autorización o haciendo mal uso del material, será acreedor a la sanción que determine el Comité especialmente integrado para analizar el caso y su decisión será irrevocable.
5. La persona que sea sorprendida mutilando el material de la Biblioteca será expulsada automáticamente del Sistema Tecnológico de Monterrey.
6. Se prohíbe deteriorar o hacer mal uso de las instalaciones (rayar las mesas, cambiar el mobiliario de lugar, dañarlo, modificarlo, entre otros).
7. Cualquier punto que amerite sanción y no se mencione en las presentes políticas, será analizado por la dirección de la Biblioteca y las autoridades correspondientes.
8. Las sanciones a las que queda sujeta la persona que incurra en alguna de las faltas mencionadas, serán estudiadas e irán desde una llamada de atención, hasta la expulsión definitiva del Sistema Tecnológico de Monterrey. **(ITESM-CCM, 2003, en línea)**

2.2.6 Horario

Dentro de la Biblioteca se han establecido diferentes horarios de acuerdo a las necesidades de los usuarios, principalmente en exámenes. **(ITESM-CCM, 2000, p. 30)**

Horario normal:

Lunes a viernes 6:30 a 22:00 horas.

Sábado de 8:00 a 17:00 horas.

Horario en exámenes parciales:

Lunes a viernes de 6.30 a 24:00 horas.

Sábado de 8:00 a 17:00 horas.

Horario en exámenes finales:

Lunes a viernes de 6:30 a 2:00 horas.

Sábado de 8:00 a 20:00 horas / Domingo de 10:00 a 18:00 horas.

2.2.7 Colecciones

Se disponen 7 colecciones principales dentro de la Biblioteca, está organizada por el sistema de clasificación de la Library of Congress a excepción de Hemeroteca que se organiza por orden alfabético de los títulos.

- Colección general: Formada principalmente por libros que contienen información sobre temas generales y especializados de cada una de las ramas del conocimiento.
- Reserva: Está integrada por títulos de la bibliografía básica contenida en los planes de estudio del Instituto. Son materiales que los profesores señalan imprescindibles para las materias que se imparten en el campus.
- Videoteca: Esta integrada por aproximadamente 2000 videos de diferentes áreas, relacionadas con los planes y programas de estudio.
- Consulta: Proporciona de manera breve y precisa la información que requieran los usuarios; estos materiales se utilizan para obtener una información rápida y breve acerca de una definición, términos o temas. Por el tipo de información que incluyen las obras de consulta son diccionarios, enciclopedias, anuarios, almanaques, atlas, guías, catálogos, manuales, bibliografías, índices y resúmenes.
- Negocios y Alta Dirección: esta colección se compone principalmente de material que se relaciona con la administración y negocios.
- EGAP: esta área contiene temas especializados en administración pública, acorde a la maestría en Administración Pública.
- Hemeroteca: Ofrece información más actualizada contenida en las publicaciones periódicas (revistas, diarios). **(Guía de servicios de Informática, 2003).**

2.2.8 Servicios

- a) Préstamo interno: consiste en facilitar a los diversas fuentes de información (libros, publicaciones periódicas, bases de datos, videos, etc.) para ser utilizados exclusivamente dentro de las áreas de la Biblioteca.

Este servicio se brinda principalmente en consulta, hemeroteca, y reserva; donde en estas dos últimas, áreas el préstamo es por tres horas consulta y algunos materiales de videoteca.

- b) Préstamo a domicilio: en este apartado el préstamo es personal e intransferible, el prestatario es responsable de la custodia, conservación y devolución del material, se puede obtener un máximo de 15 materiales, el periodo de préstamo es por 7 días con opción a renovar; el retraso en la devolución generará una multa de 5 pesos por día.
- c) Préstamo interbibliotecario: tiene como objetivo obtener el préstamo e intercambio de diversos materiales documentales de otras bibliotecas mediante convenios previamente establecidos. Orienta en la búsqueda de fuentes de información que no se encuentran en las colecciones locales. Se autorizan dos formas de préstamo interbibliotecario por cada usuario, quién tendrá que acudir por el material a la Biblioteca de su interés y devolverlo a la misma en la fecha correspondiente, Este servicio se brinda en el área de consulta.
- d) Apartado de material: cuando un material está en préstamo y es el único ejemplar disponible, el usuario puede apartarlo por medio del sistema Millennium, o a través del área de reserva, excepto bases de datos, videos y material de consulta.

- e) Catálogo en línea: El catálogo en línea Millennium ofrece varias opciones para conocer las obras que se encuentran en el acervo de la Biblioteca.
- f) Fotocopiado: El centro de fotocopiado es una concesión a la empresa IKON. El autoservicio consta de máquinas distribuidas en Biblioteca que funcionan con dispositivos especiales.
- g) Servicios complementarios:
Préstamo de salas de estudio: La Biblioteca Central ofrece salas de estudio con mesas de trabajo y pizarrón para facilitar el estudio grupal.
- h) Préstamo de cabinas de video: La Biblioteca dispone de cabinas con el equipo necesario para visualizar videos.

(ITESM-CCM, 2000, p. 18).

2.2.9 Usuarios

Se establece la categoría de usuario interno a todos los integrantes del ITESM-CCM, tanto alumnos de nivel preparatoria y licenciatura, profesores y administrativos; los que conforme a sus necesidades de información tendrán acceso a todos los servicios de la Biblioteca.

Se consideran visitantes o usuarios externos: alumnos que estén tomando un diplomado o curso dentro de las instalaciones del Instituto, empleados de empresas con las que la Biblioteca tenga algún convenio o investigadores independientes.

Todas las personas consideradas como visitantes o usuarios externos, podrán hacer uso de las colecciones de la Biblioteca en el interior de la misma.

(ITESM-CCM, 2003, en línea)

2.3 VIDEOTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY, CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO

2.3.1 Antecedentes

La Videoteca surgió en el año 1994, exclusivamente como apoyo a los programas de estudio en sus inicios sólo contaba con aproximadamente 14 videos, los cuales se encontraban en el área de Reserva, poco a poco fue creciendo la colección debido a la demanda, por lo que en 1996 se trasladó a la Hemeroteca, junto con las publicaciones periódicas. **(ITESM-CCM, 2000, p. 17)**

En esta área duró aproximadamente 6 años, pero debido a las necesidades tanto de la Hemeroteca como de la videoteca, se acondicionó un espacio exclusivo para esta colección, junto a Reserva, y ésta es su ubicación actual desde el 2002 **(Guía de servicios de Informática, 2003)**.

2.3.2 Ubicación

Se sitúa junto al área de Reserva en el primer piso de la Biblioteca, desde el 2002.

(ITESM-CCM, 2003, en línea).

2.3.3 Horario

El horario está determinado conforme al de toda la Biblioteca Central, dependiendo de los exámenes y su tipo.

Horario normal:

Lunes a viernes 6:30 a 22:00 horas

Sábado de 8:00 a 17:00 horas

Horario en exámenes parciales:

Lunes a viernes de 6.30 a 24:00 horas

Sábado de 8:00 a 17:00 horas

Horario en exámenes finales:

Lunes a viernes de 6:30 a 2:00 horas

Sábado de 8:00 a 20:00 horas

Domingo de 10:00 a 18:00 horas.

(ITESM-CCM, 2000, p. 30)

2.3.4 Objetivo

Garantizar el fácil acceso de la comunidad del Campus Ciudad de México a los materiales audiovisuales por medio de la organización adecuada y consistente.

(ITESM-CCM, 2003, en línea)

2.3.5 Políticas generales

1. Para todos los trámites de la Videoteca de la Biblioteca Central del Campus Ciudad de México es necesario presentar la credencial del Tecnológico de Monterrey vigente.
2. El usuario que se sorprenda extrayendo materiales sin autorización, editando, reproduciendo la cinta que solicitó o haciendo mal uso del material será acreedor a la sanción que determine el Comité especialmente integrado para analizar el caso y su decisión será irrevocable.

(Guía de servicios de Informática, 2003)

2.3.6 Colección

La Videoteca está integrada por diferentes áreas temáticas, acorde a los planes y programas de estudio del ITESM-CCM.

2.3.6.1 Estantería

Toda la colección se encuentra clasificada por el sistema LC (Library of Congress), en estantería cerrada.

Se encuentra dividida en 2 partes, las películas originales y las copias de las originales.

Por cuestión de pérdidas y robos, se determinó realizar copias de la colección para su uso.

Los materiales que se incluyen son videocasetes (VHS) y algunos DVD. Aproximadamente la Videoteca cuenta con 3500 videos y 50 DVD.

2.3.6.2 Áreas Temáticas

La colección satisface a cuatro rubros específicos, acorde a las áreas académicas que imparte el campus.

1. Arquitectura e Ingeniería.
2. Humanidades y Ciencias Sociales.
3. Negocios y Alta Dirección.
4. Preparatoria.

(Guía de servicios de Informática, 2003).

La sección de videoteca se integra por una variada temática, que a continuación se muestra detallada: **(ITESM-CCM, 2003, en línea)**

- | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| 1. Administración | 15. Economía y negocios | 29. Lingüística |
| 2. Aeronáutica | 16. Entretenimiento | 30. Manufactura |
| 3. Anatomía | 17. Ética | 31. Medicina |
| 4. Antropología | 18. Familia, matrimonio y mujeres | 32. Mercadotecnia |
| 5. Arqueología | 19. Filosofía | 33. Música |
| 6. Arquitectura | 20. Finanzas | 34. Nutrición y Turismo |
| 7. Artes visuales | 21. Física | 35. Pintura |
| 8. Astronáutica | 22. Fisiología | 36. Psicología |
| 9. Astronomía | 23. Fotografía | 37. Química |
| 10. Ciencia Militar | 24. Geografía | 38. Religión |
| 11. Ciencias | 25. Geología | 39. Sociología |
| 12. Ciencias políticas | 26. Historia General y universal | 40. Tecnología |
| 13. Computación | 27. Historia y colecciones literarias | 41. Zoología |
| 14. Deportes, juegos y recreación | 28. Ingeniería | |

2.3.7 Servicios

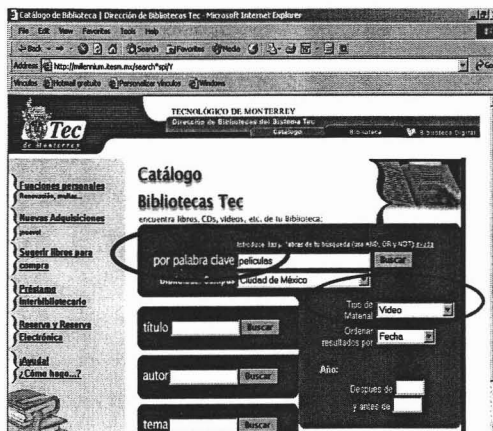
Los servicios que ofrece la Videoteca, están intrínsecamente relacionados con la colección.

- a) Préstamo a domicilio: éste se hace por 2 días hábiles, y el usuario se hará acreedor, por retraso en la devolución, de una multa de \$5.00 por día. Para solicitar cualquier tipo de préstamo, es necesario buscar en el catálogo la clasificación del video pretendido y entregarla al personal de Videoteca, para su búsqueda.
- b) Préstamo interno: se ofrece cuando el material es de profesores, para profesores o se encuentra en reserva, durante el tiempo que dure la filmación.
- c) Reserva: lo integra el material que ha sido solicitado por algún profesor, para uso de sus alumnos (tarea) o material de su propiedad; también se encuentran aquellos que son solicitados con mayor frecuencia.
 - Por solicitud de profesores al personal: en este caso se busca en estantería el material que requiera, ya sea para uso del profesor o para uso de los alumnos, bajo asignación de este y se aparta.
 - Resguardar los videocasetes de profesores: esto es cuando se entrega material propio del profesor, para uso exclusivo de los alumnos; éstos se prestan dejando los alumnos su credencial.
 - Cuando el material tiene mucha demanda: se separa en la estantería de reserva, para que esté a disposición de todos los solicitantes y de uso interno exclusivamente, durante el tiempo que dure la filmación, ésto es porque como se explicó solo se cuenta con un ejemplar de cada película. O en otros casos si la copia requerida se encuentra prestada, se elige la original para ponerla a disposición (solo si existen ambas).

- Reserva para alumnos: este proceso no aplica para alumnos, ni tampoco el apartado de material de videos por medio del sistema.
- d) Préstamo interbibliotecario: éste se realiza solo entre el ITESM campus Estado de México y Ciudad de México, por un período de 7 días.
- e) Préstamo de cabinas: cuando los videocasetes son exclusivos de uso interno, se tiene equipo necesario para que los usuarios puedan visualizar los videos en unas cabinas, las cuales se localizan en el segundo piso de Biblioteca, se apartan con el número de matrícula, en un control previamente establecido, por el tiempo que dure la cinta o película.

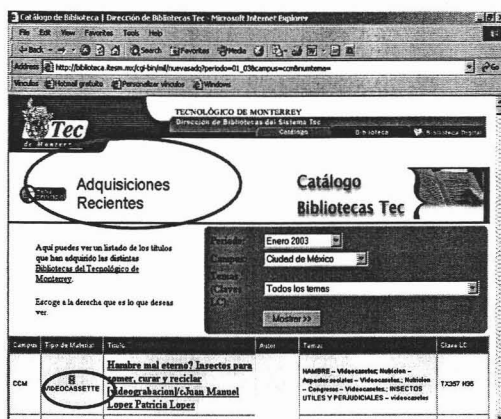
(ITESM-CCM, 2003, en línea)

- f) Catálogo en línea: la consulta del material incluido en Videoteca se hace por medio del sistema Millennium, en el cual se especifica por área temática y se delimita por video. Este servicio se ofrece en línea y se puede acceder en la siguiente dirección <http://millennium.itesm.mx>



(ITESM-CCM, 2003, en línea)

- g) Nuevas adquisiciones: Recopila las filmaciones que se han recibido recientemente, publicadas en la página web de la Biblioteca.



(ITESM-CCM, 2003, en línea)

2.3.8 Personal

El personal que labora dentro de la Videoteca realiza tareas compartidas, ya que como se había mencionado se encuentra dentro del área de Reserva, y las personas que lo atienden son tres en el turno matutino, dos con estudios hasta preparatoria y un profesionista, y en el turno vespertino una persona con estudios de bachillerato.

2.3.9 Usuarios

Se establece la categoría de usuario a toda la población del ITESM-CCM tanto alumnos de nivel preparatoria y licenciatura, como profesores y administrativos, considerados estos como usuarios reales internos.

(Reglamento de Biblioteca, 2003)

REFERENCIAS

Elizondo Elizondo, Ricardo (2000) *Tecnológico de Monterrey : el campus fundacional, 1943-1973 : semblanza fotográfica*. Monterrey, México: ITESM.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (1998) *Visión y misión: del sistema tecnológico de Monterrey*. Monterrey, México: ITESM.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, campus Ciudad de México. (2003) *Biblioteca* [en línea]
<http://alejandria.ccm.itesm.mx/pgbca/BC/bc.html> [consultada el 1/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, campus Ciudad de México. (2003) *Catálogo* [en línea]
http://millennium.itesm.mx/search*spi/Y [consultada el 7/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (1980) *Unidad Ciudad de México: escuela de graduados en administración*. México: ITESM. p. 23.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (1998) *El Tecnológico de Monterrey en la Ciudad de México : 1973-1998* México : ITESM.CCM. p. 190.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, campus Ciudad de México. (2003) *Mi campus* [en línea]
<http://micampus.ccm.itesm.mx/> [consultada el 3/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Misión Biblioteca* [en línea]
<http://alejandria.ccm.itesm.mx/pgbca/BC/bcinfo.html> [consultada el 5/11/2003].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Nuevas adquisiciones* [en línea]
<http://biblioteca.itesm.mx/cgi-bin/mil/nuevasadq> [consultada el 4/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Políticas generales* [en línea]
<http://alejandria.ccm.itesm.mx/pgbca/BC/bcinfo.html> [consultada el 5/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Posgrados* [en línea]
<http://www.ccm.itesm.mx/posgrados/programa.html> [consultada el 3/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Preparatoria* [en línea]
<http://www.ccm.itesm.mx/prepatec/programas.html> [consultada el 3/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Profesional* [en línea]
<http://www.ccm.itesm.mx/carreras/programas.html> [consultada el 3/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Guía de Servicios de informática*. México: ITESM, CCM.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Reglamento de Biblioteca*. México: ITESM, CCM.

CAPITULO 3 EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA VIDEOTECA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY CAMPUS CIUDAD DE MEXICO

3.1 INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es un estudio realizado en la Videoteca del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, campus Ciudad de México, localizado en calle del Puente 222 Colonia Ejidos de Huipulco, en donde la Videoteca se encuentra en el Edificio de Biblioteca segundo piso.

Dentro del ITESM-CCM, existe una comunidad amplia de estudio, ya que está conformada por alumnos de Preparatoria, Licenciatura y Posgrado, por lo que la Biblioteca de dicha Institución debe cumplir con las necesidades que éstos exigen.

El realizar un estudio para conocer cuales son las necesidades de información de los usuarios de la Videoteca del ITESM-CCM, es de importancia para su completa satisfacción y recuperación de la información que la comunidad requiere, para desarrollar este estudio se basa en la *evaluación*, por medio del cual se pueda identificar, los espacios vacíos en cuanto a información y servicios, para que la Videoteca desarrolle estrategias o cambios en los procedimientos para ejecución.

3.1.1 Justificación

La esencia de toda biblioteca es satisfacer las necesidades de información de su comunidad, pero para cumplir dicha misión se requiere conocer el entorno de las necesidades de información, como prioridad.

A la vez, si consideramos a la Biblioteca como almacenadora del conocimiento y resguardadora de la forma impresa, habrá que tomar en cuenta las nuevas alternativas, como es el caso de los materiales audiovisuales específicamente videos.

Una de las misiones principales de una Biblioteca es la satisfacción de los usuarios y ésta se da a través de la colección.

La UNESCO en 1968 señaló que:

“Las películas tienen la misma categoría intelectual que los libros, los periódicos y las revistas, y deben beneficiarse de todas las medidas que se tomen para el desarrollo de la cultura, el progreso tecnológico y el crecimiento intelectual y moral de la humanidad, sin discriminarse en ningún caso por la forma material en que las obras se producen o se transmiten. **(Fothergill, 1992, p. 63)**

Así que la importancia de las películas o videograbaciones es a la par de los libros, y no debe de olvidarse su interés dentro de la Biblioteca y hacer análisis de los servicios que proporcionan, así como de su colección.

El caso de la Videoteca del ITESM-CCM, está conformada aproximadamente por más de 1500 títulos de videos y sus contenidos varían, pues el servicio que proporciona se encamina a alumnos de preparatoria, licenciatura y en ocasiones posgrado, profesores y personal administrativo, tomando en cuenta que existen 23 licenciaturas y más de 29 posgrados diferentes, resultando un acervo muy amplio para evaluar a considerar, para el mejor ejercicio de la Videoteca.

Un número importante de usuarios hacen uso de la Videoteca en diferentes ramas del conocimiento. Ésto hace que la Videoteca cubra diferentes necesidades de información, resultando que requiera de evaluación, para favorecer al usuario.

La esencia y el propósito de la Videoteca del ITESM-CCM, sólo se pueden determinar conociendo las características de los usuarios de la colección y sus servicios. A través de una evaluación consciente se podrá determinar la relación entre calidad y cantidad, establecida por los usuarios. Evaluar las Necesidades de Información, significa hacer el estudio de los usuarios y de la información que requieran éstos.

La calidad de los servicios y de los materiales resguardados, depende de las necesidades de los usuarios. Éstos tipos de materiales influyen en el desarrollo de la formación tanto personal como profesional del usuario, es por ello que es necesario evaluar las necesidades de los usuarios.

Es labor del bibliotecólogo participar activamente en este procedimiento, y cumplir con su función para con la Biblioteca y los usuarios.

Este trabajo pretende estudiar e investigar las características de las necesidades de información de los usuarios de la Videoteca del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, campus Ciudad de México, así como proponer un modelo de Videoteca para mejorar su sistema en cuanto a servicios y calidad del material reunido.

3.1.3 Planteamiento del Problema

Como se ha mencionado anteriormente, la Videoteca recibe a una comunidad variada, en lo que a usuarios se refiere, desde alumnos hasta administrativos hacen uso de ella, por lo que las necesidades de información que implica requieren de una evaluación para determinar el rumbo de la colección y sus servicios.

Lo anterior se explica con la siguiente cuestión:

¿Cuál es el actual estado de las necesidades de información de los usuarios de la Videoteca del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey campus Ciudad de México?

3.1.4 Objetivos

- Analizar el estado actual de las necesidades de información de los usuarios de la Videoteca del ITESM–CCM.

- Identificar las necesidades de los usuarios, con respecto a la colección.
- Examinar los servicios de información de la Videoteca.
- Mostrar la importancia y trascendencia de una Evaluación de las Necesidades de Información de los Usuarios.

3.1.5 Hipótesis

Si se cuenta con una colección seleccionada de acuerdo a los requerimientos de los usuarios de la videoteca del ITESM-CCM entonces se dará un correcto servicio de información.

3. 2 MATERIALES Y METODOS

El desempeño en este estudio, es la evaluación a nivel efectividad, respecto a las necesidades de información de los usuarios que acuden a la Videoteca, tomando en consideración lo que plantea **Lancaster (1983, p. 2)**, quién afirma que las opiniones y testimonios son una evaluación a nivel efectividad subjetiva, ya que corresponden a resultados cualitativos.

El método que se aplicó para alcanzar el estudio de las necesidades información de la Videoteca es el cuestionario (ver anexo) en forma directa, considerándolo el más apropiado para los fines perseguidos, tomando una muestra de la comunidad que acude y después aplicar dichos cuestionarios.

El diseño del cuestionario estuvo estructurado en cuatro apartados con preguntas de opción para elegir una posible alternativa, 5 preguntas son combinadas , es decir que tienen una apartado cerrado y a continuación se incluye un espacio abierto para agregar otra alternativa; existen 2 preguntas abiertas, otras 2 para numerar de mayor a menor importancia donde 1 es el indicador de mayor importancia y 5 el de menor importancia; finalmente en la parte para evaluar la

satisfacción de las necesidades de los usuarios respecto a la Videoteca se elaboró una tabla de variables de satisfacción.

El cuestionario tiene como objetivo conocer aspectos generales, uso y requerimientos de la colección, así como el servicio de la Videoteca.

La técnica empleada para la aplicación de las encuestas fue la muestra simple, resultó del conteo de asistencia diaria de los usuarios durante un mes a la Videoteca, donde se aplicaron 57 cuestionarios, siendo la población de 65 usuarios diarios.

La técnica aplicada es la de muestreo para estudios complejos, ya que ésta se realiza a poblaciones pequeñas. **(Rojas Soriano, 2002, p.298)**

La formula es la siguiente:

$$n = \frac{\frac{Z^2 q}{E^2 p}}{1 + \frac{1}{N} \left[\frac{Z^2 q}{E^2 p} - 1 \right]}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza

E = Nivel de precisión

p y q = Variabilidad

N = Población

n = muestra

Sustituyendo:

$$n = \frac{\frac{(1.96)^2 (.5)}{(.10)^2 (.5)}}{1 + \frac{1}{65} \left[\frac{(1.96)^2 (.5)}{(.10)^2 (.5)} - 1 \right]}$$

Resultando: **n = 57**

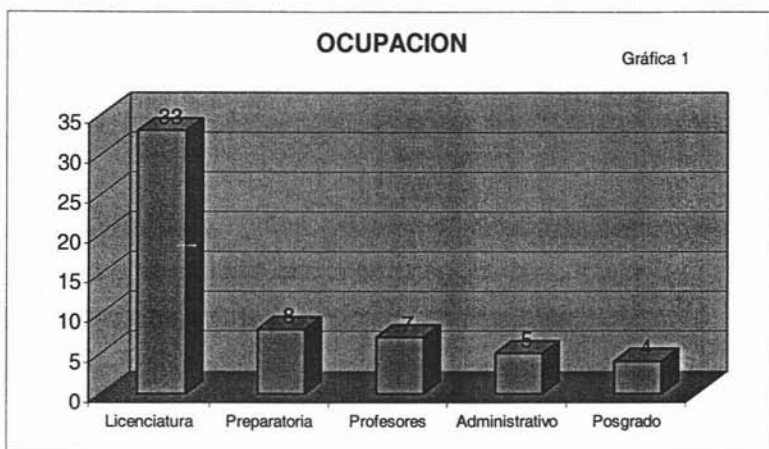
Los 57 cuestionarios se aplicaron en ambos turnos durante el mes de diciembre y parte de enero de 2004. Después de obtener la totalidad de los cuestionarios aplicados, se prosiguió a vaciar la información en excel.

3.3 RESULTADOS.

De la muestra descrita anteriormente se percibe que 57 es la cantidad de cuestionarios a aplicar, que representa el 100% de la población objeto de estudio, del cual se desarrollará a continuación.

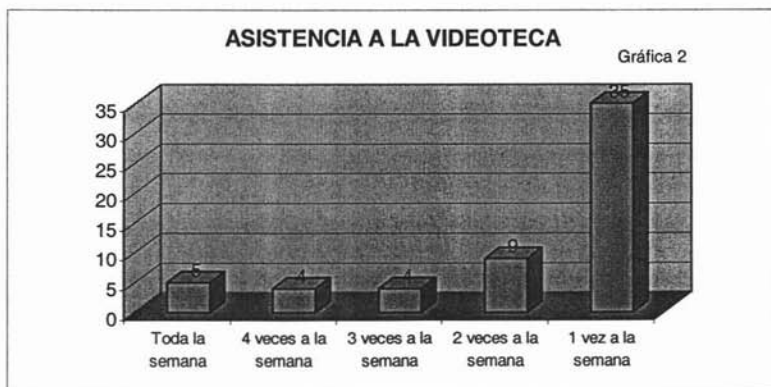
Ocupación

De los 57 usuarios encuestados 33 (58%) son estudiantes de licenciatura, 8 son estudiantes de preparatoria (14%), 7 son profesores (12%), 5 son personal administrativo (9%) y por último 4 son estudiantes de posgrado (7%) (ver gráfica no.1).



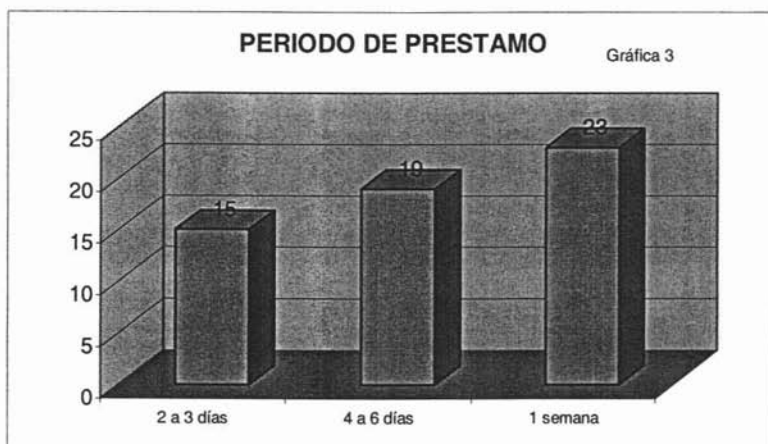
Asistencia a la Videoteca

Respecto a la asistencia de la Videoteca 5 (9%), asisten toda la semana 4 (7%) asisten cuatro veces a la semana, otros 4 (7%) asisten tres veces a la semana, 9 (16%) asisten dos veces a la semana, y los 35 (61%) restantes asisten una vez a la semana (ver gráfica no. 2).



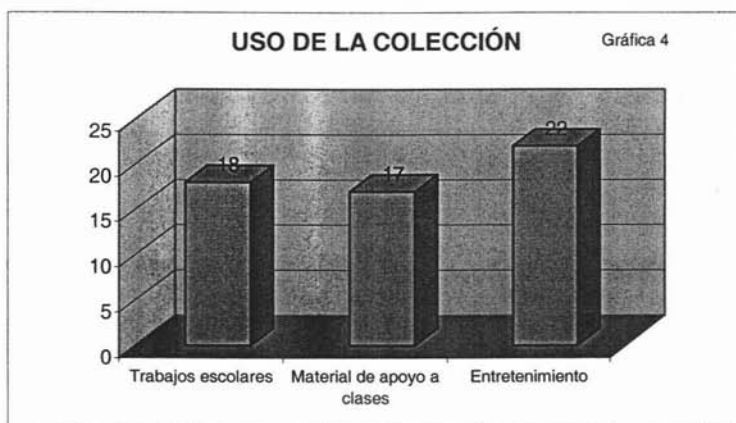
Periodo de préstamo adaptable a las necesidades.

En este rubro 15 (26%) usuarios opinan que el periodo de préstamo más adaptable a sus necesidades es de dos a tres días, 19 (33%) de 4 a 6 días, 23 (40%) 1 semana (ver gráfica no. 3).



Uso de la colección

Respecto al uso de la colección 18 (32%) de los usuarios contestaron que la consultan para trabajos escolares, 17 (30%) para material de apoyo a clases, 22 (39%) entretenimiento (ver gráfica no. 4).



TEMAS MAS CONSULTADOS

En esta sección se explican los temas de más uso en la siguiente tabla, considerando que debía marcarse los 5 temas más consultados, el tema que más sobresale es historia general y universal con 20 menciones (ver tabla no. 1).

Tabla 1

AREA TEMATICA	TOTAL
Antropología	5
Deportes, juegos y recreación	11
Mercadotecnia	18
Familia, matrimonio y mujeres	14
Música	8
Historia y colecciones literarias	20
Sociología	14
Ciencias políticas	10
Ciencias	7
Economía y Negocios	16
Finanzas	8
Manufactura	8
Administración	15
Psicología	9
Historia general y universal	14
Arqueología	4
Turismo	7
Fotografía	9
Zoología	1
Filosofía	5
Computación	8
Artes Visuales	11

Ingeniería	12
Tecnología	7
Religión	2
Física	8
Aeronáutica	4
Astronáutica	1
Química	3
Arquitectura	8
Pintura	5
Lingüística	2
Medicina	1
Música	3
Ética	2
Anatomía	2
Geografía	2
Astronomía	1

Como complemento de la cuestión anterior se preguntó que otras áreas temáticas consideraban necesarias para la Videoteca, resultando como las más representativas, las siguientes:

- Cine de Arte
- Casos reales en administración y negocios
- Comunicación
- Documentales políticos (campañas electorales)
- Derecho y leyes
- Sociedad y cultura
- Colecciones Literarias
- Biografías literarias y personajes históricos
- Idiomas
- Redacción
- Diseño gráfico

➤ Publicidad

Actualidad con la que se necesita la información en orden de importancia

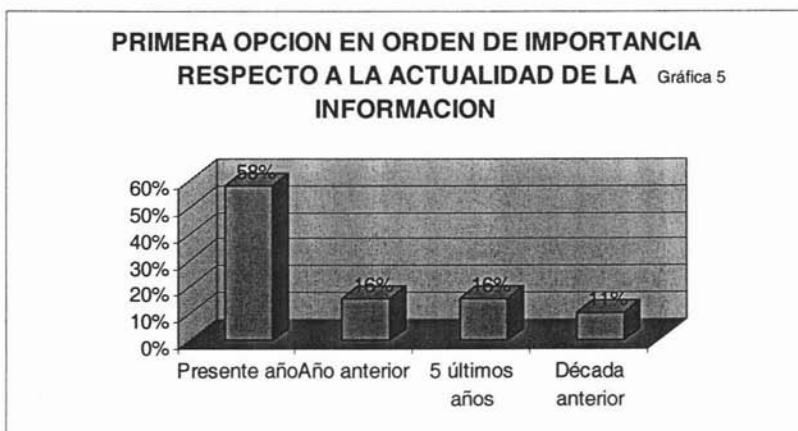
La actualidad con la que se necesita la información, quedó representada de la siguiente manera (ver tabla no. 2).

Tabla 2

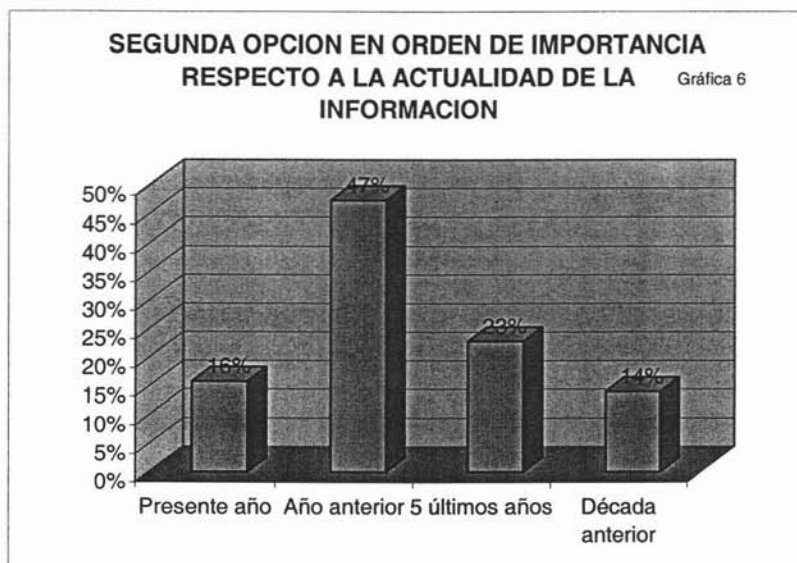
PERIODO	1	2	3	4
Presente año	33 (58%)	9 (16%)	9 (16%)	3 (5%)
Año anterior	9 (16%)	27 (47%)	14 (25%)	4 (7%)
5 últimos años	9 (16%)	13 (23%)	27 (47%)	15 (26%)
Década anterior	6 (11%)	8 (14%)	7 (12%)	35 (61%)

Los resultados por orden de importancia quedaron de la siguiente forma:

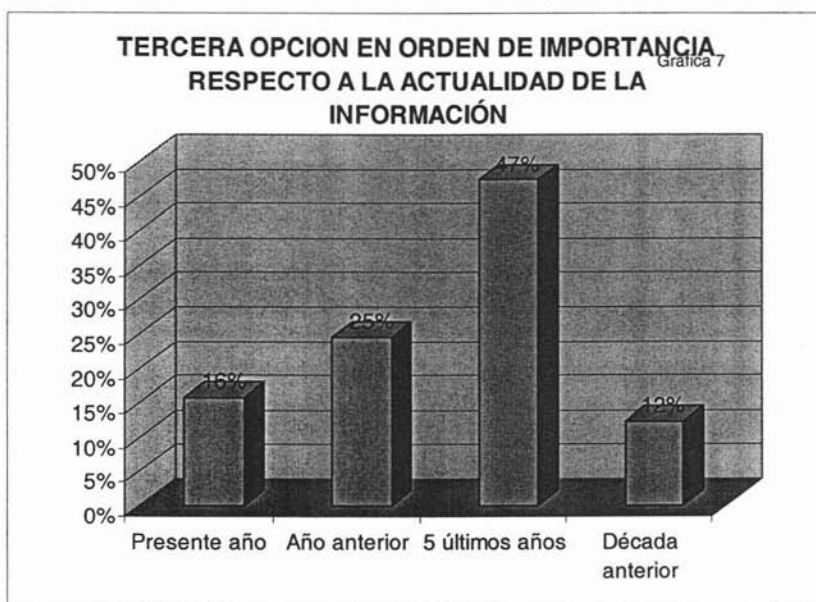
Primera opción en orden de importancia (ver gráfica no. 5)



Segunda opción en orden de importancia (ver gráfica no. 6)



Tercera opción en orden de importancia (ver gráfica no. 7)



Cuarta opción en orden de importancia (ver gráfica no. 8)



Idioma en que se necesita la información en orden de importancia

El idioma en el que se necesita la información , quedó representada de la siguiente manera. (Ver tabla no. 3)

Tabla 3

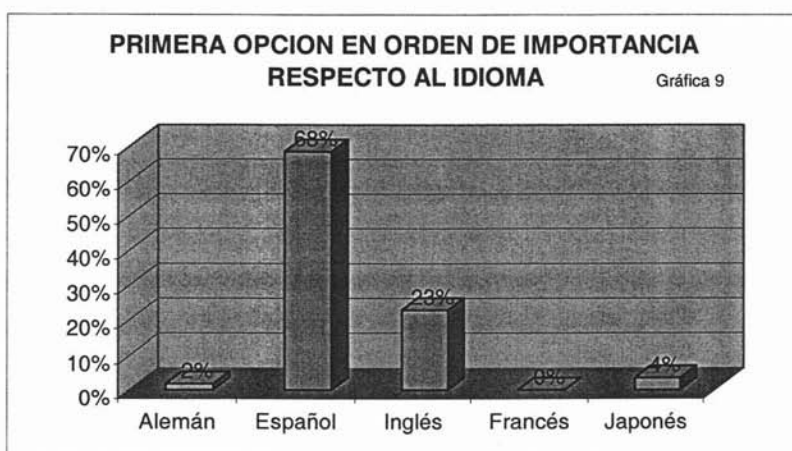
IDIOMA	1	2	3	4	5	
Alemán	1 (2%)	3 (5%)	22 (39%)	24 (42%)	3 (5%)	
Español	39 (68%)	11 (19%)	3 (5%)	2 (4%)	3 (5%)	
Inglés	13 (23%)	38 (67%)	2 (4%)	2 (4%)	3 (5%)	
Francés	0 (0%)	3 (5%)	25 (44%)	18 (32%)	5 (9%)	
Japonés	2 (4%)	0 (0%)	3 (5%)	9 (16%)	41 (72%)	
No contestó						2

Como complemento se preguntó ¿qué otros idiomas sugieren para el desarrollo de sus necesidades?, dentro de las cuales se plantearon los siguientes:

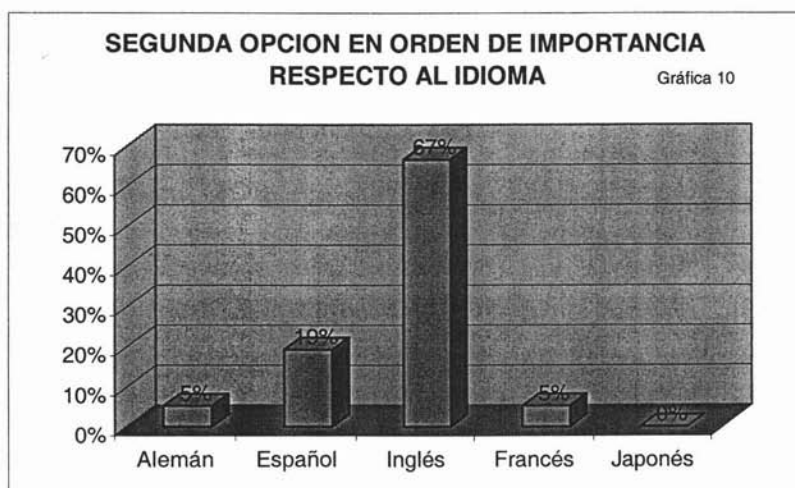
- Ruso
- Italiano

Los resultados por orden de importancia de la tabla 3 quedaron de la forma que a continuación se presenta:

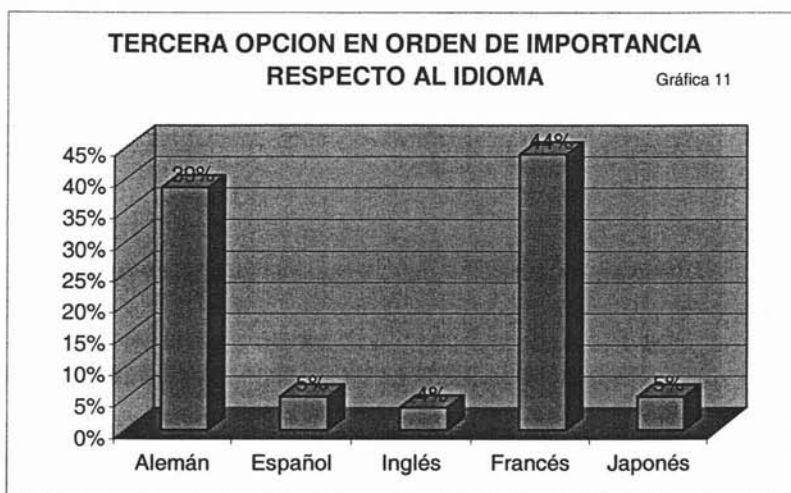
Primera opción en orden de importancia (ver gráfica no. 9).



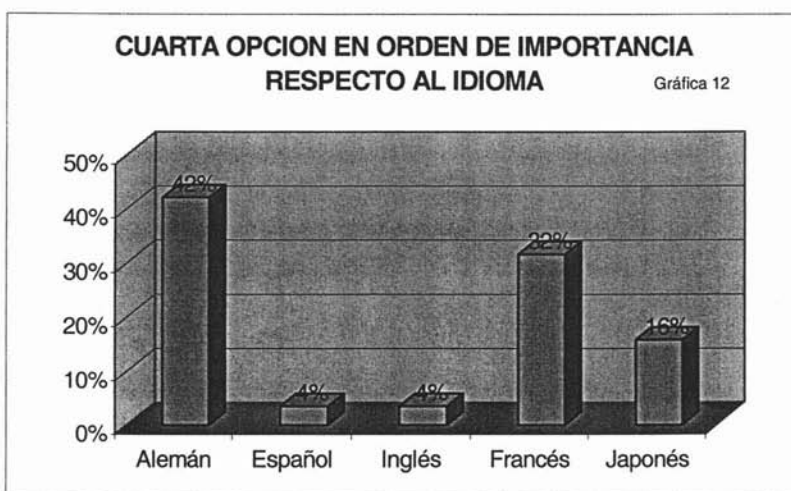
Segunda opción en orden de importancia (ver gráfica no. 10)



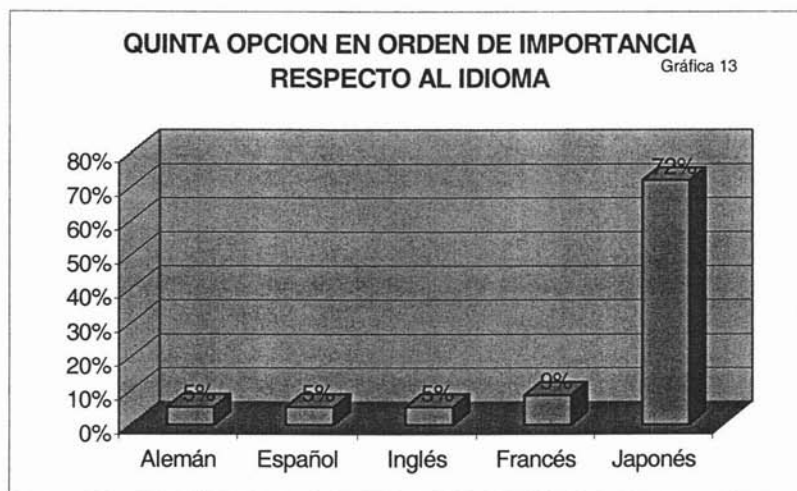
Tercera opción en orden de importancia (ver gráfica no. 11)



Cuarta opción en orden importancia (ver gráfica no. 12).

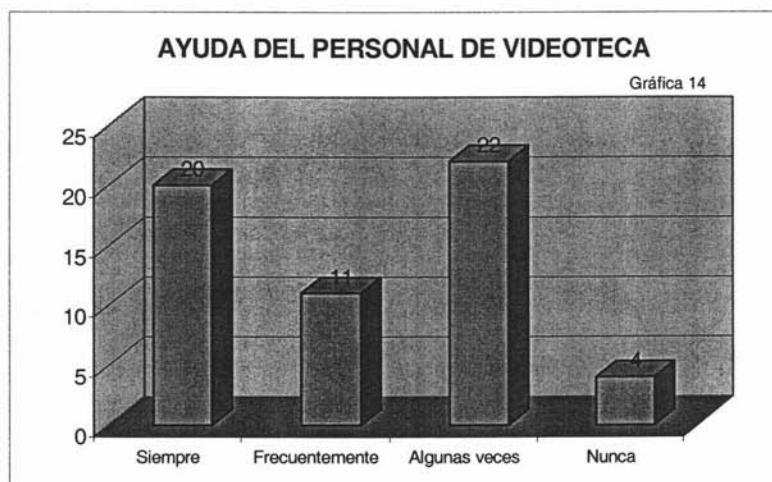


Quinta opción en orden de importancia (ver gráfica no.13)



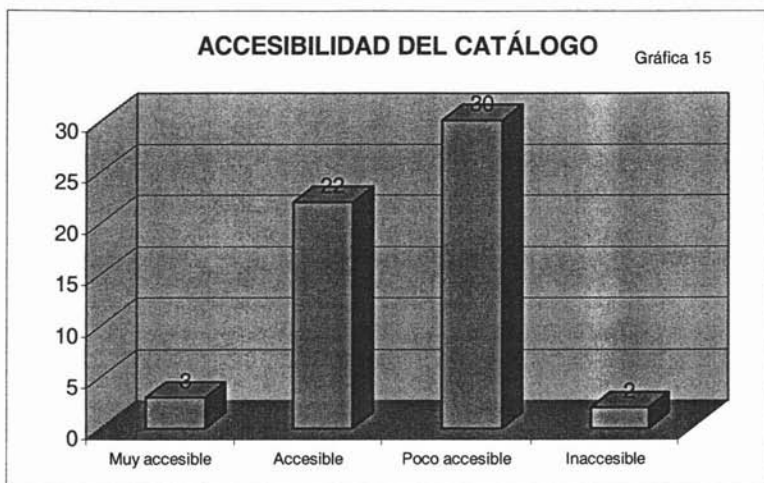
Ayuda del personal de Videoteca

20 (35%) usuarios en esta sección respondieron que siempre, 11 (19%) frecuentemente, 22 (39%) algunas veces, 4 (7%) nunca (ver gráfica no. 14).



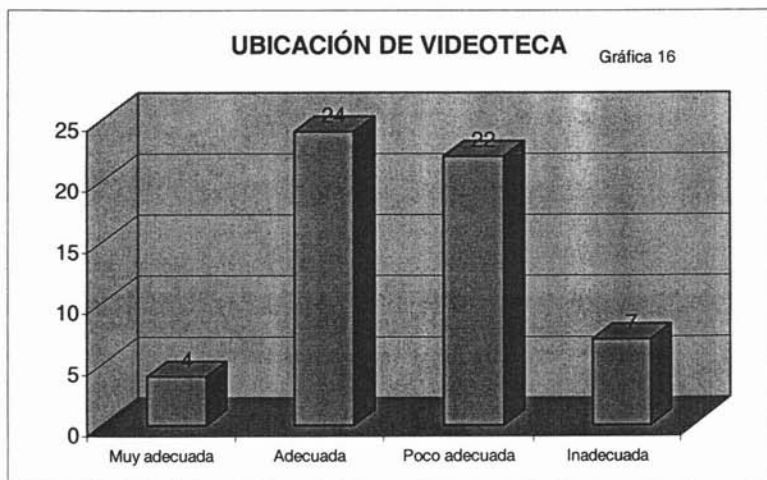
Accesibilidad del catálogo

3 (5%) usuarios opinaron que es muy accesible, 22 (39%) accesible, 30 (52%) poco accesible, 2 (4%) inaccesible (ver gráfica no. 15).



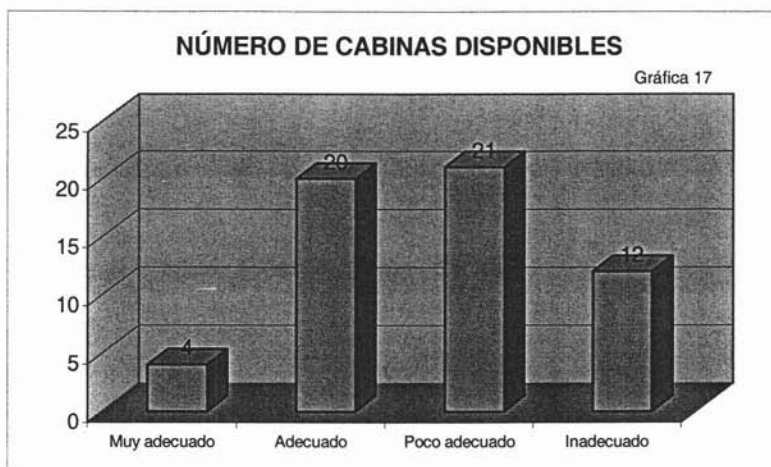
Ubicación de la Videoteca

Los usuarios consideraron 4 (7%) muy adecuada la ubicación de la Videoteca, 24 (42%) adecuada, 22 (39%) poco adecuada, 7 (12%) inadecuada (ver gráfica no. 16).



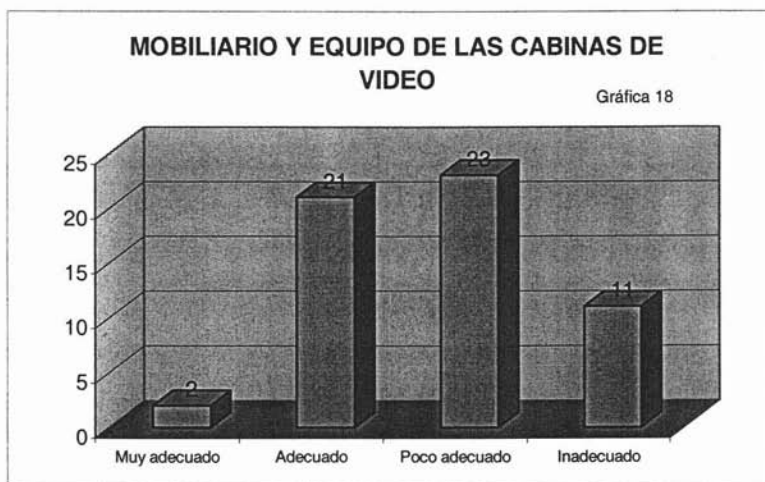
Número de cabinas disponibles

A juzgar por los usuarios 4 (7%) muy adecuado, 20 (35%) adecuado, 21 (37%) poco adecuado, 12 (21%) inadecuado (ver gráfica no. 17)



Mobiliario y equipo de las cabinas de video

2 (4%) usuarios respondieron muy adecuado, 21 (37%) adecuado, 23 (40%) poco adecuado, 11 (13%) inadecuado (ver gráfica no. 18).



Sugerencias para mejorar el servicio

En este sector se aplicó una pregunta de sugerencias, considerando lo más sobresaliente.

- Mejorar equipo de proyección de videos
- Mayor número de cabinas
- Espacio especial para videoteca
- Mejorar calidad de las videograbaciones
- Ampliar acervo
- Instalaciones amplias y cómodas
- Tener una lista de nuevas adquisiciones
- Estantería abierta
- Ayuda del personal bibliotecario.

3.4 DISCUSIÓN

A partir de los resultados expuestos, se puede realizar un análisis e interpretación de los datos, que se explica a continuación.

Respecto a la asistencia de los usuarios, el mayor número de personas que acuden a la Videoteca son alumnos a nivel profesional, ya que de acuerdo con las respuestas, éstos tienen una mayor asistencia. Considerando el nivel de su formación académica, que con lleva a un mayor número de necesidades requeridas, y se encuentran más familiarizados con todos los servicios y las áreas que tiene la Biblioteca. Otro punto que va un poco relacionado con el anterior es la frecuencia con la que asisten, de acuerdo al estudio el resultado es una vez a la semana, se puede deducir que esto se debe a que en su formación académica ellos consideran en un menor grado el uso de los videos.

Por otra parte respecto al periodo de préstamo que más se adapta a las necesidades de los usuarios, la Videoteca no cumple con este rubro, ya que el periodo de préstamo es de 2 días y por pluralidad existe una demanda de una semana. En el rubro anterior se menciona que los usuarios en su mayoría acuden una vez a la semana, esto repercute a su vez en el tiempo de préstamo de unas semana, ya que si los usuarios solo pueden asistir una vez a la semana, se necesita un periodo más amplio de préstamo.

A pesar de que el fin de la Videoteca es proporcionar material complementario para el desarrollo escolar ésto no siempre se cumple, a razón de que el uso de la colección, según los encuestados es en gran proporción al entretenimiento, y en un nivel más bajo trabajos escolares y apoyo a clases, lo que hace suponer que puede ser que exista más material de entretenimiento, o es el más solicitado. Esto no implica necesariamente que se debe poner más énfasis en el material de entretenimiento, sino que se deben difundir las demás áreas y fortalecerlas.

Por lo que concierne a los 5 temas que frecuentemente utilizan, sobresalieron bastantes, pero el que tuvo un mayor porcentaje fue Historia y Colecciones Literarias, cabe señalar que en esta área temática se encuentran todas las películas un tanto comerciales, es decir de entretenimiento, por lo que todo esto va relacionado con el rubro anterior, respecto al uso de la colección.

Dentro del apartado anterior con lleva otra pregunta acerca de qué otros temas, consideran necesarios para sus necesidades de información, resultando los más sobresalientes cine de Arte, Derecho y Leyes, Sociedad y Cultura, Comunicación, Documentales Políticos, Colecciones Literarias, Diseño Gráfico.

Es importante hacer hincapié que estos resultados no tienen mucha relación entre ellos, por lo que se puede inducir, que mucho tiene que ver el área que están estudiando, o también las necesidades que en ese momento pretenden, así también mencionan temas que ya existen, con lo que se supone que no conocen del todo la colección.

Referente a la actualidad con que necesitan la información, sobresale que en un alto nivel prefieren que sea del presente año, que el material se actualice, aunque como en el caso anterior algunos usuarios señalan la información de años atrás, esto es respecto a su campo de estudio.

En consideración al idioma que favorece a sus necesidades, prevalece el español en un alto porcentaje, sin embargo, mencionaron algunos otros idiomas que no se incluyeron, dentro del rango. Solo como opciones anexas sugirieron, el italiano y ruso, en este aspecto la Videoteca cumple con este requisito, pues la mayoría de sus materiales se encuentran en español.

Los encuestados expresaron en una escala mayor, que el personal de Videoteca algunas veces los ayudan en sus búsquedas o requerimientos; si tomamos en cuenta que el área de hemeroteca no es atendida por personal profesional bibliotecario, además que ésta se encuentra dentro del área de reserva, no

prestan atención a videoteca, puesto que las aglomeraciones de los usuarios son asiduas y no se tiene conciencia de ayudar en requerimientos, solo en prestar y devolver material.

Dentro del rubro de accesibilidad del catálogo, fue considerado poco accesible esto hace que el usuario solicite la asistencia del bibliotecario de Videoteca, para acceder a sus necesidades de información.

Los resultados anteriores, van en relación con la que a continuación se presenta, la adecuada ubicación de Videoteca en el área de Reserva, fue estimada como adecuada, pero en un rango muy cerrado con el de poco adecuada, lo que supone que el personal no presta la suficiente atención a Videoteca, por estar en un área compartida.

Respecto a los servicios que ofrece la Videoteca los encuestados mencionaron que el número de cabinas disponibles radica en poco adecuado, indicando que debe existir un número mayor de cabinas para consultar las videograbaciones.

El mobiliario y equipo de las cabinas de video marca poco adecuado, recurriendo a mantener en condiciones óptimas estos factores para uso de los usuarios.

En una última instancia se pidió que mencionaran algunas sugerencias para mejorar el servicio, dando como resultado las siguientes propuestas que fueron las de mayor alusión: mejorar el equipo de proyección de videos, mayor número de cabinas, área especial para Videoteca, mejorar la calidad de las videograbaciones, ampliar el acervo, instalaciones más amplias y cómodas, mostrar una lista de las nuevas adquisiciones, estantería sea abierta, ayuda del personal bibliotecario.

Dentro de estos resultados, se percibe repetición en determinados casos, como aumentar el número de cabinas, calidad en el mobiliario, lo cual representa que urge una mejora en este tipo de servicios. Así se también se señala que la colección debe estar a disposición del usuario, es decir que ellos puedan tomar el

material, ya que en ocasiones prefieren ver y juzgar si es de su utilidad o no , así esto va vinculado con una lista de las nuevas adquisiciones.

En base a los resultados anteriores, se deduce que la Videoteca del ITESM-CCM, presenta una necesidad considerable en cuanto a sus necesidades de información y los servicios que ofrece a los usuarios, esto debe tomarse en cuenta, si comprendemos que el fin de toda Biblioteca incluyendo sus áreas específicas es proporcionar la información a los usuarios.

REFERENCIAS

Fothergill, Richard. (1992) *Materiales no librarios en las bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rui-Perez.

Lancaster, Federick Wilfrid (1983) *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM.

Rojas Soriano, Raúl (2002) *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdéz.

CONCLUSIONES

Uno de los objetivos de la Biblioteca es brindar información a los usuarios de su comunidad, la evaluación es un recurso que se utiliza para medir sus funciones de manera eficaz, de acuerdo a sus objetivos planteados.

La Biblioteca cuenta con diferentes áreas, en las que se realizan diferentes procesos y se atienden diferentes necesidades, por lo que al realizar una evaluación debe tenerse cuidado con lo que se quiere conseguir, puesto que es de mayor utilidad realizar una evaluación por área, y establecer los lineamientos necesarios para su mejora de manera específica.

En el caso de la evaluación de las necesidades de información, debe considerarse como un punto importante, ya que la respuesta a sus necesidades es parte fundamental de la integración de los usuarios con la Biblioteca. La misión de la Videoteca, radica en tener a su disposición la información que estiman.

Para que este proceso se lleve a cabo es vital la ayuda de los usuarios, para que la evaluación satisfaga sus necesidades y servicios.

La evaluación es un diagnóstico; el cuál nos va a ayudar a tomar las decisiones pertinentes en el campo de su estudio, si bien en el capítulo uno se mencionaron los aspectos relevantes para su realización, a nivel efectividad, respecto a esto la Videoteca requiere mayor calidad tanto en los servicios como en las colecciones, la mayor parte de las respuestas radica una media en cuanto a la satisfacción de las necesidades de información y los servicios proporcionados a los usuarios.

Acorde a los resultados obtenidos, la Videoteca debe atender los siguientes puntos:

- ✓ El periodo de préstamo de dos días, debe extenderse a 1 semana acorde a sus necesidades.

- ✓ En cuanto al uso de la colección debe puntualizarse cuál es el fin de la Videoteca, si consideramos que la mayor parte de los usuarios, consulta ésta como entretenimiento.
- ✓ El material se requiere actualizar.
- ✓ El personal de Videoteca demanda una capacitación, concientización y profesionalización para el enlace de la recuperación de las necesidades de los usuarios.
- ✓ El catálogo obliga a una instrucción para el uso de los usuarios, pues no es de fácil acceso, siendo que dentro de temas sugerencia se mencionaron temas que ya existen, esto supone que no conocen la colección y no la recuperan.
- ✓ La ubicación de Videoteca debe ser independiente de cualquier otra área de la Biblioteca, para ser atendida de manera eficiente.
- ✓ En relación a los servicios complementarios, como las cabinas de video y su mobiliario, necesita una atención en cuanto a su mantenimiento, espacio y disponibilidad.

Muchos de los puntos anteriores, puede vincularse a que el personal y la supervisión del área no está a cargo de bibliotecólogos. Es labor de nosotros establecer objetivos concretos, determinar la función primordial y satisfacer las necesidades de información de los usuarios, ya que nuestra misión como profesionales es ser el puente entre usuario e información, si nuestro servicio es de baja calidad sus necesidades serán excesivas.

De acuerdo a lo que se observó durante el desarrollo de la investigación, no existe difusión de los servicios ni del material almacenado en la Videoteca, siendo un factor importante para su uso y recuperación de sus necesidades.

Un programa de formación de usuarios ayudaría a localizar la información que soliciten, en donde también se les enseñe el uso correcto del catálogo y las funciones que sirvan para sus fines.

Dentro de los resultados de los temas deseados, recomendaría una evaluación con una muestra estratificada, es decir, investigar dentro de cada área académica cuáles son los temas que se apoyen a lo planes y programas de estudio, siempre renovándose, por lo menos cada 2 semestres.

Este estudio es solo un apoyo y diagnóstico actual de las necesidades de información de los usuarios de la Videoteca del ITESM-CCM, que si se valora puede tener un grado de calidad aceptable y en un futuro evitaría problemas complejos de resolver, pues una mejora a tiempo, reduce costos y recursos.

La Videoteca tiene oportunidad de mejorar en cuanto a sus necesidades de información, si esta mejora con las sugerencias antes mencionadas, podrá tener un mayor acercamiento con los usuarios, y así hacer crecer a los usuarios reales.

Las necesidades de información en la Biblioteca son un factor importante para la relación usuario-biblioteca, si llega un usuario por primera vez y no ubica su exigencia, no volverá a ella, lo que hará que no se cumpla el objetivo principal de la Biblioteca.

OBRAS CONSULTADAS

ALA glossary of library and information science (1983) Chicago: American Library Association.

Almada, Asencio (1989) *La transferencia electrónica de información a través de las fronteras y su impacto en las relaciones internacionales contemporáneas*.

Añorve Guillén, Martha Alicia (1990) *Bibliotecas de universidades oficiales*. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Arellano Rodríguez, J. Alberto (2000) *Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior de México*. México : Secretaría de Educación Pública.

Arellano Rodríguez, J., Alberto (1994) *Guía para la formación de usuarios de la información*. México: SEP, Dirección General de Educación Superior.

Bouncore, Domingo (1980) *Diccionario de bibliotecología*. Buenos Aires: Marymar.

Busha, Charles H. (1990) *Métodos de investigación en bibliotecología: técnicas de interpretación*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Calva González, Juan José (1991) "Una aproximación a lo que son las necesidades de información". En: *Investigación Bibliotecológica*. 5 (11) Jul-Dic.

Calva González, Juan José (1991) "Evaluación de los sistemas y servicios bibliotecarios" En: *La bibliotecología en el México actual y sus tendencias: libro conmemorativo de los 25 años de la Dirección General de Bibliotecas*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

Calva González, Juan José (1991) "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria". En: *Biblioteca Universitaria*. VI (1) Ene-Mar.

Calva González, Juan José (1996) "Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del Programa de Formación de Recursos Humanos de servicios bibliotecarios y de información para la integración de la red de bibliotecas del subsistema de humanidades y ciencias sociales". En: *Investigación Bibliotecológica*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 10 (20) ene-jun.

Calva González, Juan José (1997) "La identificación de las necesidades de información de información del usuario: un estudio". En: *Documentación de las ciencias de la información*. 20.

Ching-Chi, Chen (1987) *Information Seeking*. New York: Neal-Schuman.

Diccionario de la real academia de la lengua (1992) Madrid: Real Academia Española.

Dobra, Ana (1997) *La biblioteca popular, pública y escolar: una propuesta para su organización*. Buenos Aires: CICCUS.

Elizondo Elizondo, Ricardo (2000) *Tecnológico de Monterrey : el campus fundacional, 1943-1973 : semblanza fotográfica*. Monterrey, México: ITESM.

Fothergill, Richard. (1992) *Materiales no librarios en las bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rui-Perez.

Gómez Hernández, José A. (1997) *Biblioteconomía general y aplicada: conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. España: DM, ICE, Universidad de Murcia.

Guinchat, Claire (1992) *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación*. Madrid: CINDOC.

Heller, Agnés (1998) *Teoría de las necesidades en Marx*. Barcelona: Península.

Hernández Salazar, Patricia (1998) *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (1998) *Visión y misión: del sistema tecnológico de Monterrey*. Monterrey, México: ITESM. p. 80.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, campus Ciudad de México. (2003) *Biblioteca* [en línea] <http://alejandria.ccm.itesm.mx/pgbca/BC/bc.html> [consultada el 1/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Catálogo* [en línea] http://millennium.itesm.mx/search*spi/Y [consultada el 7/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (1980) *Unidad Ciudad de México: escuela de graduados en administración*. México: ITESM. p. 23.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (1998) *El Tecnológico de Monterrey en la Ciudad de México : 1973-1998* México : ITESM.CCM. p. 190.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, campus Ciudad de México. (2003) *Mi campus* [en línea] <http://micampus.ccm.itesm.mx/> [consultada el 3/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Misión Biblioteca* [en línea] <http://alejandria.ccm.itesm.mx/pgbca/BC/bcinfo.html> [consultada el 5/11/2003].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Nuevas adquisiciones* [en línea] <http://biblioteca.itesm.mx/cgi-bin/mil/nuevasadq> [consultada el 4/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Políticas generales* [en línea] <http://alejandria.ccm.itesm.mx/pgbca/BC/bcinfo.html> [consultada el 5/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Posgrados* [en línea] <http://www.ccm.itesm.mx/posgrados/programa.html> [consultada el 3/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Preparatoria* [en línea] <http://www.ccm.itesm.mx/prepatec/programas.html> [consultada el 3/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Profesional* [en línea] <http://www.ccm.itesm.mx/carreras/programas.html> [consultada el 3/11/03].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Guía de Servicios de informática*. México: ITESM, CCM.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México (2003) *Reglamento de Biblioteca*. México: ITESM, CCM.

Koontz, Harold (1985) *Administración*. México: McGraw-Hill.

Ladron de Guevara, Helen (1980) "*Paralelismo histórico de los usuarios de la biblioteca pública del estado de Jalisco en 1910 y 1979*". En :Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía: el usuario. México: AMBAC.

Lagenderfer, Harold Q. (1969) "*A theoretical structure for independent audits of management*" En : Accounting Review . 19 oct.

Lancaster, Federick Wilfrid (1983) *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM.

Lancaster, Frederick Wilfrid (1983) *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM.

Line, Maurice B. (1982) *"Ignoring the user: how, when and why"*. En: Library Literature 13: the best 1982.

Magaloni, Ana María (1988) *Cómo acercarse a la biblioteca*. México: Secretaría de Educación Pública, Plaza y Janés.

Martínez de Souza, José (1987) *Diccionario de bibliotecología y ciencias afines*. Madrid: Fundación Sánchez Ruiperez.

Maslow, Abraham H. (1990) *La amplitud potencial de la naturaleza humana*. México: Trillas.

Maslow, Abraham H. (1994) *La personalidad creadora*. Barcelona: Kairós.

Mendoza Benítez, Luz Ma. (1991) *"Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios"*. En : Biblioteca Universitaria. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas. VI (2) Abr-Jul.

Nirenberg, Olga, Brawerma, Jossette, Ruíz, Violeta (2000) *Evaluar para la transformación: innovaciones en la evaluación de programas y proyectos sociales*. México : Paidós.

Núñez Paula, Israel (1998) *"Enfoque socio-psicológico de los niveles de existencia de las necesidades informativas y sus implicaciones para una metodología de estudio"* En: Información: aspectos socio-psicológicos.

Ontoria, A. (1999) *Mapas conceptuales una técnica para aprender*. Madrid : Narcea.

Orozco Aguirre, A. [et. al.] (1960) *"Mesa redonda sobre la evaluación de servicios bibliotecarios"*. En: II Jornadas mexicanas de biblioteconomía: memorias. (11)

Padilla, Ma. Teresa (2002) *Técnicas e instrumentos para el diagnóstico y la evaluación educativa*. Madrid: CCS.

Páez Urdaneta, Izaret (1992) *"Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios"*. En: Avances y problemas. Caracas: UNESCO.

Pagaza García, Rafael (1988) *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Peralta Sánchez, Francisco Javier, Sánchez Roda, María Dolores (1998) *El plan de evaluación: instrumentos*. Madrid: Escuela Española.

Poll, Roswitha...[et al.] (1998) *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid: Anabad.

Ponjuan Dante, Gloria (1998) *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*.

Reforma organizativa y estrategias de gestión en las bibliotecas públicas (1999) España: Bertelsman.

Rey Martín, Carina (1999) "La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria el caso de las universidades catalanas". En: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació. Barcelona: Universitat de Barcelona 3 dic.

Rojas Soriano, Raúl (2002) *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdéz.

Ruíz, José Ma. (1999) *Cómo hacer una evaluación de centros educativos*. Madrid: Narcea.

Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios (1997) México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Shera, Jesé (1990) *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM.

Sviniki, Marilla D. (1991) *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Verdugo Sánchez, José Alfredo (1989) *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de educación superior*. México: UNAM, ANUIES.

Villoro, Luis (1982) *Crear, saber, conocer*. México: Fondo de Cultura Económica.

Wallace, Danny P., Fleet, Connie Van (2001) *Library evaluation: a casebook and can-do guide*. Colorado, Englewood: Libraries Unlimited.

ANEXO

4. De la siguiente lista seleccione los 5 temas que más utiliza para el desarrollo de sus actividades.

- | | | |
|---------------------------------------|---|-----------------------------|
| 1. Administración () | 15. Economía y negocios () | 29. Lingüística () |
| 2. Aeronáutica () | 16. Entretenimiento() | 30. Manufactura () |
| 3. Anatomía () | 17. Ética () | 31. Medicina () |
| 4. Antropología () | 18. Familia, matrimonio y mujeres () | 32. Mercadotecnia () |
| 5. Arqueología () | 19. Filosofía () | 33. Música () |
| 6. Arquitectura () | 20. Finanzas () | 34. Nutrición y Turismo () |
| 7. Artes visuales () | 21. Física () | 35. Pintura () |
| 8. Astronáutica () | 22. Fisiología () | 36. Psicología () |
| 9. Astronomía () | 23. Fotografía () | 37. Química () |
| 10. Ciencia Militar () | 24. Geografía () | 38. Religión () |
| 11. Ciencias () | 25. Geología () | 39. Sociología () |
| 12. Ciencias políticas () | 26. Historia General y universal () | 40. Tecnología () |
| 13. Computación () | 27. Historia y colecciones literarias () | 41. Zoología () |
| 14. Deportes, juegos y recreación () | 28. Ingeniería () | |

5. ¿Qué otras áreas temáticas considera necesarias para la videoteca?
(indique en orden de importancia)

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____

III. Instrucciones: Numere de mayor (1) a menor (4) importancia lo que se le pide.

1. ¿Con qué actualidad necesita la información contenida en las videograbaciones?

- f) Presente año ()
- g) Año anterior ()
- h) Cinco últimos años ()
- i) Década anterior ()
- j) Otro (indique qué otros años) _____

2. ¿En qué idioma necesita la información contenida en las videograbaciones? (numere de mayor a menor importancia)

- a) Alemán ()
- b) Español ()
- c) Inglés ()
- d) Francés ()
- e) Japonés ()
- f) Otro (especifique cuál) _____

IV. Instrucciones: Encierre en un círculo una opción.

1. ¿ El personal le auxilia en sus requerimientos de información?

- a) Siempre b) Frecuentemente c) Algunas veces d) Nunca

2. ¿Es accesible el catálogo para la recuperación de sus requerimientos de información?

- a) Muy Accesible b) Accesible c) Poco accesible d) Inaccesible

3. ¿Considera adecuada la ubicación de la Videoteca en el área de Reserva?

- a) Muy Adecuada b) Adecuada c) Poco adecuada d) Inadecuada

4. ¿Considera adecuado el número de cabinas de video disponibles?

- a) Muy Adecuado b) Adecuado c) Poco adecuado d) Inadecuado

5. ¿Considera adecuado el mobiliario y equipo de las cabinas de video?

- a) Muy Adecuado b) Adecuado c) Poco adecuado d) Inadecuado

6. ¿Qué sugerencia tiene para mejorar el servicio?

!!! GRACIAS POR SU AYUDA !!!