



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN EL
DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES
PERIODICAS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL
DE LA UNAM

T E S I S

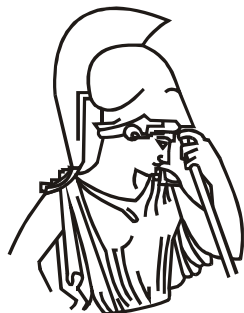
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA

PRESENTA:

CARMEN ALVAREZ HUERTA

ASESOR:

HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA



MÉXICO, D. F.

2007



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS

Dedico esta tesis a:

MIS PADRES: Avelina Huerta López y Francisco Alvarez Matías †.

Gracias por guiarme en la vida, por apoyarme en todo y enseñarme en la fortaleza del alma.

MIS HERMANOS: Julián †, Francisco, Ignacio y María.

Gracias por apoyarme, por estar conmigo, por apoyar en muchas cosas y especialmente a Mari que gracias por tu apoyo y tus consejos.

A MIS SOBRINOS: Ángel Arael, Emmanuel y Lupita.

Por hacer que la vida sea más divertida.

A: Manuel Chávez Lugo.

Gracias por integrarte a nuestra familia y ayudarme en lo que he necesitado.

A MIS AMIGOS: Roció, Pilar, María del Pilar, Silvana, Adrián, Verónica, Citlali y Miguel A.

Gracias por apoyarme en los momentos difíciles y felices y en la realización de esta tesis,

A MIS AMIGOS DE LA FACULTAD: Alin, Briza, Claudia, Luz, Irene, Elizabeth y Samuel.

Los buenos amigos son difíciles de encontrar, más difíciles de dejar e imposibles de olvidar.

A: Israel López Hernández.

Por ser fuente de inspiración.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a la Universidad Nacional Autónoma de México, por darme la oportunidad de pertenecer a ella y por estos años de estudio.

A mis profesores que me formaron en esta carrera.

Al Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara, gracias por haber aceptado ser mi asesor y tenerme paciencia con la realización de esta tesis.

A mis sinodales: César Augusto Ramírez Velázquez, Blanca Estela Sánchez Luna, Brenda Cabral Vargas y Verónica Méndez Ortiz, gracias por la dedicación que han tenido en la revisión de esta tesis.

A Leticia López, Juan Soria, Raúl Ortega, Carmen Vázquez y Apolinar Sánchez, gracias por su orientación tanto en este trabajo como en la vida.

A Héctor E. García Meléndez, gracias por su apoyo.

A todo el Departamento de Publicaciones Periódicas de la Biblioteca Central de la UNAM.

Lo único que hace imposible un sueño es el miedo a fracasar....

INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO 1. LAS PUBLICACIONES SERIADAS	9
1.1 DEFINICIÓN	9
1.2 ANTECEDENTES	12
1.3 LOS TIPOS DE PUBLICACIONES SERIADAS	14
1.4 LOS SOPORTES DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS	18
CAPÍTULO 2. LA EVALUACIÓN, LA SATISFACCIÓN Y LOS USUARIOS	23
2.1 LA EVALUACIÓN	23
2.1.1 Definición	23
2.1.2 Objetivo	24
2.1.3 Niveles De Evaluación	25
2.1.4 Criterios De Evaluación	27
2.1.5 Indicadores De La Evaluación	28
2.2 LA SATISFACCIÓN	31
2.2.1 Definición	31
2.2.2 Objetivos	32
2.2.3 Niveles De Satisfacción	34
2.2.4 La Valoración De La Satisfacción.	37
2.3 LOS USUARIOS	38
2.3.1 Definición	38
2.3.2 Tipos De Usuarios	40
2.3.3 Necesidades De Información	41
2.3.4 Tipos De Necesidades De Información	44
CAPÍTULO 3. LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNAM Y SU DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS	47
3.1. EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL	47
3.1.1. Significado De Los Murales	49
3.1.1.1 Muro Norte: El Pasado Prehispánico	49
3.1.1.2 Muro Sur: El Pasado Colonial	50
3.1.1.3 Muro Oriente: El Mundo Contemporáneo	51
3.1.1.4 Muro Poniente: La Universidad Y El México Actual	52
3.1.2 La Dirección General De Bibliotecas Y La Biblioteca Central	52
3.1.2.1 Antecedentes	52
3.1.2.2 Organización De La Dirección General De Bibliotecas	58
3.1.2.3 La Biblioteca Central	60
3.1.2.4 Misión	62
3.1.2.5 Visión	62
3.1.2.6 Objetivos	62
3.1.2.7 Servicios	63
3.1.2.8 Colecciones	64
3.2 DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS	65
3.2.1 Antecedentes	65
3.2.2 Misión	67

3.2.3 Visión	67
3.2.4 Objetivo	67
3.2.5 Funciones	67
3.2.6 Colecciones	68
3.2.7 Servicios	69
3.2.8 Personal	70
CAPÍTULO 4. SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNAM	71
4.1 INTRODUCCIÓN	71
4.1.1 Justificación	71
4.1.2 Objetivos	72
4.1.3 Hipótesis	72
4.2 MATERIAL Y MÉTODOS	72
4.3 RESULTADOS	74
4.4 DISCUSIÓN	101
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
OBRAS CONSULTADAS	108
ANEXO 1. ORGANIGRAMA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL	113
ANEXO 2. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS	114
ANEXO 3. CUESTIONARIO APLICADO EN EL DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS.	115
ANEXO 4. TABLA DE POWELL PARA DETERMINAR LA MUESTRA DE POBLACIÓN.	117

INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), es una de las instituciones más importantes en la educación del país. Cuenta con un sistema bibliotecario conformado por 142 bibliotecas, entre las cuales se encuentra la Biblioteca Central, y tiene como finalidad proporcionar información actualizada y pertinente a los usuarios.

La Biblioteca Central se encuentra conformada por siete departamentos: Selección y Adquisición Bibliográfica, Consulta, Tesis, Circulación, Turno Especial, Fondo Antigo y Colecciones Especiales y Publicaciones Periódicas. Éste último tiene como finalidad satisfacer al usuario por medio de las publicaciones periódicas ya que son una fuente de información actualizada, es uno de los medios más valiosos de comunicación y transmisión de conocimientos e información, por lo que ocupan hoy en día un lugar preponderante en el campo de la documentación y de las bibliotecas.

El servicio al público es uno de los indicadores más preciso para conocer cómo se encuentra funcionando una biblioteca y en qué medida los usuarios están satisfechos con la misma. Es importante que el usuario tenga las mayores facilidades de acceso a las diversas fuentes de información, que cuente con los servicios y recursos apropiados.

Para conocer si los servicios están satisfaciendo a los usuarios se necesita realizar una evaluación que es una fase en la administración de la biblioteca, es un proceso en el cual se revisa cada uno de los elementos de la planificación para conocer si realmente está cumpliendo con lo dicho o que fallos está teniendo y cómo resolverlos.

La satisfacción es la conclusión de una necesidad, en el caso nuestro, se entiende como el restablecimiento del equilibrio del usuario con su medio a partir de las carencias de información que tiene. Para cumplir con dichas necesidades de información existen diferentes formas de satisfacerlas, como es recurrir a las fuentes bibliográficas y a los servicios que proporcionan una biblioteca o los centros de documentación.

El presente trabajo se enfoca a un estudio de satisfacción de usuarios con la finalidad de conocer en qué nivel se encuentra el Departamento de Publicaciones Periódicas de la Biblioteca Central de la UNAM. Se divide en cuatro capítulos:

- El primero corresponde a las definiciones, antecedentes, tipos y formatos de las publicaciones seriadas.
- El segundo capítulo corresponde a las definiciones y la información que se relaciona con la evaluación, la satisfacción y los usuarios. También de las herramientas que se utilizan en la medición para conocer la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios.
- El tercero corresponde a la descripción de la Biblioteca Central de la UNAM y a su Departamento de Publicaciones Periódicas. En este capítulo se presentan los antecedentes, los objetivos, la misión, los servicios y su organización.

- El último capítulo comprende el estudio sobre la satisfacción de los usuarios en dicho departamento, se especifican los métodos, herramientas e instrumentos para la realización del estudio, así como también los resultados obtenidos, su análisis y discusión de los mismos.

CAPITULO 1. LAS PUBLICACIONES SERIADAS

1.1 DEFINICIÓN

Las publicaciones seriadas constituyen un elevado porcentaje en los acervos de las bibliotecas y centros de información debido a su información actualizada. Las publicaciones seriadas se conocen bajo diferentes términos como son: serial o journal, gacette, rivista o giornale, periódico, noticiero, gaceta, revista, etc.

El glosario de la American Library Association (ALA) considera una publicación seriada como una publicación realizada en cualquier soporte, que se edita en partes sucesivas, llevando el número o la fecha o ambas y pensada para su continuidad indefinida; en esta definición incluyen a las publicaciones periódicas, los diarios, revistas, anuarios, memorias etc. La publicación periódica es una publicación en serie que aparece, o se intenta que aparezca, a intervalos regulares o determinados, por lo común varias veces al año, siendo cada fascículo numerado o fechado consecutivamente, suele contener artículos sueltos, narraciones y otras clases de escritos. No incluye en esta definición a los periódicos que difunden noticias generales y las actas, documentos u otras publicaciones de entidades o corporaciones.¹

El Diccionario de Bibliotecología de José Martínez de Souza la publicación periódica “es una publicación que cuyos fascículos son regularmente en orden numérico o cronológico, con título en común y con el propósito de continuar indefinidamente. Las publicaciones seriadas son aquellas, cuya periodicidad en algunos casos pueden ser iguales o superior a un año, como son: los anuarios, memorias, actas, trabajos de sociedades científicas, así como las colecciones en volúmenes².

Domingo Buonocore considera que la publicación periódica “es el impreso que se publica por lo general en fascículos o entregas a intervalos regulares o irregulares de menos de un año, en forma indefinida. Los artículos contienen es la colaboración de diversos autores que tratan materias distintas o aspectos de un mismo tema.”³ El intervalo de la salida de un número a otro constituye la frecuencia según el ritmo de distancia cronológica; las publicaciones pueden ser diarias, intermedias, quincenales, mensuales, bisemanales, trisemestrales, etc.”.

¹ American Library Association. Glosario de la ALA: de bibliotecas y ciencias de la información. Madrid: Díaz de Santos, 1988. p 253, 310.

² Martínez de Souza, José. Diccionario de bibliología y ciencias afines. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993 p 765.

³ Buonocore, Domingo. Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, topografía y materias afines. 2ed. Buenos Aires: Marymar, 1976. p 248.

En las reglas de catalogación angloamericana “las publicaciones seriadas son editadas en cualquier medio que aparecen en partes sucesivas, cada una de las cuales presenta designaciones numéricas o cronológicas y que pretende continuarse indefinidamente. Las publicaciones seriadas incluyen las publicaciones periódicas, los diarios, anuarios, revistas, memorias, actas, transacciones e informes, de sociedades así como series monográficas numeradas.”⁴

ISBD se menciona que la publicación seriada es “aquella que se edita en partes sucesivas llevando normalmente una designación numérica o cronológica y pensada para su continuación indefinida. Las publicaciones seriadas incluyen a las publicaciones periódicas, los periódicos, anales (informes, anuarios, directorios), memorias, actas, revistas y series monográficas. En esta definición no están incluidas las obras publicadas en partes durante un periodo finito predeterminado.”⁵

“La publicación periódica es un tipo de publicación seriada, editada a intervalos regulares con una frecuencia mayor que anual y menor que bisemanal, en la que los fascículos generalmente se caracterizan por la variedad de contenido y colaboradores, tanto dentro de un fascículo a otro.”⁶

Judith Szilvassy indica que las publicaciones seriadas son “un término general que incluye publicaciones anuales, y las publicaciones periódicas: es un tipo de publicación seriada, publicada regularmente, con una frecuencia superior a los quince días e inferior al año y se caracteriza generalmente por la variedad de contenido y los colaboradores tanto dentro de un mismo número como de un número a otro. La publicación periódica aparece con una frecuencia, quincenal, mensual, bimestral, trimestral y semestral, etc.”⁷

La publicación se extiende a intervalos de tiempo que pueden ser semanales, quincenales, mensuales etc. Las publicaciones pueden ser irregulares o regulares. En el caso de las irregulares son porque no tienen un tiempo determinado para el próximo número o fascículo y los regulares son aquellas publicaciones, que su edición es a tiempos determinados y que poseen una numeración cronológica, y tiene la intención de continuar indefinidamente.

La publicación seriada: es una publicación impresa o no, que parece en volúmenes o fascículos, ligados por lo general en una secuencia numérica o cronológica durante un tiempo no limitado de antemano.”⁸ Dentro de la definición entendemos que la publicación seriada tiene como característica que es una publicación en curso, es decir que es editada en partes y no todos los volúmenes de una vez.

⁴ Reglas de catalogación angloamericana 2ed. Santa fe Bogota: Rojas Eberhad Editores, 1998. p. 694.

⁵ Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias. ISBD(S): Descripción bibliografía internacional normalizada para publicaciones seriadas. Madrid: ANABAD; Arco Libros, 1993. p 9.

⁶ Ibid. p 10.

⁷ Szilvassy, Judith. Manual básico de gestión de publicaciones seriadas. Madrid: ANABAD, 1998.

p 22.

⁸ Aparicio Fernández, Ma. Carmen “Las hemerotecas Universitarias” En: Hemerotecas *Op. cit.* p 95.

Revistas: Son aquellas publicaciones con un título propio, destinadas a aparecer en números o partes sucesivas a intervalos determinados o convenios generalmente más de una vez al año, cada número contiene por lo general varios artículos, cuentos u otras colaboraciones independientes dentro de cada fascículo, así como de un fascículo a otro.

Los periódicos son publicaciones que aparecen todos los días una sola vez o en diversas ediciones y su contenido es el registro del día a día de acontecimientos, reflexiones, operaciones financieras o actos de una persona física o moral, en orden cronológico.⁹

Los periódicos se editan a intervalos de tiempos cortos como son diarios, semanales o bisemanales y su contenido son eventos y discuten tópicos en el ámbito general y actual.

La serie es un conjunto de publicaciones independientes. “Unidad documental o documentos clasificados juntos y mantenidos agrupados por que se refieren una función, a un asunto dado, resultado de una misma actividad.”¹⁰ Tienen su propio título y a su vez un título colectivo que se aplica a la totalidad del grupo, es decir, el título de la serie.¹¹ Las publicaciones independientes pueden estar o no numeradas y pueden ser monográficas o construir una serie. Las series tienen las siguientes características:

- Asuntos o fines similares.
- Que los títulos de cada obra sean propios e independientes.
- Que cada obra tenga su autor o autores o tratándose de obras compiladas que tengan su editor o compilador.
- Que el título de la serie aparezca por lo menos en alguna obra de las obras.
- Que todas las obras no les corresponda la misma notación.

Serie Monográfica: Contiene varias obras independientes emitidas sucesivamente y relacionadas entre sí por el hecho de que cada una lleva un título colectivo, generalmente publicado por la misma editorial, como un estilo uniforme frecuente en secuencia numérica.¹² Las series monográficas pueden o no estar numeradas y tienen generalmente un código de ISSN para toda la serie y un ISBN para cada monografía que es a la vez un fascículo dentro de la serie.

Osorio Pérez Álvarez menciona que la diferencia entre los periódicos, las revistas y las series es la frecuencia y la regularidad de su publicación. Considera que:¹³

- Periódicos: Son publicaciones de periodicidad inferior a una semana.

⁹ Martínez de Souza, *Op. cit.* p 556.

¹⁰ *Ibíd.* p 753.

¹¹ Buonocore, *Op. cit.* p 387.

¹² Montero Hernández Esther. Manual de Organización y registro de Publicaciones Periódicas.

México: UNAM, 1987. p 12.

¹³ *Ibíd.*

- Revistas: Son las publicaciones superiores a una semana e inferiores a un año.
- Series: Son publicaciones periódicas superiores a un año y que aparecen a intervalos regulares de tiempo.

Coincidiendo con las anteriores definiciones entendemos que las publicaciones seriadas son aquellas que se editan en partes sucesivas con intervalos regulares o irregulares, con un título en común, pensadas en publicarse indefinidamente y contienen un número cronológico. En esta definición se engloban a las publicaciones periódicas, revistas, periódicos, informes, anuarios, anales, etc. y que se encuentran en cualquier soporte con un título en común sin una terminación establecida, cada parte tiene artículos de un solo autor o de varios colaboradores. No se consideran publicaciones de este tipo a las memorias, las actas y las publicaciones publicadas en partes o volúmenes.

En conclusión podemos decir que la publicación seriada es el término más amplio, que incluye a todas las publicaciones con algún tipo de periodicidad, la publicación seriada es aquella que su periodicidad es inferior a un año, la publicación en serie, es aquella que tiene una periodicidad igual o superior a un año, y con cierta tendencia a la irregular.

1.2 ANTECEDENTES

La historia de las publicaciones se remonta al establecimiento de un lenguaje escrito; así tocó a los sumerios de la Mesopotamia, desarrollar cerca del 3500 años a. C., una escritura ideográfica y cuneiforme; a los egipcios, una escritura jeroglífica 2900 a. C. y a los fenicios la creación del alfabeto hacia el año 2500 a. C.

Los antecedentes más remotos de las publicaciones seriadas y periódicas se sitúan entre 2750 a. C., con los anales egipcios transcritos en pergamino que corresponden a la primera dinastía egipcia. Durante el imperio romano se encontraron los epistolarios en el periodo de 59 a. C. hasta el 330 d. C., se conocían como Acta Diurna, Acta Poulli o Acta Publica y su contenido trataban de asuntos políticos. En el siglo VII surge el antecedente del periódico con la gaceta de Pekín conocido como Ti-Chaw.

En la edad media encontramos a los avisos o noticias manuscritas que se difundieron ampliamente en Inglaterra por medio de la correspondencia. Con la invención de la imprenta, empieza a circular la noticia impresa conocida como Zeitug en Alemania y Avvissi en Italia, teniendo una gran difusión en el siglo XVI. A finales de éste, en Francfort aparecen los Messrelationen que eran publicaciones de carácter político y militar.

En 1609 los periódicos empiezan a publicarse regularmente en Alemania, Suecia, Francia e Inglaterra. En 1622 aparece el periódico con grabados, lo que podría considerarse como el origen de las revistas ilustradas y el periodismo fotográfico. Posteriormente en 1631, Renaudet funda la Gazette de France, que se considera el primer periódico de distribución popular, también publicó los Comptes redus del Bureau de 1633 a 1642.

En el siglo XVII aparecen las primeras publicaciones con una periodicidad semanal, motivadas por los servicios de postas, los cuales eran encargados de traer noticias y distribuirlos. Estas publicaciones se conocen como *Avisa* o *Relación* en Alemania, *Gazzettas* o *Coronatos* en Italia, *Corruvier* o *Novelle* en Francia y *Courants* o *News* en inglés; Estas publicaciones eran patrocinadas por el gobierno siempre y cuando no contradijeran sus intereses. La *Gazzete* de Leyde fue la publicación más famosa durante esta época; apareció entre 1678 hasta 1684, seguida por la *Leipzige* que aparece en 1660 hasta 1921.

Con la aparición de las sociedades científicas y la necesidad de difundir sus conocimientos generados, empiezan a surgir las revistas científicas entre ellas encontramos al *Journal des Scavans* que aparece en Francia en 1665 patrocinada por Colbert, en 1666 aparece el *Philosophical Transection* en Inglaterra impulsada por la Royal Society y en 1682 aparece el *Acta Eruditorum* en Leipzig.

Con el desarrollo de las publicaciones periódicas en otro ámbito cultural se encuentra el *Mercury Galant*, que aparece en Francia en 1672 y su contenido es de carácter misceláneo con una periodicidad mensual, el *Athenian Mercury* en 1660, el *Ladies Mercury* aparece en 1663 hasta 1905 y cuya periodicidad fue quincenal.¹⁴ En Italia las primeras gacetas mensuales aparecen en 1636, 1640 y 1642 y en 1667 se publica los *Atti dell'Accademia del Cimento di Firen* y el 1688 se publica el *Letterati* el cual contenía reseñas italianas y extranjeras. En Suecia se fundó el *Ordinar Posttidender* en 1645.

En el siglo XVIII aparecen los primeros periódicos o diarios como publicaciones establecidas, como ejemplo se encuentra *The Daily Courant* publicado en Londres en 1702. En cuanto a las publicaciones periódicas, realizaban la función de registro de la propiedad de los descubrimientos científicos que se divulgaban en sus páginas y se empezó a introducirse el copyright en 1709 lo que hizo a los artículos de las revistas, fueran esenciales en la práctica científica.¹⁵ Fue en este siglo y en Francia cuando adquieren carácter político, por lo que se desarrollan las hojas informativas, los folletos relativos a este tema; entre los años 1789 y 1793 se generan mil publicaciones de todas las tendencias, algunas tenían una periodicidad diaria, semanal e irregular.

En el siglo XIX se inició la producción masiva de revistas modernas, empezando con los periódicos de tendencia literaria o política. En este siglo crean numerosas sociedades científicas las cuales editan publicaciones como *Lancet* en 1823, o *Revue de Archelogie*, en 1884. En 1842 se funda la *Illustrated London News* por Herbert Ingram que es el primer prototipo de revista ilustrada, a esta le siguieron revistas como *L'illustration* de París en 1843, *Die Illustrated Zeitung de Leipzingen* 1843, *Fliegende Blatter* en Alemania en 1848, y *La Ilustración* en España 1849, en 1850 en Estados Unidos aparece *Frank Lesliés Illustrated Newspaper* y *Harper's Weekly*. Se edita la revista *Penny Magazine* en 1832 hasta 1846, *Vogue* en 1892.

¹⁴Carrizo Sainero, Gloria. "Las publicaciones Periódicas". En: Las fuentes de la información: Estudios teóricos-prácticos. / Isabel de Torres Ramírez. España: Síntesis. 1999. p 261.

¹⁵ *Ibíd.*

Con la invención del fotograbado de medio tono en 1880, la reproducción de fotografías en blanco y negro se convirtió en un recurso importante, rápido y económico para las revistas, otro recurso que se utilizó para el diseño de las revistas fue la litografía en color, la cual permitía obtener de 5,000 a 8,000 impresiones por hora, además fue utilizado en 1879 por Manet, Degas, Monet, Pissarro o Renoir, que contribuían con sus ilustraciones a revistas como *La Vie Moderne*.

En el siglo XX las publicaciones de carácter literario, noticias y fotos siguen proliferando como ejemplos esta *Time* 1923, revistas ilustradas *Ooggi* en 1945, *Paris Match* en 1949 y revistas condensadas y de bolsillo que presentan la noticia de forma más escueta como *Reader's Digest* en 1922.

1.3 LOS TIPOS DE PUBLICACIONES SERIADAS

La tipología de las publicaciones seriadas se puede establecer en función de varios criterios. Principalmente se dividen en primarias, secundarias y terciarias.

Las publicaciones primarias: Se entiende como aquellas publicaciones que se les denominan directas, ya que contienen artículos de primera mano que se dan a conocer por primera vez dicha información, dando todos los detalles necesarios para poder comprobar la validez de los razonamientos del autor o repetir sus trabajos.

Las publicaciones secundarias. Las publicaciones secundarias son el resultado del análisis de las publicaciones primarias y contienen referencias bibliográficas, resúmenes o compendios de artículos y trabajos de carácter especializado que informan mediante índices o resúmenes, los datos de las reseñas de artículos son: autor, institución, título del artículo, título de la revista, volumen, número fecha y páginas. En este tipo de publicaciones encontramos:

- Resúmenes (Abstracts): Son publicaciones de carácter especializado, presentan una breve reseña de artículos de revistas, y también de libros, reportes de investigación etc., así como, datos bibliográficos autor, institución, título del artículo, título de la revista, volumen, número fecha y páginas y suelen estar ordenados por tema o clasificación.
- Índices (Index). Son listados, principalmente de revistas especializadas y en ocasiones presentan libros, tesis, patentes etc.; están ordenados alfabéticamente por tema. Los índices permiten realizar búsquedas bibliográficas actuales y retrospectivas y se utilizan para verificar datos bibliográficos que no proporciona los resúmenes, compendios de las publicaciones que analizan.

Las publicaciones terciarias. También llamada literatura científica, las cuales incluyen citas de documentos primarios y secundarios, que publican informes resumidos de los principales programas de investigación contenidos en las revistas primarias, durante amplios periodos de tiempo.

Existen otros tipos de publicaciones como son:

- Las Publicaciones Intermedias: Son aquellas que su periodicidad es más largo de un año y de manera irregular, su apariencia es de libro y su contenido es de una publicación periódica, aparecen en fascículos o volúmenes numerados con presentación fija y con un título general, trabajo, noticia, memorias o avances.¹⁶
- Las Publicaciones “no seriadas: Son aquellas que en sus documentos no contienen los elementos que se identifican a las publicaciones pero son tratadas como tales”:¹⁷
- Publicaciones periódicas provisionales: son una mezcla de publicación monográfica y publicación seriada, como una enciclopedia o un catálogo de biblioteca que haya sido editado.
- Publicación pseudo-seriada: son publicaciones que se re-editan con frecuencia y se revisan a intervalos fijos de tiempo. Generalmente el primer volumen, se consideran como una monografía y sólo se empieza a tratar como una publicación seriada después de aparezca varias reediciones.
- Publicación de continuación: Es una publicación monográfica completa pero editada en partes como ejemplo encontramos a las taxonomías botánicas y zoológicas y los diccionarios editados en varios volúmenes cuya publicación puede prologarse durante mucho tiempo.

De acuerdo a su contenido se pueden agruparse;

- Publicaciones Académicas (Scientific journals). Son aquellas que proporcionan artículos realizados por profesionales académicos, docentes e investigadores, para divulgar sus aportaciones al conocimiento y los avances en distintas disciplinas. Este tipo de publicación son editado por organizaciones académicas como Instituciones, universidades, sociedades y además de reconocidas empresas editoriales. Su objetivo es la comunicación de descubrimientos de investigación, el establecimiento de la prioridad de dichos descubrimientos. En este tipo de publicaciones encontramos a:
 - Técnico-Profesionales. Son revistas académicas dirigidas a un público especializado. Sus artículos son auténticos y dictaminados.
- Publicaciones de Divulgación. También se les conoce como boletines, Gacetas, newsletters o Magazines. Son aquellas cuyos artículos son de carácter prácticos y sus temas suelen ser científicos, culturales o artísticos, evitando los temas excesivamente especializados. Dedicadas al público general y como fin único la divulgación de conocimientos.

¹⁶ *Ibíd.* p 13.

¹⁷ Szilvadssy, Judith. *Op. cit.* p 25.

- Publicaciones Científicas. Son aquellas que divulgan artículos sobre investigación y desarrollo de un campo científico determinado. La UNESCO considera 4 categorías de revistas científicas que son:¹⁸
 1. Revistas de información que dan a conocer programas científicos, técnicos, educativos o económicos, anuncian reuniones, informan sobre personas, principalmente en forma de artículos o notas breves que contienen información general o no detallada.
 2. Revistas primarias que pueden denominarse también revistas de investigación y desarrollo, dando todos los detalles necesarios para poder comprobar la validez de los razonamientos del autor o repetir sus trabajos.
 3. Revistas de resúmenes o secundarias en las que se recoge el contenido de las revistas primarias, abreviado en forma de resúmenes.
 4. Revistas de progresos científicos o tecnológicos, llamadas por algunos autores revistas terciarias que publican informes resumidos de los principales programas de investigación contenidos en las revistas primarias, durante amplios periodos de tiempo.
- Publicaciones Comerciales. Son aquellas de interés general, y su temática regularmente es de cocina, deportes, economía, salud, tecnología, turismo, humanidades, culturales y artísticas etc.
- Publicaciones Oficiales: Son aquellas publicaciones que son editadas por una imprenta gubernamental, como son las publicaciones estatales, locales, de asuntos exteriores, de gobierno extranjeros y de organizaciones internacionales.¹⁹ La UNESCO define a las “publicaciones oficiales y de gobierno a las que se realizan por orden y son financiadas por cualquier autoridad gubernamental tal como: documentos parlamentarios, informes, documentos legislativos, publicaciones administrativas, informes de los gobiernos centrales, regionales y/o autónomos”²⁰, etc., como obras editadas por las administraciones oficiales de los organismos que de ellas depende, excepto a las que tenga carácter confidencial o sean distribuidas en el servicio interesado.

Otros tipos de publicaciones como:

- Anales: Es una relación ordenada de hechos o acontecimientos año por año. Publicación periódica anual generalmente de carácter científico, técnico, histórico etc., que suele contener actas documentos o trabajos relativos a una determinada materia.

¹⁸ Rovalo de Robles, Ma. de Lourdes. “Revistas Científicas Electrónicas.” En: Biblioteca Universitaria. Vol, 1 No. 2, 1998. p 60.

¹⁹ Carrizo Sainero, Gloria. *Op. cit.* p 307.

²⁰ *Ibid.* p 306.

- Anuario: Es un libro de referencia que recopila una serie de hechos o acontecimientos relativos a un país o localidad y a una rama cualquiera del conocimiento y de noticias de diversa índole y se publica cada año.
- Informe: “Documento que contiene la expresión de hechos, proyectos, encuestas y actas. Comunicado generalmente por escrito, acerca de las causalidades de una obra para ser editada.”²¹
- Memoria: “Es una expresión de hechos, datos o motivos referentes a determinados temas, problema o cuestión, lista e inventario. Es una disertación sobre actividades de una Institución o sobre alguna materia: resumen de las principales actividades de una sociedad para mostrar la situación económica y financiera durante un periodo o ejercicio determinados. Dispositivo informático destinado a registrar almacenar, reproducir información”.²²
“Informe o relación de los actos realizados para un gobierno, Congreso o entidad durante un periodo de tiempo determinado, es un relato de sucesos que el autor ha presenciado.”²³

²¹ *Ibíd.* p 466.

²² *Ibíd.* p 610.

²³ Buonocore, Domingo. *Op. cit.* p 300.

1.4 LOS SOPORTES DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS

Los formatos son las representaciones físicas de un artículo; en la actualidad se pueden encontrar diversos formatos o soportes los cuales son: el papel, el microform o micro formatos y electrónicos.

La información no-solo se encuentra en forma impresa sino que existe una variedad de soportes como son las bases de datos, correos electrónicos, documentos Web, etc.; disponibles tanto en línea como fuera de ella CD-ROM, discos ópticos de diversos tipos, disquetes, etc. Hoy en día las publicaciones se encuentran disponibles primero en Internet que en papel, o únicamente en la red; ya que con el hipertexto se ha desplazado al impreso en papel.

El glosario de las AACR2 define la palabra formato como “en su sentido más ancho, una presentación física particular de un artículo”. Pueden encontrarse los Folletines en cualquier formato.²⁴

El papel ha sido el material más utilizado por los hombres para dibujar y escribir. La aparición del papel se vio forzada por la necesidad de un nuevo soporte de transmisión de información de fácil obtención, manejo y almacenamiento, ventajas indudables que el papel presenta sobre otros soportes como eran anteriormente las lajas de piedra.

Se cree que el papel fue inventado en China, en el siglo II antes de nuestra era, los primeros papeles fueron de seda y lino, pero de pobre calidad para la escritura, y por ello fueron utilizados principalmente para envolver. El papel esta compuesto de restos de tejidos, plantas sobre todo la morena y el ramio, mezclados con agua y luego filtrados constituía la pulpa, base de la fabricación del papel. Este proceso fue introducido al mundo occidental por los árabes a través de España.

Los papeles para revistas exigen buenas propiedades y excelentes resultados de impresión. Los mismos se producen con una combinación de pastas mecánicas o termomecánicas, y pastas de fibra larga elaboradas con coníferas. El rol de la pasta es darle al papel las propiedades de resistencia requeridas por las rápidas máquinas papeleras e impresoras de la actualidad. Las principales características de pasta requeridas son: resistencia al rasgado, resistencia a la tracción, longitud de fibra y aspereza.

Periódico: Se compone de fibras de color claro pero de una consistencia y textura de inferior calidad. Su elevada difusión y cercanía al ciudadano le confieren una gran ventaja a la hora de promover su recuperación y reciclado.

²⁴ Chiou-sen, Dora Chen. Serial management: a practical guide. Chicago: ALA, 1995. p 8.

La revista impresa funciona como un almacenamiento de información, ya que son una colección de diversos contenidos y elementos (texto e imágenes) relacionados con características en común. Sus características son: la periodicidad, contenido edición, presentación, costo y producción. Los elementos de una revista o publicación son: la portada, el logotipo o cabecera, los titulares de portada, la encuadernación, código de barras, fechas y precios, etc.

Las ventajas del papel son la facilidad de acceso y al momento de revisar no se necesita equipo especializado, su desventaja es que por el uso continuo se degrada a causa del ácido y con el paso del tiempo se vuelve quebradizo limitando su vida y su elevado crecimiento satura rápidamente el espacio en estantería; además el costo elevado del papel.

Microfilm/Microformato: Se designa todo soporte de película o microimágenes, es un sistema de archivo, gestión y difusión documental. Su producción está sometida a un alto grado de normalización, tanto en su metodología como en los materiales utilizados y un estricto control de productos resultantes.

Las microformas es un termino genérico que se designa a todo soporte que contiene imágenes reducidas de un original y que necesita una ampliación para su lectura y su tecnología está directamente asociada con la fotografía. Un microfilm es una tira larga de cinta cinematográfica hacia una bobina La primera microforma que se utilizo para la reproducción de documentos fue el microfilm que, a lo largo de los años, ha sido el medio técnico más adecuado y adaptado para la conservación y reproducción de documentos. El desarrollo del microfilm se inicia en el siglo XIX por el inglés John Benjamín Dancer y el francés René Prudent; a finales del siglo XIX y a principios del XX se ve el crecimiento de los archivos microfilmados para atender las demandas de consulta.²⁵

El microfilm como la microficha sirve principalmente para la conservación y difusión de las publicaciones periódicas en las bibliotecas. El primero es una fotografía en tamaño reducido de documentos sobre material sensible y sus características son:

- Es un material transparente y flexible para la reproducción fotográfica de documentos a escala reducida.
- Facilita la realización de reproducciones fotográficas de series documentales, se pueden conseguir copias adicionales en microfilm o ampliarse.

La estructura del microfilm es similar a cualquier película de fotografía y se compone en dos partes la base o soporte y la emulsión. La base es un elemento plástico flexible que se aplica una fina capa fotosensible y tenía un soporte constituido principalmente por nitrato de celulosa, y fue sustituido por los de acetato de celulosa, tricetato de celulosa, propionato de celulosa o butirato de celulosa. Posteriormente apareció la película de poliéster, caracterizada por un soporte excepcionalmente duro y resistente a la abrasión, además por tener la mitad de grosor

²⁵ Sánchez, Fernando “Conservación de fondos por microfilmación.” En: Hemerotecas *Op. cit.* p185.

que el resto de las películas. La emulsión es la capa fotosensible en la que se forma la imagen, los integrantes de la emulsión se distinguen por tres tipos:²⁶

- Sales de plata o el halide color de plata “cuya emulsión está compuesta por minúsculos cristales de haluro de plata en suspensión de gelatina. Su exposición en la microfilmadora produce la imagen latente, que se hace visible una vez sometida al tratamiento químico de relavado fijado y lavado,” muy conveniente para los propósitos de archivo debido a su longevidad.²⁷
- Ozalid o Diazo, aquellos que cuya emulsión procede de la sinterización de las sales diazónicas. Estos compuestos se comercializaron a partir de 1920 y se forman por la acción de ácido nitroso sobre arilaminas primarias que actúan como elementos sensibles y capaces de imágenes en seco, sus características son la facilidad del procesado un bajo costo y su aplicación en el microfilm para reproducir duplicados de alto medio contraste, color azul o negro y alta o media velocidad, se caracteriza por no es posible un sobrevelado. Tiene un alto poder de resolución, así como una gran resistencia a la abrasión, soporten muy bien el uso continuo.²⁸
- El Vesicular es bastante aceptable para el uso de la biblioteca porque es durable y menos caro, su emulsión procede de los compuestos diazoicos que tras una exposición a la luz liberan gas nitrógeno, dando lugar a la formación de vesículas; se basa en utilizar sales de diazonico como elemento fotosensible además contiene una capa de plástico que se domina polímero. Al igual que el diazo es sensible a la exposición ultravioleta pero difiere del sistema de revelado ya que se realiza por medio de calor.²⁹

El formato del microfilm viene determinado por el ancho de la película y su elección está condicionada por el número de reducciones necesarias para reproducir un documento, los formatos más utilizados son de 16mm que se emplea en los documentos impresos, viene en rollos sueltos, permite integrar señales en la parte inferior para su fácil localización y de 35mm que son utilizados para la reproducción de publicaciones periódicas en deficiente estado de conservación.

La microficha es una hoja de película rectangular, su ancho es superior a 70mm, en la que las microimágenes están colocadas en series sucesivas formadas por fotogramas de idéntico tamaño. En la parte superior se pueden colocar epígrafes del título en caracteres legibles a simple vista lo que permite su fácil localización. Existen microfichas de diversos tamaños aunque, las utilizadas son las de 75 x 125mm y las de 90 x 120mm y en especial las de 105 x 148mm.

Las microfichas al igual que el microfilm es de acetato y poliéster su emulsión es de sales de plata para el negativo original y para las copias se utiliza las de diazo o el tipo vesicular por su bajo costo. Las aplicaciones de las microformas en las

²⁶ Ibíd. p187-188.

²⁷ Ibíd.

²⁸ Ibíd. p 189.

²⁹ Ibíd.

bibliotecas son: conservación de los originales y la protección de los documentos contra el deterioro y la mutilación.

Existen las micro publicaciones que son series completas de publicaciones que pueden editarse a un costo muy inferior que el del papel además de forma más rápida.

Las ventajas de las microformas es la conservación de las publicaciones periódicas, evita la saturación de espacios, permite la consulta por varios usuarios a la vez; sus desventajas son que tienen que adquirir lectores del microfilm y microficha, además revisar continuamente la temperatura, humedad y limpieza del acervo microfilmado para evitar daños al acervo.

Otro tipo de soporte de las publicaciones seriadas es el medio electrónico como:

La Publicación Electrónica, es aquella que se genera, edita, almacena y distribuye de manera electrónica. Su distribución que puede ser en soportes magnéticos, discos ópticos, vía redes de telecomunicación u otros medios electrónicos, una de sus características es que ésta pueda ser legible en cualquier máquina o computadora. Los términos usados frecuentemente son: revistas electrónicas, revistas digitales, revistas en red o revistas en línea.³⁰

Al principio las publicaciones electrónicas se utilizaron para índices y servicios de resúmenes (index y abstract). A partir de los sesentas se desarrollaron los programas para hacer factible la recuperación de la información en línea a través de la consulta de las bases de datos, principalmente bibliográficas.

Podemos decir que las primeras revistas electrónicas se desarrollaron en la década de los 80's, y se caracterizaron por que su contenido estaba en texto plano o ASCII, y éstas se distribuyeron por medio del CD-ROM o los servicios de Internet, como el correo electrónico o el FTP. Y con el surgimiento de la Web en los 90's, el panorama de las revistas electrónicas comenzó a cambiar. Las revistas electrónicas no sólo habían logrado un mayor auge en la Web, sino que también se ampliaron los formatos para difundir sus contenidos, así encontramos entonces archivos en HTML, PDF, PostScript, LaTeX, ASCII, entre otros. En cuanto a su acceso, las opciones que se establecieron fueron: revistas gratuitas, revistas por suscripción, revistas por licencia o mediante pago por uso.³¹

Tanto las universidades, como los editores comerciales, emprendieron proyectos de producción de revistas electrónicas y para 1997 tenían desarrollada ya una infraestructura para sostener ediciones electrónicas de sus revistas. Nacen también los consorcios de bibliotecas, dispuestos a negociar con los editores condiciones ventajosas con relación a las licencias de uso y los costos de las revistas.

³⁰ Rosas Gutiérrez, Angélica María. Las Revistas Electrónicas en la Web: Consideraciones para su organización. En Biblioteca Digital. Revista Digital Universitaria [en línea]. Vol. 5, No. 6. 2004. [Consultada: 22 de abril de 2007]. Disponible en Internet: <http://www.revista.unam.mx/vol.5/num6/art34/art34.htm>

³¹ *Ibíd.*

Por su presentación las publicaciones electrónicas encontramos a las revistas denominadas puras las cuales fueron diseñadas para publicarse digitalmente, existen también revistas impresas y digitalizadas, es decir, que se publicaron en ambos soportes, y revistas impresas que han sido digitalizadas en su totalidad y se han subido a los sitios Web.

Las revistas electrónicas representan dos soportes que son físicos y en línea, el primero son aquellos soportes tangibles, dispositivos de almacenamiento como el CD-ROM, DVD, cintas magnéticas donde se conserva la información, estos soportes a pesar de su capacidad de almacenamiento son objetos físicos, no son actualizables. Los segundos son soportes intangibles como los servidores online, Internet y correo electrónico. Ofrecen un servicio de datos actualizados.

Ventajas: La oportunidad y la rapidez en la difusión y distribución de la información, la inclusión de información tridimensional, sonido y video, y la facilidad en su manipulación. Además facilidad de acceso, ventanas de almacenamiento, actualización inmediata ampliación de la difusión, abaratamiento de los costos del papel, diversidad de formatos, posibilidades de consulta, independencia de los documentos, multiplicidad de recursos informativos, simplificación de los procesos técnicos, fomento de la cooperación,

Desventajas: El equipo para su lectura es indispensable, no existe una reglamentación, se carece de un código de ética establecido, favorece la proliferación de la información, además de que ésta puede ser modificada por los usuarios y se dificulta la identificación entre la información primaria y la secundaria. Además los usuarios deben adquirir conocimientos y desarrollar habilidades para manejar estas publicaciones, buscar, bajar, almacenar, imprimir, etc., lo que les interesa, y a veces lo más interesante tiene precio, deben entonces pagar suscripciones y servicios.

CAPÍTULO 2. LA EVALUACIÓN, LA SATISFACCIÓN Y LOS USUARIOS

2.1 LA EVALUACIÓN

En los estudios de usuarios son primordiales en toda biblioteca, ya que constituyen un conjunto de investigaciones cuyos resultados permiten planificar y mejorar todos los servicios de la biblioteca.

La realización de la evaluación tiene como finalidad de demostrar que tanto los servicios de la biblioteca o centros de información están satisfaciendo al usuario y además de corregir los fallos o ineficiencias de los servicios tienen, en sí mismo mejorar o introducir nuevos elementos para el mejoramiento de los mismos.

La evaluación es un proceso de administración que se enfoca a los servicios bibliotecarios, de las etapas más importantes que consiste en la comparación y la ejecución de diversas actividades, con el fin de saber si se presentan cambios en la realización de las actividades en tiempos determinados y hacia donde se dirigen.

2.1.1 DEFINICIÓN

La evaluación es considerada como una fase importante en la administración de la biblioteca; es el medio o proceso en el cual se conoce el estado, los objetivos, metas, sistemas y los servicios bibliotecarios (diagnóstico) y las desviaciones que se presentan con respecto a los objetivos esperados y vislumbrar las alternativas para corregirlas y el efecto de las estrategias implantadas en la biblioteca con el fin de saber si se está llevando a cabo lo planeado.

El término general de la evaluación nos indica que:¹

- Señalar un valor
- Estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa
- Estimar los conocimientos, aptitudes y rendimientos de los alumnos.

La evaluación es un proceso sistemático que determina el grado de eficiencia, economía y eficiencia de ciertas actividades que obliga a emitir un juicio de valor sobre lo que se evalúa, además permite expresar de manera cuantitativa en qué grado se cumplen los objetivos, así como también, la adecuación a las acciones y programas que establecieron la biblioteca²

¹ Nuevo Espasa ilustrado. España: Espasa Calpe, 2004 p 695.

² La Biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias. /Tr., Miguel Duarte Barrionuevo. Cádiz: Universidad de Cádiz, Servicio de Publicaciones, 1999. p 81.

La evaluación se define como el proceso de enjuiciamiento que implica un determinado componente subjetivo, que puede minimizarse con el uso de métodos científicos. En el cual se establece un procedimiento permanente de captación y valoración de información que suministre los datos resultantes de esos procesos con el fin de lograr el mejor aprovechamiento posible, eficaz, eficiente de los recursos con los que cuenta de³

La evaluación en un ciclo de planeamiento constante y sistemático que estimula la participación del personal, mejora su capacidad de comunicación y comprensión de un buen funcionamiento de la biblioteca.

La evaluación es la aplicación de una metodología la cual permite detectar problemas, comparar sistemas diferentes, criterios con el fin de tomar las dediciones para la elaboración de soluciones para los posibles fallos y recomendaciones para su mejoramiento de lo que se evaluó.⁴

Entonces podemos decir que la evaluación no solo es de manera cuantitativa si no que se refiere al proceso en el cual se analiza las posibles consecuencias o repercusiones del entorno, el objeto o del proceso que se esta evaluando.

Antes de iniciar una es evaluación necesario saber de que manera se resolverán los problemas surgidos. Por ello, antes de empezar a evaluar es necesario plantearse lo siguiente⁵:

- Para quién. Cuál se el tipo evaluación que se aplicara tiene que estar en función de los objetivos propios de cada centro.
- Para qué.- Se realiza un balance de lo realizado, pero al mismo tiempo conlleva una visión prospectiva de la situación. Por lo que antes de recoger los datos hay que definir claramente una política que da a conocer lo que realmente necesita el usuario final y dar la oportunidad de la interacción del usuario.
- Cómo evaluar.- Es la pertenencia y adecuación de los datos que hay que reunir, así como la capacidad de comprensión para el acopio de datos.

2.1.2 OBJETIVO

El objetivo principal de la evaluación es la retroalimentación que obtendrá la biblioteca al determinar la calidad, factibilidad y la disposición de información útil y real. Así como determinar en que situación se encuentran los servicios, proyectos y acciones para mejorarlos.

³ Núñez Paula, Israel. "Como evaluar un servicio de alto valor agregado y ajuste a la medida: 1 parte". En: Ciencias de la Información. Vol. 30, No. 4, Dic. 1999. p16.

⁴ Abad García, Ma. Francisca. Investigación Evaluativa en Documentación: Aplicación a la Documentación Médica. Valencia: Univerital de Valencia,1997. p 33.

⁵ Fuentes, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. España: Trea, 1999. p 20.

La evaluación tiene como objetivo la recuperación de la información confiable, la cual permitirá que los datos obtenidos sean útiles y aprovecharlos para eliminar y corregir los servicios.

Lancaster propone 4 objetivos para la evaluación:⁶

- Mostrar el grado de rendimiento del servicio.
- Comparar el rendimiento de varias bibliotecas o servicios
- Justificar su existencia.
- Identificar los posibles errores o la ineficiencia de un servicio con fin de mejorarlo.

Los objetivos de evaluación se consideran los siguientes:⁷

- Determinar los costos
- La evaluación de la efectividad
- Costo-beneficio
- Costo efectividad
- Calidad y competitividad
- Redefinición de las políticas
- Valoración de las políticas

2.1.3 NIVELES DE EVALUACIÓN

En el proceso de la evaluación es difícil precisar el rendimiento de los servicios de una biblioteca, por ello se describe que es posible evaluar de la siguiente manera, para ello Lancaster menciona tres niveles:⁸

- EFECTIVIDAD.- En que medida un servicio satisface las demandas de sus usuarios.
- COSTO-EFECTIVIDAD.- Es un sistema relacionado con eficiencia de un funcionamiento interno, en el cual cubre los objetivos y la satisfacción de las necesidades de los usuarios.
- COSTO-BENEFICIO.- Intenta determina el gasto que se proporciona para un servicio justificado.

La evaluación de la eficacia se puede subdividir en:

- La Macro evaluación: Mide el grado de perfección con que opera un sistema y con frecuencia los resultados se expresan en términos cuantitativos.
- La Micro evaluación: Investiga como opera un sistema y por que operan a un nivel determinado.

⁶ Lancaster F. W. Evaluación de la Biblioteca. Madrid: Anabad, 1996. p 25-26.

⁷ Soria Vázquez Juan. "La satisfacción de los usuarios en la recuperación en la base de datos de la Biblioteca Central de la UNAM." En: Liber: Revista de Bibliotecología. Vol, 4. No. 3. 2002. p 6.

⁸Lancaster F. W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México: UNAM, 1983. p 1.

Hay tres niveles que van relacionados con los niveles mencionados por Lancaster:⁹

- La evaluación de acuerdo a la eficacia. Determina en que medida alcanza la unidad de los objetivos.
- Costo-eficacia. Es el funcionamiento de lo económico-eficaz
- Costo-beneficio. Son los beneficios que obtienen el usuario del funcionamiento de los servicios.

Por su parte, Duarte Barrionuevo se orienta en el análisis y la economía, y menciona la medición de la evaluación con las siguientes variables:¹⁰

- Eficiencia.- Es la calidad de la actuación de cualquier organización que mide la transformación en lo mejor posible de los recursos aportados en productor y servicios. La eficiencia se mide de acuerdo a la relación que se establece entre los bienes y servicios consumidos y los productos y servicios producidos.
- Eficacia.- Se mide de acuerdo al grado de consecución de los objetivos propuestos por la biblioteca en los programas de actuación o tácticamente definidos en su misión. Se indica en niveles de satisfacción y se mide directamente o indirectamente.
- Economía.- Son las condiciones en que la biblioteca adquiere sus recursos financieros, humanos y materiales. El análisis de la evaluación de los rendimientos desde el punto de vista económico y que implica la adquisición de un recurso que debe hacerse en un tiempo adecuado, al costo más bajo posible y con nivel de calidad preestablecidos.

⁹ Soria Vázquez Juan. *Op. cit.* p 6.

¹⁰ La Biblioteca universitaria eficaz. *Op. cit.* p 5-6.

2.1.4 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios son normas que permiten conocer cuál es el estado actual y distingue el error y por ello es muy importante establecer criterios o medidas en que va a llegar la evaluación de una parte o de toda la biblioteca o centro de información

En los criterios más comunes en la evaluación encontramos:¹¹

- Las normas.
- Los costos.
- El esfuerzo (cantidad, complejidad y los requerimientos).
- El tiempo de respuesta.
- Los diversos aspectos de la calidad.
- La expresión del usuario.

Para el autor Morgan establece 5 criterios para la evaluación:¹²

- Integración. Es el alcance que se tendrá en la evaluación de acuerdo a los objetivos que tenga la biblioteca o la institución donde se realiza.
- La satisfacción del usuario. Es la cantidad de usuarios satisfechos con los documentos obtenidos.
- El servicio proporcionado. El porcentaje de documentos tanto consultado como obtenido en cierto tiempo.
- La eficiencia. El costo total de los servicios proporcionados.
- Economía costo individual.

Para evaluar se necesitan los siguientes parámetros.¹³

- La efectividad: Se refiere a cuanto la biblioteca satisface a las necesidades de los usuarios.
- El tiempo: Cuánto se tarda la biblioteca para responder a las necesidades del usuario.
- La accesibilidad: De cómo los materiales existentes en la biblioteca son consultados y recuperados por el usuario.
- Calidad: Se refiere a qué nivel se satisface al usuario con los servicios y la información que posee la biblioteca.

¹¹ Soria Vázquez, Juan. *Op. cit.* p 7.

¹² Morgan, Steve. *Performance assessment in academic libraries.* Condón: Mánser, 1995. p 172

¹³ Camarillo Figueroa, Gisela. *Evaluación de la satisfacción de usuarios de la colección de negocios y alta dirección, ahora Biblioteca de Graduados del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, campus Ciudad de México.* México: El autor, 2002. (Tesis de Bibliotecología) p 6-7

Los criterios de evaluación son importantes en cuanto a los estudios de los usuarios, y la evaluación de la biblioteca, estos criterios de evaluación pueden ser los métodos o parámetros para la misma, pues la biblioteca tiene como misión tener a disposición los materiales e información que posee, independiente del soporte que se encuentre.

2.1.5 INDICADORES DE LA EVALUACIÓN

La evaluación se concentra en diferentes áreas de la biblioteca con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios y para evaluar es necesario medir los indicadores del rendimiento.

Los indicadores son parte de la evaluación en cuestiones cuantitativas y además permite visualizar de manera concreta un fenómeno. El indicador es una guía para cierto compartimiento en una medida absoluta y ofrece información importante en relación con aspectos cuantitativos, ya que su empleo es de rápida visión.

Indicador de rendimiento es el que cuantifica y se utiliza para evaluar y comparar el rendimiento de los servicios que proporciona la biblioteca y las características que debe tener es:¹⁴

- Debe ser adecuado para medir.
- Que no carezca de ambigüedades.
- Que deba ser repetible con el fin de que contarse de la misma manera, definir con exactitud los individuos objeto de la medición.
- Práctico.
- Útil e informativo, y se debe mostrar.

Juan José Fuentes menciona 3 tipos de indicadores de rendimientos:¹⁵

- Indicadores de carga de trabajo. Donde se orienta el resultado y se mide la cantidad de trabajo realizado.
- Eficiencia. Compara los recursos de entrada con los resultados conseguidos
- Efectividad. La cual mide la extensión con que los programas consiguen los objetivos.

¹⁴ Roswitha, Poll. Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento.... España: ANABAD, 1998. p 22.

¹⁵ Fuentes, Juan José. *Op, cit.* p 32.

Para que los indicadores de rendimiento sean validos deben cumplir lo siguientes puntos:

- Deben estar claramente relacionados con los objetivos específicos del programa.
- Tienen que ser medibles.
- La información utilizada debe ser fiable y valida. Los datos que se obtuvieron tienen que ser exactos y completos para que en el momento que sean requeridos para su uso.
- Los indicadores han de ser transferidos a una información significativa que puede ser utilizada por todos los que lo necesitan
- Cada indicador debe ser único; debe revelar algún aspecto importante del rendimiento y que no lo haga otro indicador

El valor de la información debe sopesarse con los costos de tiempo y de trabajo del que ha reunido la información, del analista y de los recursos. Es necesario considerar el grado en que las operaciones de rutina entrarán en la reunión de los datos y los niveles aceptables de tiempo del personal y de gastos.

Roswitha propone 17 indicadores que se deben tener en cuenta y son:¹⁶

➤ **Uso General de las bibliotecas e instalaciones**

1. Penetración del mercado.
2. Aperturas de horas a la demanda.

Calidad de la colección

3. Listas bibliográficas.
4. El uso de la colección.
5. Uso de la colección por materias.
6. Materiales no consultados.

Calidad del catálogo

7. Búsquedas de referencias.
8. Búsqueda por tema.

➤ **Disponibilidad de documentos en la colección**

9. Duración del proceso de adquisiciones.
10. Duración en proceso técnico.
11. Disponibilidad.
12. Rapidez en el suministro de documentos.
13. Rapidez en el préstamo inter bibliotecario.

➤ **Servicios de referencia**

14. Porcentaje de respuesta correcta.

➤ **Uso Remoto**

15. Usos remotos e capita:

➤ **Satisfacción del Usuario**

16. Satisfacción del usuario a sus necesidades.
17. Satisfacción en cuanto a los servicios ofrecidos para su uso remoto.

¹⁶ Ibíd. p 57.

2.2 LA SATISFACCIÓN

La orientación de los servicios bibliotecarios y los procesos técnicos realizados en la biblioteca van dirigidos a los usuarios para poder satisfacer sus necesidades, por ello es necesario la planeación y la elaboración con el fin de que la biblioteca logre dar un óptimo servicio para sus usuarios.

La satisfacción se enmarca a través de las necesidades de información y se entiende como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio a partir de las carencias de información que tiene. Para satisfacer las necesidades de información de una persona se debe dirigir a las fuentes bibliográficas o a los servicios de información que proporciona la biblioteca o centro de información.

2.2.1 DEFINICIÓN

Se entiende por satisfacción la acción de satisfacer, complacer o realizar aquello que se desea.

La satisfacción del usuario es un nivel que atribuye de uno a cinco, en la expresión de cómo percibe todos los servicios que proporciona los servicios en general o uno en especial.¹⁷

La satisfacción del usuario es “una medida de rendimiento subjetiva que refleja la dimensión cualitativa de los servicios de la biblioteca en su conjunto o la de los componentes específicos de los servicios que se proporcionan la biblioteca o centro de documentación. Se define como la puntuación media dada por los usuarios en una escala de uno a cinco, desde muy insatisfactorio has muy satisfactorio, de la percepción del usuario a los servicios bibliotecarios.¹⁸

El grado satisfacción es un proceso de una necesidad o motivación; donde la satisfacción se balancea entre lo que se necesita y lo que se espera, donde hay un estado inferior de insatisfacción cuando no se alcanzan las necesidades programadas y un estado superior de satisfacción cuando se sobrepasan las expectativas¹⁹

La satisfacción del usuario se va conjuntamente con la evaluación y la calidad, es decir que al efectuarse una evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se trata de una medición donde se observa si la biblioteca cumple y ofrece calidad en sus servicios, con el fin de alcanzar la meta principal que es la satisfacción del usuario donde se medirá en términos de efectividad que valora a la biblioteca.

¹⁷ Fuentes, Juan José. *Op. cit.*, p 225.

¹⁸ Roswitha, Poll. *Op. cit.* p 139.

¹⁹ Pinto Molina, María. “Los Usuarios / clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: consideraciones metodológicas”. En: Ciencias de la Información Vol. 30, No. 2, 1999. p 26

La satisfacción es una reacción emocional a un encuentro específico de la transacción o el servicio, ya que la satisfacción puede no estar relacionada con el desempeño de la biblioteca en una ocasión específica²⁰

2.2.2 OBJETIVOS

La satisfacción tiene como objetivo proporcionar información detallada acerca de la opción del usuario, además de ayudar a clasificar el concepto del bibliotecario, así como las suposiciones acerca de las necesidades de los usuarios, indicar problemas y sugerir soluciones.

La satisfacción del usuario tiene dos perspectivas que son:²¹

- Se relaciona con la satisfacción del servicio en si sea satisfactorio o insatisfactorio en un encuentro del mismo.
- Satisfacción en general del servicio y se basa en múltiples al hacer uso del mismo.

Los objetivos de la satisfacción son:²²

- Descriptivo: en el que se determina cuál es el rendimiento de la biblioteca.
- El diagnóstico de su propia biblioteca.
- La actitud hacia al usuario.

En la satisfacción del usuario hay que tener en cuenta a la biblioteca en general y no solamente un área específica, para identificar cuál es el área que no funciona debidamente, para esto Roswitha menciona las siguientes expectativas:²³

- La experiencia de los usuarios en la biblioteca. Se obtiene a través de que tan satisfactoria se encuentra la biblioteca y cuáles son las expectativas de los usuarios
- El tiempo que se realiza el estudio.

²⁰ Cellen, Rowena. "Perspective on user satisfaction surveys". En: Library trends. Vol. 49. No. 4 2001. p 665.

²¹ *Ibíd.* p 666.

²² Applegate Rachel. Models of user satisfaction: Understanding false positives. En: RQ N° 4 1993. p 530.

²³ Roswitha, Poll *Op. cit.* p 24.

Para alcanzar la satisfacción de las necesidades se debe tener en cuenta varios factores externos, pero decisivos, como son:²⁴

- La información
- Disponibilidad
- Costo
- Calidad
- Accesibilidad
- El usuario
- La experiencia que tiene al hacer uso de los recursos y fuentes de información.
- La especialización del usuario en el tema donde enmarca sus necesidades.
- Conocimientos de las fuentes.
- Idioma.
- La impresión que tiene el usuario a ser satisfechas sus necesidades.
- Factores independientes del servicio bibliotecarios
- Volumen de los documentos publicados en el tema.
- Numero de usuarios potenciales.
- Cobertura Bibliográfica y documental de las obras publicadas.
- Bibliografía que se le proporcione al sujeto.
- Factores dependientes al servicio bibliotecario.
- La expectativa de respuesta positiva por parte del servicio.
- Expectativa que suministra la información y los documentos en el plazo de tiempo adecuado.
- Capacidad de localizar las obras.
- Uso de los recursos del sistema de información.
- Costos.

Para examinar la calidad de la satisfacción se debe tener en cuenta lo siguiente:²⁵

- La diferencia entre las expectativas de clientes y las percepciones de dirección de estas expectativas.
- La diferencia entre las percepciones de dirección de las expectativas de clientes y especificaciones de calidad de servicio.

²⁴ Calva González, Juan José. Las necesidades de información: Fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM-CUIB, 2004. p 139.

²⁵ Cullen, Rowena. *Op. cit*, p 664.

- La diferencia entre las especificaciones de calidad de servicio y la entrega de servicio real.
- La diferencia entre la entrega de servicio real y lo que se comunica a clientes sobre él.
- La diferencia entre el servicio esperado de cliente y percibió servicio entregado.

En los resultados obtenidos en un estudio de satisfacción de usuarios es necesario verificar que los resultados sean verdaderos ya que no todos los datos son confiables pues las respuestas de los usuarios son subjetivas de acuerdo a la percepción del usuario ante la calidad de un servicio y a su estado emocional, para ello es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Identificar cuál es la facilidad que tiene el usuario al utilizar los servicios.
- El desarrollo de una metodología que permita obtener los grados de avance tendientes a mejorar la recopilación de los usuarios.
- Realizar, es propuesta metodológica que sirva de referencia.
- Desarrollar normas, criterios e instrumentos que permitan recabar, registrar, analizar, interpretar y tabular los datos obtenidos.
- La recopilación de datos.
- Desarrollar cómo va ser la presentación de los datos obtenidos
- Establecer los lineamientos para mejorar los servicios que se ofrecen a los usuarios.

2.2.3 NIVELES DE SATISFACCIÓN

La satisfacción se determina en diferentes niveles que Rey Martín presenta y son los siguientes:²⁶

- Sacrificio Elevado / Prestación de servicio Modesto: Son factores que provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, donde el usuario efectúa una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación que considera como una actitud positiva hacia el centro para evitar la repetición.
- Sacrificio Modesto / Prestación Modesta. Provoca una insatisfacción moderada o un nivel bajo y el servicio queda suspendido con la incertidumbre acerca de repetir la experiencia y las necesidades posteriores de información determinaran una nueva experiencia en el mismo centro.

²⁶ Rey Martín, Carina. *Op. cit.* p 141.

- Sacrificio Elevado / Prestación Elevada. Se genera una satisfacción contenida, por ello el juicio es moderado positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor ya que otorga oportunidad de usar un servicio.
- Sacrificio Modesto / Prestación Elevada. Es un nivel máximo de satisfacción y tiene un juicio positivo en el cual se repite la confianza del uso del servicio, donde se consigue un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción: El usuario adquiere confianza de seguir utilizando la biblioteca.

Por otra parte Applegate propone 3 modelos:²⁷

- Satisfacción material. Se determina por la eficiencia de la recuperación de información. Para emplear este modelo existen cuatro variables en la medida del rendimiento:
 1. Relevancia
 2. Pertinencia
 3. Precisión
 4. Obtención

La relevancia y la pertinencia se relacionan con la información documental que es proporcionada por la biblioteca o centro de información, con el fin de saber si esta información responde a las necesidades de información en cuanto a la precisión y la obtención, se refieren a la búsqueda de información documental que llevan a la satisfacción del usuario.

- Satisfacción emocional vía simple. En este modelo es donde los usuarios se encuentran felices o emocionalmente satisfechos, donde se han cubierto correctamente todas sus necesidades y los resultados de este modelo son:
 1. Directo contra indirecto
 2. Multivariado-univariado

Pero ambos se relacionan con las preguntas a los usuarios sobre la satisfacción del servicio que se les proporcionan, ya sea general o particular.

En este modelo hay que tener en cuenta que la satisfacción emocional no es posible en una evaluación objetiva ya que el usuario se expresa a través de su comportamiento cabe la posibilidad que no se exprese bien y entonces el personal no lo perciba correctamente lo que el usuario busca.

²⁷ Applegate, Rachel. *Op. cit.* p 5527-532.

➤ Satisfacción emocional-múltiple. El usuario expresa la felicidad no dependiendo de las preguntas que responde, sino otros factores como la situación y las expectativas de los servicios y las tres variables que afecta la satisfacción son:

1. La disconformidad
2. Ubicación del servicio
3. Rendimiento del servicio

Este modelo tiende a que los usuarios se encuentren satisfechos a pesar de que no sepan o sus consultas sean pésimas.

Pinto Molina expresa que la satisfacción se encuentra entre:²⁸

- Lo que se necesita. Es una mínima satisfacción a las necesidades del usuario.
- Lo que se espera. Es la máxima satisfacción, existiendo la posibilidad de un estado menor al poder dar la satisfacción a sus necesidades programadas o cuanto rebasan su expectativa.

En el modelo SerVQual que tiende como finalidad examinar la calidad y la satisfacción de los servicios, asimismo la satisfacción del usuario se enfoca en:

- La satisfacción general del usuario que evalúa el servicio total de la biblioteca.
- La satisfacción del usuario con servicios o componentes individuales de esos servicios.
- La magnitud del espacio o la interpretación de la relación que percibió la calidad y la satisfacción con el servicio.
- La relación de las esperanzas y las percepciones del nivel ya sea positivo/neutral acerca de la calidad general de la satisfacción con el servicio.

²⁸ Pinto Molina, María. *Op.cit.* p 26.

2.2.4 LA VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN.

Para que una situación pueda ser medida, valorada y representada se deben seguir estos pasos:²⁹

- Buscar herramientas de medida o instrumentos.
- Determinar los estándares.
- Identificar el mejor método de medida.
- Planear la conducción de la encuesta de satisfacción de usuarios.
- Determinar el ambiente en que se llevará a cabo la encuesta y desarrollar criterios para los instrumentos de medida.
- Decidir la fundamentación matemática para el proceso de los datos.
- Tomar las medidas administrativas para la aplicación de la encuesta.
- Llevar a cabo la encuesta tomando en cuenta: la agrupación de los usuarios, hacer las mediciones en la comunidad, aplicando el instrumento a cada grupo homogéneo que se conformó.
- Procesar los datos o resultados.
- Identificar la insatisfacción sobre los diversos tópicos señalados por el usuario.
- Presentar e interpretar los resultados a las autoridades de formas diferentes.
- Planear nuevas estrategias para implementar nuevos servicios o revisar los existentes.
- Revisar la metodología usada para detección de la satisfacción de los usuarios y elaborar un nuevo plan para continuar con la medición de la satisfacción siguiendo un ciclo.

De acuerdo con los anteriores pasos se puede observar que la valoración de la satisfacción de usuarios varía desde la insatisfacción total hasta la satisfacción por medio de la utilización de la técnica, la encuesta y como instrumento el cuestionario.

La valoración puede positiva o negativa por parte del usuario, en un ciclo que va desde la necesidad del usuario hasta hacer satisfecha la necesidad y así sucesivamente.

Una satisfacción positiva “consiste en obtener resultados positivos de una necesidad de información, a través del comportamiento informativo, lleva a pensar en la evaluación de las fuentes y recursos utilizados para obtener la satisfacción.”³⁰ No solamente los recursos y las fuentes son factores y el personal interviene en la satisfacción sino factores emocionales del usuario.

²⁹ Calva González, Juan José. *Op. cit.* p. 139-140.

³⁰ *Ibíd.* p 141.

La insatisfacción se presenta cuando el individuo está teniendo una carencia de conocimiento informativo sobre sus necesidades, los factores más comunes para la insatisfacción son un comportamiento informativo determinado, no han sido alcanzados por los servicios proporcionados, lo cual reflejará una valoración negativa de la unidad de información.

Para evitar una insatisfacción y que recurra a otros recursos informativos, es necesario que el personal tenga que hacer un gran esfuerzo para la comprensión de las necesidades de los usuarios y además conocer las características sociales y psicológicas para poder cubrir sus necesidades.

Con la valoración de la satisfacción se obtendrán datos sobre el impacto en el usuario, asimismo es la comprobación de que la necesidad de información ha sido cubierta en su totalidad, para iniciarse un nuevo ciclo donde el usuario volverá a tener la necesidad de información.

2.3 LOS USUARIOS

Los estudios de usuarios están relacionados con las necesidades de los individuos así como también su comportamiento en la búsqueda de información, y el uso de los servicios que ha desarrollado la biblioteca o centros de información. Los usuarios son considerados como parte indispensable para la planeación de servicios bibliotecarios.

2.3.1 DEFINICIÓN

Martínez de Souza define que un usuario “es la persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o archivo”³¹.

Buonocore indica que los usuarios “son aquellos que habitualmente utilizan uno o más servicios”,³² además se plantea la diferencia entre el usuario y el lector, ya que el primero hace uso intensivo, activo y constante de todos los servicios que proporciona la biblioteca y no solamente del servicio de la misma. El lector sólo concurre del libro ya sea dentro o a través del préstamo a domicilio.

El usuario es la “persona que utiliza los fondos y servicios de un centro documental, espectador, investigador, lector”.³³

El usuario de la información “es un conjunto de actividades docentes, de publicaciones que van encaminadas a que los usuarios de un centro documental y más concretamente de una biblioteca quedan capacitados para utilizar plenamente todos sus fondos y servicios.”³⁴

³¹ Martínez de Souza, *Op. cit.* p 81.

³² Buonocore, *Op.cit.* p 419.

³³ Gracia Ejarque, Luís. Diccionario del archivo bibliotecario. España: Trea, 2000. p 436.

³⁴ *Ibíd.*

Se entiende como usuario a toda persona que hace uso de la información en necesidades propias. Ser parte del ser social en sí mismo para ubicarlo luego en un sistema de información y que el usuario experimente por sí mismo de manera directa en la consecución de su satisfacción de acuerdo del tipo de información que éste requiera, pudiendo ser en un sistema organizado como la biblioteca o centro de información o cualquier acervo o colección que carezca de un proceso de sistematización bibliotecaria”³⁵

Los usuarios o lectores son todas aquellas personas ya sean niños, profesores, estudiantes, amas de casa etc., y que poseen una o más necesidades e intereses específicos de acuerdo a su condición de vida y requieren tener acceso a la información para elaborar sus propios conocimientos.³⁶

Elías Sanz comenta que el “usuario de información es aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades”³⁷

Hoy en día se empieza a utilizar el termino usuario / cliente, ya que las bibliotecas son entidades que suministran el producto y servicios gratuitos y emplea el término usuario; y en los entornos documentales dando la prestación de servicio se da un valor económico añadido, el término “cliente, engloba a la persona que recibe el producto o servicio”.³⁸

El término cliente comienza a partir de los 80’s donde este término tiene relación con lo mercantil y monetario, por lo que el cliente paga por un servicio, este término se traslada hacia la biblioteca o centros de información, aunque con un poco de reserva, ya que la biblioteca brinda sus servicios gratuitamente. Actualmente en las bibliotecas o centros de información existen servicios en los cuales el usuario paga por ellos.³⁹

El término cliente / usuario se determina por el tipo de biblioteca, en las cuales las bibliotecas públicas o universitarias suelen ser espacios de estudio y consulta del acervo bibliográfico y la utilización de los servicios que ellas ofrecen. Las bibliotecas especializadas o centros de información y documentación son más detalladas en los servicios por los cuales se tiene que pagar por la información obtenida, asimismo el usuario pasa a ser cliente de la biblioteca.

³⁵ Rendón Giraldo, Nora Elena. “La formación de usuarios de la información: una propuesta curricular” En: Revista interamericana de bibliotecología Vol. 23 No.2, 2000. p 96.

³⁶ *Ibíd.* p 97.

³⁷ Sanz Casado, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 1994. p 19.

³⁸ Núñez Paula, Israel. “Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes”.. En: Revista interamericana de Bibliotecología. Vol. 23. No 1-2, 2000. p 113.

³⁹ *Ibíd.*, p. 109.

2.3.2 TIPOS DE USUARIOS

En la definición de usuarios se considera a todas las personas que hacen uso de la biblioteca como pueden ser niños, profesores, estudiantes, amas de casa, obreros, etc., ya que cada uno tiene necesidades e intereses específicos de acuerdo a su condición de vida y requieren tener acceso a información y elaborar su propio conocimiento de acuerdo a:⁴⁰

- Uso y a la frecuencia
- Edad
- Nivel educativo
- Motivaciones
- Intereses

En la clasificación de usuarios nos encontramos la relación usuario-unidad de información y por lo cual se dan dos principales clasificaciones que son:

- **USUARIO POTENCIAL:** son aquellos individuos que forman parte de una comunidad y se toman en cuenta para el diseño de los servicios y sistemas de información de una biblioteca; pueden o no necesariamente hacer uso de la biblioteca. El usuario potencial no está consiente de que necesita la información para el desarrollo de sus actividades y por lo que no expresan sus necesidades.
- **USUARIO REAL:** “son aquellas personas de una comunidad que hace uso efectivo y sistemático de los recursos y servicios de la biblioteca,”⁴¹ están consientes de que necesitan la información y hace uso de ella frecuentemente⁴² la cual llega a satisfacer sus necesidades de información.

De acuerdo con Sanz Casado Elías divide en cuatro categorías a los usuarios por sus hábitos y necesidades de información que son los siguientes:

- **INVESTIGADOR / DOCENTE:** Estos tipos de usuario tiene necesidades de alto grado de estudios, por ello necesitan fuentes bibliográficas, ya sean primarias o secundarias y requieren información actualizada y retrospectiva de acuerdo a la disciplina que estén dirigiendo sus investigaciones como pueden ser científicos puros, científicos experimentales, tecnólogos sociales o humanistas.
- **SECTOR INDUSTRIAL.** Estos usuarios tienen necesidades de información variadas ya que cambian día con día. Para este sector la información debe ser concreta y específica, ya que sus necesidades son resolver problemas

⁴⁰ Rendón Giraldo, Nora Elena *Op. cit.* p 97.

⁴¹ *Ibíd.*

⁴² Sanz Casado, Elías. *Op. cit.* p 19.

concretos. La información puede ser técnica, comercial, marketing, los sectores empresariales, farmacéuticos, químicos, etc.

- ADMINISTRATIVO: Son aquellos usuarios que requieren información del tipo financiero y técnico y los documentos deben ser concretos y de actualidad.
- USUARIO COMÚN: Son todas aquellas personas con necesidades variadas y que necesitan información general o específica de acuerdo a sus necesidades.

Existen 3 tipos de usuarios de acuerdo al nivel de información que necesitan:

- Primer Nivel. Son los usuarios que requieren un mínimo de información en sus búsquedas, ya que son generales y por lo regular recuperan documentos sobre temas que no tienen gran importancia para sus trabajos.
- Segundo Nivel. Son usuarios que en sus necesidades requieren búsquedas más especializadas que sustentan en los más relevante, reciente sobre el tema solicitado las búsquedas que pueden ser en el ámbito nacional e internacional.
- Tercer Nivel. Se sitúan de un alto nivel, sus necesidades son específicas, ya que necesitan búsquedas completas y exhaustivas, no importando el idioma en que se encuentre la información, además de utilizar todos los métodos para recuperar los documentos.

Se puede clasificar al grado de especialidad y el tipo de información que requieren:

- La identidad del usuario y la información. Se relaciona con la identidad del usuario, saber qué necesita, cuáles son sus necesidades y las habilidades que tiene para recuperar y evaluar la información.
- La necesidad de información del usuario. Se relaciona con saber qué necesita el usuario, determinar qué tipo de información requiere e identificar el perfil de interés del usuario.
- La estrategia de satisfacción información del usuario. Se enfoca a los medios o soportes impresos o electrónicos por medio de los cuales se recuperará y encontrará la información.

2.3.3 NECESIDADES DE INFORMACIÓN

El término necesidad se refiere a la carencia o la sensación que tiene el individuo de algo que debe poseer. Cuando se llega a un determinado nivel de carencia, es decir, cuando ésta se hace muy intensa, se transforma en necesidad. Las necesidades existen en el individuo, sin que haya ningún bien destinado a satisfacerla. Pueden ser modificadas por la cultura, por el medio social, pero no creadas ni anuladas.

Las necesidades aparecen de forma sucesiva, empezando por las más elementales o inferiores, de tipo fisiológico. A medida que se van satisfaciendo en un determinado grado, van apareciendo otras de rango superior, de naturaleza más psicológica.

El psicólogo Abraham Maslow, desarrollo dentro su la Teoría de la Motivación, una jerarquía de las necesidades que los hombres buscan satisfacer. Estas necesidades se representan en esta forma: ⁴³



La interpretación de la pirámide nos proporciona la clave de su teoría: Un ser humano tiende a satisfacer sus necesidades primarias (más bajas en la pirámide), antes de buscar las de más alto nivel.

Por ejemplo, una persona no busca tener satisfechas de seguridad (por ejemplo, evitar los peligros del ambiente) si no tiene cubiertas sus necesidades fisiológicas, como comida, bebida, aire, etc.

Las necesidades básicas son:

- Necesidades fisiológicas. Las necesidades fisiológicas son satisfechas mediante comida, bebidas, sueño, refugio, aire fresco, una temperatura apropiada, etc. Si todas las necesidades humanas dejan de ser satisfechas entonces las necesidades fisiológicas se convierten en la prioridad más alta.
- Necesidades de seguridad. Cuando las necesidades fisiológicas son satisfechas entonces el ser humano se vuelve hacia las necesidades de seguridad. La seguridad se convierte en el objetivo de principal prioridad sobre otros.
- Necesidades de amor, Necesidades sociales. Debemos resaltar en este apartado que no se puede hacer equivalente el sexo con el amor. Aunque el amor puede expresarse a menudo sexualmente, la sexualidad puede en momentos ser considerada sólo en su base fisiológica.
- Necesidades de estima, Necesidad de Ego. Esto se refiere a la valoración de uno mismo otorgada por otras personas.
- Necesidades del ser, Necesidades de Autoestima. Es la necesidad instintiva de un ser humano de hacer lo máximo que pueden dar de sí sus habilidades únicas.

⁴³ La pirámide de Maslow. [En línea]. [Consultada: 11 de mayo de 2007]. Disponible en: <http://www.gueb.org/motivacion/La-Piramide-de-Maslow>.

- Motivación. Si queremos motivar a las personas que tenemos a nuestro alrededor debemos buscar que necesidades tienen satisfechas e intentar facilitar la consecución del escalón inmediatamente superior

Éstas son necesidades primordiales en los seres humanos, al satisfacer estas necesidades surgen nuevas, una de ellas es la necesidad de información que puede estar estrechamente ligada con la necesidad de autorrealización. La necesidad de información surge por los requerimientos del usuario para aclarar problemas, dudas relacionadas con actividades académicas o de investigación o simple curiosidad que necesita satisfacer de la mejor manera posible.

La necesidad de información se considera como una necesidad básica que se relaciona con el uso inocente e irreflexivo de información. Por ello, al conocer las necesidades de información de los usuarios, así como también el comportamiento de búsqueda de información se puede identificar lo que realmente necesita y asimismo satisfacerlo.

Pinto Molina menciona que el usuario es complejo, ya que convive con aspectos psicológicos, cognitivos, lingüísticos, pragmáticos, ecológicos y sociológicos; los cuales son modos de comunicación y de representación de necesidades⁴⁴ informativas que permiten comprender en un proceso de búsqueda en el curso del cual movilizan un cierto número de fuentes de información⁴⁵

Para conocer las necesidades de información de un usuario, es imprescindible conocer en qué medida él está consciente de ellas, y saber cuáles son sus intereses de información y compararlos con sus necesidades objetivas; determinar si hay coincidencia o el usuario también necesita que se le haga consciente de sus necesidades. El interés de información es el reflejo subjetivo y consciente que tiene el usuario de su necesidad objetiva y que puede no coincidir exactamente con esta última, según la idea que tiene de su necesidad, pues ésta se construye a partir de su visión particular de las características del problema, de su idea personal sobre los recursos informativos y de la imagen que tenga de sus propias características socio-psicológicas.⁴⁶

También se debe tomar en cuenta que éstas cambian de acuerdo a las actividades que realiza el usuario. Varían las temáticas, varían los tipos de actividad y la estructura de acciones, varían las condiciones materiales, sociales, geográficas, etc. Varían también según las características del propio usuario, individual o grupal. Varían las capacidades, conocimientos, habilidades, hábitos, intereses y actitudes.

“Para estudiar las necesidades, hay que tener en cuenta las políticas relativas a la actividad de los usuarios (en el ámbito mundial, regional, territorial y organizacional), la planificación y la organización de la actividad de los usuarios, la marcha del proceso de interacción sistema-usuario, el comportamiento de la demanda, los valores

⁴⁴ Pinto Molina, María. *Op. cit.* p 26.

⁴⁵ Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios./ Patricia Hernández Salazar, México: UNAM, 1997 p 5.

⁴⁶ Núñez Paula, Israel. “Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores”. En: Ciencias de la Información Vol, 23 No. 2. 1992. p 122

de las variables de la producción de información en las temáticas necesitadas, y los recursos de información disponibles; pero también deben conocerse y utilizarse fuentes sobre las características de los usuarios y las técnicas para recopilar la información de todas esas fuentes.”⁴⁷

La necesidad de información se manifiesta, a través de las cualidades personales como son las actitudes, conocimientos, habilidades, hábitos y capacidades que determinan objetivamente su conducta ante la información.

La expresión verbal, es otra forma de manifestación que es la demanda o solicitud, que unas veces ocurre espontáneamente y otras son provocados por el propio sistema bibliotecario o informativo. Muchas veces esta demanda tiene una gran imprecisión con respecto a los intereses, por las dificultades para expresar una idea de modo exacto, la subestimación de la respuesta que puede ofrecer la entidad de información, el no dar a conocer cuánto se desconoce, la falta de conocimiento de los servicios y otras razones.

El comportamiento va estrechamente ligado a la manifestación de las necesidades ya que éste se expresa a través de la búsqueda de información que hace el usuario en las bibliotecas, centros de información o la manipulación de la información. El comportamiento informativo está bajo la influencia de los factores internos y externos, los primeros corresponden a las características particulares que tiene cada persona y los externos son aquellos que ejercen el ambiente que rodea al usuario.

Para que el conocimiento de las necesidades de información sea utilizable en los subsistemas de servicio, procesamiento y selección para la adquisición, la información obtenida en el estudio debe reflejarse en registros, cuya estructura y contenido respondan a las exigencias de cada uno de los subsistemas donde deberá utilizarse. El conjunto de registros que se van a utilizar, su formato y contenido, depende de la estructura y condiciones concretas de la entidad de información, por lo que debe crearse y actualizarse según el comportamiento de esas condiciones y debe determinarse igualmente el flujo de esos documentos dentro del sistema.

2.3.4 TIPOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN

La necesidad de información es un comportamiento informativo del usuario con el fin de satisfacer sus propias necesidades con diferentes recursos estas necesidades pueden agruparse de acuerdo a:

- Función, utilidad y uso. Este tipo de necesidad se basa en la actividad que desarrolla el sujeto en relación para resolver problemas de carácter social, pragmático, profesional, educativo o recreativo.
- Por su forma de manifestación. Este tipo se construye con base al comportamiento y manifestación que presenta el usuario, de acuerdo a esto hallamos:

⁴⁷ *Ibíd.* P 123.

- Las necesidades latentes. “Se infieren de los factores que las determina y son la estructura cognitiva del usuario y su objetivo del uso que hará de la información, el contenido y la estructura de la actividad o disciplina de intereses y el nivel del tiempo de experiencia en esa actividad o disciplina o socio-psicológica y cultural del entorno del usuario o lenguaje.”⁴⁸
- Las necesidades expresadas (demandas) del usuario son “representadas en un estado más avanzado de la necesidad en la cual el usuario ha percibido que requieren información y lo expresa, donde los intereses de información son definidos como el reflejo en la conciencia, ya sea de grupo o individualmente pero hay que identificar cuáles de las demandas son las que realmente deben ser satisfechas de todas las que exprese el usuario”.⁴⁹ Y éstas son manifestadas en forma oral o a través de un comportamiento de la búsqueda de información.
- Las necesidades no expresadas: El usuario debido a varias circunstancias afectivas, psicológica, cognitivas o sociales no expresa sus necesidades o porque no está consiente en su totalidad de tenerlas, así, no llegan a expresarlas con claridad o a través de su comportamiento informativo o de búsqueda.
- Por su contenido. En este punto encontramos que existe una insuficiencia de conocimiento donde básicamente a un nivel cognitivo que involucra el aprendizaje en el usuario quien busca la satisfacción a su necesidad. Partiendo de este tipo de necesidad encontramos necesidades de información⁵⁰ del tipo de:
 1. Necesidades concretas. Corresponden a satisfacer una necesidad de un dato o tema en particular y solamente requiere de uno o dos documentos para dar respuesta a su necesidad.
 2. Necesidades orientadas. Existe una necesidad en la cual se necesita una mayor investigación para poder satisfacerla y se requieran de diversos documentos para ser satisfecha.
- Por su posición en el tiempo:
 1. Presentes o inmediatas “lo cual significa que deben satisfacer su necesidad de forma urgente en el momento en que ésta se origina”⁵¹ y debe dar respuesta lo más pronto posible.
 2. Potenciales o diferidas. Son aquellas en las hay que prever las necesidades que aparezcan en un futuro, antes de ser manifestadas.⁵²

⁴⁸ Seminario latinoamericano.... *Op. cit.* p 6.

⁴⁹ *Ibíd.*

⁵⁰ Calva González,, Juan José. *Op cit.* p 87-88.

⁵¹ *Ibíd.* p 92.

⁵² *Ibíd.*

- Por su carácter colectivo o específico. Son manifestadas individualmente o por grupo. Las necesidades de carácter colectivo, están relacionadas con los fenómenos sociales, psicológicos, económico, educativo, informativo, etc. La necesidad específica o individual son dinámicas y cambian constantemente de acuerdo al ambiente que los rodea o de acuerdo a los intereses específicos que requiera.

Las demandas de información que requiere el usuario se clasifican dentro de las siguientes categorías:⁵³

- La necesidad de obtener fuentes bibliográficas cuya existencia ya es conocida.
- La de obtener documentos los cuales traen un tema determinado.
- Obtener la satisfacción, la necesidad a un problema específico.
- Satisfacción-simple, entretenimiento personal de la conducta de la gente de acuerdo a la comunicación y a la búsqueda de información.
- Los estudios de usuarios tienen como finalidad comprobar y mejorar la calidad de los servicios que ofrece la biblioteca, por lo que se examinó anteriormente, se tiene que explorar a fondo la calidad de los servicios para que exista una satisfacción empleando varios conjuntos que demuestren esta satisfacción en el usuario, para ello hay que examinar cada unidad que compone la biblioteca que va desde el servicio, las colecciones, los soportes donde se encuentre la información hasta el personal.

La satisfacción se considera una medida subjetiva, por que esta enfocada más hacia las perfecciones y actitudes que hacia criterios más concretos y objetivos; ya que proporciona una valoración sobre la visión de los recursos de la biblioteca que tienen sus usuarios, más que la calidad técnicas de los mismos.

⁵³ Lancaster, F. W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios *Op. cit.* p 19.

CAPÍTULO 3. LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNAM Y SU DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS

La Biblioteca Central se encuentra integrada al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), que está formado por 142 bibliotecas. Es el acervo bibliográfico más grande del país, está dedicado a la educación superior y a la investigación. Tanto la Biblioteca Central como el Sistema Bibliotecario están destinados a servir a la comunidad universitaria como externa. Apoya a 25.000 miembros del personal académico, profesores, investigadores, técnicos académicos, etc.

3.1. EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL

El edificio de la biblioteca central se encuentra ubicado al costado norte de rectoría, el cual fue diseñado bajo los cánones del llamado estilo internacional, este edificio está conformado de dos cuerpos, uno de ellos está formado de 10 pisos que integran una imponente torre que simula estar cimentada sobre un cuerpo horizontal de 3 niveles, y sus fachadas más grandes están orientadas hacia el sur y hacia el norte.

En el año de 1948 se invita al arquitecto y pintor Juan O’Gorman, para el diseño y construcción del edificio, con los arquitectos Gustavo Saavedra y Juan Martínez de Velasco, con la asesoría y supervisión de profesionales en ingeniería y arquitectura. El programa constructivo se basó en estudios hechos por el maestro. José M. Luján del funcionamiento de las principales bibliotecas universitarias del mundo, y a partir de ello se creó un edificio, de acuerdo a las corrientes funcionalistas dominantes en esos años.

“La biblioteca Central está construida en un área de 16 mil metros cuadrados sobre una plataforma de tres metros más elevada que el resto del terreno. En los basamentos se colocaron fuentes y relieves de piedra brasa de inspiración prehispánica, dejando a la vista su propio color para aprovechar su textura como elemento expresivo estético y de continuidad con el pavimento exterior.

Se proyectan las diez plantas de almacenamiento, cerradas al exterior con capacidad de 120 mil volúmenes cada una, con iluminación, clima y humedad necesarios para la conservación de los libros. En la sala de lectura, con jardín a laso, la luz difusa y mate se filtra a través de delgadas losas de tecali. En semisótano se colocaron las áreas de los servicios propios de la biblioteca”.¹

Los murales suman una superficie de casi 4 000 m² y evocan 400 años, los murales son una obra de arte que es conocido como la cajita de olinala debido al profuso encaje plástico que lo adornaba, el cual está realizado con la base de

¹ Representación histórica de la cultura: manual de Juan O’Gorman en la Biblioteca Central. Dirección General de Bibliotecas.

mosaicos de piedra de colores naturales que fueron recolectados en distintas regiones de la República Mexicana y para el color azul se utilizó el vidrio molido del mismo color². En sus fachadas alternan las fajas visibles de la estructura de piedra volcánica, extraída del mismo suelo del Pedregal; a continuación espacios ocupados por vidrieras, para terminar con grandes superficies de ónix translúcido de un hermoso color ámbar. En determinados lugares los muros de piedra incluyen relieves del mismo material, con motivos inspirados en la tradición del mundo prehispánico.

El efecto policromo se basó en la combinación de 12 colores básicos dispuestos, de manera impresionista es decir con manchas de color que forman figuras a una determinada distancia. Los colores fueron elegidos entre 150 muestras de piedra originales, bajo el criterio de su permanencia ante la intemperie del ambiente ya que los materiales que se utilizaran no se verían afectados al transcurrir el tiempo, por lo cual se viajó por todo México visitando minas y canteras, buscando piedras de diferentes colores. En cada uno de los cuatro murales se representan las facetas históricas fundamentales de la cultura mexicana.

El edificio de la Biblioteca Central fue pensado originalmente para la Biblioteca y Hemeroteca Nacionales; desde que se construyó se ha sido necesario adaptarlo precisamente para una biblioteca, con el servicio de préstamo basado en un modelo de estantería cerrada, con las salas de lectura en planta principal fundamentalmente y sus colecciones en los pisos superiores.

En los años de 1980-1983 se realiza una de las adopciones más notorias que cambió el modelo de estantería cerrada a estantería abierta y por lo cual se crearon salas de lectura en los pisos superiores, así como también escaleras y elevadores más adecuados a la nueva dinámica de flujo y uso de los espacios disponibles. Se reforzaron los estantes al piso e incrementaron las medidas de seguridad.

En años posteriores se han realizado movimientos en las colecciones con el fin de reubicar las colecciones para un uso más eficiente; otra de las adaptaciones más significativas que se presentaron fue el periodo del 2000-2003 donde se modificaron el módulo de atención a usuarios y permitiendo el libre acceso a las dos entradas del edificio.

En el 2003-2004 se rediseñan los espacios y servicios del departamento de consulta, especialmente en la parte de los servicios digitales y de conexión a Internet donde se crea un espacio aparte de la sala de consulta.

Actualmente la Biblioteca Central se conforma por nueve salas con una capacidad de 17,000 m² por piso y cuenta con una superficie total de 10,066 m² de las cuales 1,0884 m² está destinado a las áreas administrativas, 3,385 m² son para las colecciones (estantería), 5,597 m² son para áreas de servicios de mostrador de atención a usuarios, catálogos, salas de lectura.

Para atender las necesidades de los usuarios discapacitados se construyó una rampa en la entrada principal del lado sur de la biblioteca y se adaptaron los sanitarios

² Guía universitaria. UNAM. México: UNAM, 1994. p 87.

de planta principal. Cuenta un sistema de seguridad electrónica sensormatic, contador electrónico de usuarios.

3.1.1. SIGNIFICADO DE LOS MURALES³

3.1.1.1 MURO NORTE: EL PASADO PREHISPÁNICO

El lado norte contiene la mayor cantidad de motivos ornamentales y corresponde a la época prehispánica y pone en juego la dualidad vida-muerte. Está una monumental fuente de piedra volcánica, con una representación de Tláloc, el dios del agua de la cultura prehispánica. La primera de ellas contiene, figuras de caracoles marinos y círculos, que se denominan “chalchihuites” o piedras preciosas; la segunda franja tiene como motivos ornamentales peces y signos del candelario; la tercera, de mayores dimensiones que las anteriores, presenta dos enormes serpientes a los lados de un signo calendario de fuego y agua.

Este mural está dividido por un eje vertical al centro y dos ejes transversales, marcados por corrientes acuáticas de color azul, y hacen referencia al carácter lacustre de la antigua capital mexicana. En las partes terminales de estas corrientes están los jeroglíficos de las principales ciudades que bordeaban el lago de México: Coyoacán, Churubusco, Iztapalapa, Xochimilco, Azcapotzalco y Tacuba.

La escena que aparece en la parte central de la composición recrea la fundación de Tenochtitlán, que tuvo lugar en el islote donde, de acuerdo a una leyenda, la tribu nómada de los mexicas descubrió un águila posada sobre un nopal, que les hace entrega de la tierra, simbolizada por una serpiente. Este momento estelar de la tradición mexicana es además presenciado por los tlatoanis (reyes) de México-Tenochtitlán, que aparecen distribuidos simétricamente a los lados, acompañados de sus respectivos jeroglíficos.

Los espacios delimitados están llenos de figuras inspiradas en los códices náhuatl, ordenadas según un orden simbólico en dos campos, uno a la izquierda y otro a la derecha del eje central. El del lado izquierdo está dominado por el sol, Tonatiuh, naturalmente aparecen deidades y escenas de la mitología; el del lado derecho pertenece a la luna, las deidades y escenas que lo decoran representan al ámbito de lo negativo y tenebroso, la oscuridad y la muerte.

En la parte más alta de la mitad izquierda, junto al sol, aparece el dios benéfico Quetzalcóatl, la serpiente emplumada, que lleva en su cuerpo ondulante las mazorcas de maíz y las vírgulas enlazadas que simbolizan el fuego, factores fundamentales en las culturas de Meso América. Por debajo del cuerpo de la serpiente se ven dos divinidades mesoamericanas: Tláloc, el dios de la lluvia, que hace acto de presencia entre una planta de maíz situada a sus espaldas y un manantial sobre la cabeza.

³ Ibíd.

En la parte media de esta mitad del muro norte, entre las corrientes acuáticas superior e inferior, domina la escena Tlazoltéotl, la “diosa del parto”, diosa también de la agricultura, quien es escoltada por el águila solar y el tigre de la noche, acompañados de sus respectivos símbolos.

A su derecha Ehécatl, dios del viento, sentado en el interior de un templo, sopla vigorosamente a través de un caracol. La franja inferior del mural está ocupada por músicos y danzantes que acompañan a un sacerdote principal en una ceremonia propiciatoria.

Atrás de él y un poco más abajo, se observa a Chalchiutlicue, diosa del agua, hermana de los dioses de la lluvia. En la parte central del mural, entre las dos corrientes acuáticas se ve la figura de Tlahuizalpantecuhtli, el lucero de la mañana, Venus, una de las muchas advocaciones de Quetzalcóatl, y que muestra su dual presencia –la vida y la muerte– por el lado de su faceta vital levanta un bastón con la figura de un mono (ozomatli, signo calendárico). A su espalda, el jeroglífico de un cerro, rodeado de serpientes y fragmentos de cuerpos humanos, alude a diversos rituales mágicos, importantes en la cultura mesoamericana.

La decoración en la parte inferior muestra un conjunto de guerreros cubiertos de pieles de animales y armados de macanas y “chimalis” (escudos). El eje central está constituido, de arriba hacia abajo, por el sol, entre cuyos rayos inferiores unos discos sugieren un rostro de Tláloc; es decir, el calor y la lluvia, tan esenciales para la vida de aquellos pueblos y la de todos.

El sol toca con uno de sus rayos un enorme cuchillo de sacrificio en el cual aparecen los dieciocho signos de los meses del calendario náhuatl. De los extremos del pedernal emergen dos manos: la de la izquierda lleva en la palma una simiente, una mazorca de maíz; la de la derecha, el chorro de sangre del auto sacrificio.

3.1.1.2 MURO SUR: EL PASADO COLONIAL

Esta zona abarca la época colonial y el carácter dual de la conquista: el aspecto piadoso y espiritual versus la quista violenta por las armas. La pared está marcada formalmente por la distribución de figuras a partir de una faja o columna de motivos centrales, y de dos grandes discos a los lados; propone una visión del mundo europeo en conjunción con el indígena, y desarrolla el esquema del mundo colonial novohispano. Presenta los fundamentos del pensamiento español en ese tiempo, marcados por la contradicción entre Dios y el Demonio, entre la religiosidad y la mundanidad, como bases de la cultura.

El equilibrio plástico del conjunto es logrado por dos figuras circulares una a cada extremo del muro y representativa de cada término de la dualidad. Las dos grandes circunferencias simétricas que resaltan en los dos campos laterales, hacen alusión a la concepción heliocéntrica de Copérnico y geocéntrica de Ptolomeo, presentando en sus centros las figuras de la tierra y el sol según dichas teorías, y rodeadas respectivamente por los signos del Zodíaco y los de las constelaciones.

Debajo de estos discos se ven, en el mismo orden, el plano de la antigua Tenochtitlán, en la versión del mapa de Nuremberg de 1525, y la imagen del águila que cae, recuerdo de Cuauhtémoc, el último gobernante mexica. En un lado de la porción izquierda se observa un escudo de León y Castilla, las dos casas reinantes de la España medieval, que se unen precisamente en los años del descubrimiento del Nuevo Mundo.

Hacia los lados y debajo de éstas hay muchas figuras que subrayan los dos aspectos de la conquista española, el civil y el religioso, destacando de uno y otro lado las figuras del conquistador Hernán Cortés y del primer arzobispo de México, Fraile Juan de Zumárraga. Del lado izquierdo aparece también la escena de la quema de códices mayas, realizada por órdenes del obispo de Yucatán, Fraile Diego de Landa.

3.1.1.3 MURO ORIENTE: EL MUNDO CONTEMPORÁNEO

En este muro se repite la confrontación de los elementos de ambos lados del eje central, poniendo en juego la dualidad tradición-progreso, referida a los dos aspectos del progreso social de México: la ciudad y el campo.

La dualidad se resuelve en el eje central recurriendo a la superposición de motivos que emergen del fuego, elemento energético primario, una figura prehispánica que lleva entre sus manos un martillo y una serpiente, símbolos del trabajo y la civilización; hacia arriba se observa el símbolo atómico (relacionado con los cuatro elementos) fuente de energía y poder y finalmente la resurrección de Cuauhtémoc, metáfora plástica de la vigencia del pasado mexicano.

Muestra en la parte superior dos símbolos referidos a la realidad histórica del mundo contemporáneo: la estrella roja del socialismo y el libro abierto de la cultura. Una vez más O' Gorman recurre a las oposiciones complementarias de la realidad mexicana; coloca en el lado izquierdo al mundo obrero, industrial, transformador, y lo opone al mundo rural, tradicional, conservador.

El lado izquierdo presenta la imagen de las fábricas, la producción industrial y un lema "Viva la revolución". En el lado derecho se ve la imagen de la casa tradicional del campesino mexicano, los frutos de la tierra y una pareja de indígenas con su vestimenta típica, que sirve de marco a la presencia del caudillo Emiliano Zapata, quien avanza a caballo acompañado de un revolucionario que enarbola una bandera con el lema que identificaba la lucha agraria de ese caudillo, "Tierra y Libertad".

En el centro, en una alegoría, reaparece el símbolo de Cuauhtémoc, unido a la figura de la paloma de la paz, integrado a la representación del átomo y del fuego, creador y destructor. En la parte baja otra figura hunde sus raíces en la tierra, uniendo estos dos conceptos de la historia de México.

3.1.1.4 MURO PONIENTE: LA UNIVERSIDAD Y EL MÉXICO ACTUAL

En este lado del mural se dispuso que en las secciones laterales tuvieran motivos prehispánicos, estudiantiles y populares sin olvidar los deportes.

En la parte central, por encima del paisaje del Valle de México, domina la composición el escudo de la Universidad Nacional Autónoma de México, creado en 1921 durante el rectorado de José Vasconcelos. Arriba y a la izquierda, en las páginas de un libro abierto, aparecen las iniciales de la Biblioteca Nacional y en el lado derecho, a la misma altura, están en un pergamino las de la Hemeroteca Nacional.

En la azotea del conjunto se encuentran un cubo que remata la composición: en el pueden apreciarse guerreros prehispánicos investidos con los atributos de la sabiduría, representados por un libro abierto y figuras serpentina. La cara correspondiente al lado norte ostenta un Tláloc de similares características al situado en el relieve de piedra de la fuente o espejo de agua.

3.1.2 LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y LA BIBLIOTECA CENTRAL

3.1.2.1 ANTECEDENTES

La Biblioteca Central y la Dirección General de Bibliotecas se encuentran vinculadas por el origen y el desarrollo del Sistema Bibliotecario de la UNAM. La primera gran idea se fundamentó por la necesidad establecer un conjunto de bibliotecas, de tal manera que fuera posible la organización técnica y otros aspectos operativos; otra fue de poseer una biblioteca donde se concentre gran parte de la bibliografía de México.

En 1910 queda restablecida la Universidad, en esta época no se intenta una recuperación de la biblioteca de la Real y Pontificia, para este problema las bibliotecas de las escuelas e institutos que se agruparon para reconstruir la Universidad se unen para que surja la Escuela de Altos estudios, que ahora corresponde a la Facultad de Filosofía y Letras, que por problemas financieros estuvo a punto de desaparecer, y para salvarla el Dr. Alfonso Pruneda rector, dispuso que se cambiara el nombre que durante varios años se tituló Biblioteca de la Universidad Nacional.⁴

En 1921 la Universidad Nacional de México dependía de la Secretaría de Educación Pública que fue creada por José Vasconcelos y de acuerdo al decreto 4 en su artículo segundo, dispone en asignar definitivamente a la Universidad Nacional de

⁴ Zambrano Domínguez, Oscar “La biblioteca Central: visión y realidad”. En: Encuentro de bibliotecarios de la UNAM. México: UNAM; 1984. p 136

México todas sus dependencias actuales junto con la Escuela Nacional de la Preparatoria.

En 1922 se crea el Departamento de Bibliotecas al que se incorporan las bibliotecas anexas a las facultades universitarias⁵ el 26 de febrero del 1924.

En 1926 se establece la Biblioteca de Bibliografía y Catálogo de la que depende el Departamento de Bibliotecas. Al obtener la autonomía en 1929 la Universidad, se fusiona el Departamento Técnico de Bibliotecas con las bibliotecas universitarias dando origen al Departamento de Bibliotecas, cuya sede es la Escuela de Altos estudios, ubicada en la calle Lic. Verdad núm. 2, que posteriormente se le traslada a las oficinas generales de la Universidad Nacional Autónoma de México en la calle de Justo Sierra núm. 16; y que posteriormente se transfiere al Colegio Chico de la Escuela Nacional Preparatoria para retornar en 1934 a al sede de Lic. Verdad⁶.

Durante el periodo 1949-1954 se construye Ciudad Universitaria y con ella el edificio de la Biblioteca Central destinado originalmente para la Biblioteca y Hemeroteca Nacional. “En 1951 por iniciativa del rector Luis Garrido y Don Juan B. Íguiniz director de la Biblioteca Nacional se crea el Patronato de las Bibliotecas Universitarias y su finalidad es procurar la formación de un fondo patrimonial destinado al fomento de las bibliotecas e impulsar la marcha y el desarrollo de los mismos procurando que lleguen debidamente a su objetivo para estimular las donaciones y legados de particulares y corporaciones y fomentar de diversas maneras el mejoramiento del material de las bibliotecas.”⁷

En 1954 se considera contar con una biblioteca destinada a servir como un centro de consulta, asimismo adquiriendo material bibliográfico seleccionado para satisfacer las necesidades de los estudiantes, profesores e investigadores. En ese mismo año cuando el departamento técnico de bibliotecas se traslada a Ciudad Universitaria, un grupo de jóvenes que acaba de terminar los estudios de Biblioteconomía en Estados Unidos propusieron el establecimiento de una serie de técnicas modernas y una nueva organización para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México.

El 23 de Enero de 1956 se anuncia en la Gaceta la apertura de la biblioteca Central de Ciudad Universitaria “destinada a servir de instrumento de trabajos cotidianos a los investigadores, estudiantes y abrirá sus servicios al público en el mes de febrero y la biblioteca cuenta con un fondo de 2 millones de volúmenes y 20 mil títulos, los cuales se adquirieron en un periodo de 2 años y corresponden a textos modernos escogidos con las necesidades más apremiantes de la investigación y docencia universitaria.”⁸

⁵ Dirección General de Bibliotecas. [México]: UNAM; Dirección General de Orientación Vocacional 1980. p 5.

⁶ Tres Edificios. México: UNAM, AMBAC, 1980. p 11.

⁷ Zambrano Domínguez, Oscar. *Op. cit.* p 137.

⁸ Gaceta de la Universidad. Vol. III, No 19. 1956. p 4.

Finalmente, el 5 de abril de 1956 abre sus puertas al público la Biblioteca Central de Ciudad Universitaria que dirige el Maestro Tobías Chávez. “Los 20 mil volúmenes están disponibles para el público con un horario de lunes a viernes durante 12 horas y el sábado por 5 cinco horas, comprende varias secciones en las que el público puede localizar los⁹ diversos materiales de consulta, obras del fondo general, revistas, etc. Y dispone una amplia e iluminada sala de lectura para 200 lectores”. En 1959 queda instalada la carrera de biblioteconomía en el segundo piso.

Para este tiempo la Biblioteca Central está conformada por el departamento de procesos técnicos que constan de 3 secciones que son: Catalogación, Adquisiciones y Clasificación. El departamento de Servicios al Público de consta de cinco secciones y cuatro de ellas se destinan al servicio universitario y la sección de Consulta que se ubica en planta principal con estantería abierta y una colección de mil volúmenes, la sección de revistas con quinientas cincuenta revistas y seis suscripciones de publicaciones nacionales e internacionales. La sección del préstamo dispone de un catálogo de libros adquiridos y de un catálogo central de todas las obras de las bibliotecas departamentales.¹⁰

En 1966, el Departamento Técnico de Bibliotecas se transforma en Dirección General de Bibliotecas y la Biblioteca Central permanece con este carácter hasta 1975 año en el que se construye el Departamento de Servicios al Público de la Dirección general de Bibliotecas¹¹. Desde ese período la Biblioteca Central depende orgánicamente de la Dirección General de Bibliotecas.

En 1973 se fija la política de dar a la Universidad Nacional Autónoma de México un sistema que respondiera a las necesidades de enseñanza, por lo cual se iniciaron los estudios de reconocimiento de actividades académicas dentro de las bibliotecas. En 1975 se implanta el programa de microfilmación de tesis y la biblioteca se constituye en el departamento de servicios al público dependiente de la Dirección General de Bibliotecas.

En 1975, por el artículo 85 se autorizó a la Dirección General de Bibliotecas contratar personal académico, para que se desarrollaran las labores especializadas en bibliotecología como son: la planeación, evaluación y catalogación, los servicios al usuario, la docencia e investigación. Se inicia una nueva etapa en 1976 para la Dirección General de Bibliotecas, ya que de ser una dependencia académico-administrativa, lo que le permite realizar investigaciones y estudios para el mejoramiento del sistema bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México¹²

En 1977 se introducen las Reglas de Catalogación Anglómericanas y la computación. Con la creación del Departamento de Sistemas y se estableció el Consejo de Documentación. En ese mismo año se empezó a notar la necesidad de

⁹ Gaceta de la Universidad. Vol. III No. 4. 1956. p 4.

¹⁰ Gaceta de la Universidad. Vol. III No. 19, 1956. p 7.

¹¹ Tres edificios *Op. cit.* p 11.

¹² Universidad Nacional Autónoma de México. La dirección general de Bibliotecas y la Biblioteca Central: historia, organización servicios. México: UNAM, 1993. p 3.

reestructuración dentro del edificio con el objetivo de ganar espacio para las colecciones de la Biblioteca Central, ya que las dependencias ocupaban gran parte de las instalaciones y propiciaban que los servicios proporcionados fueran cada vez más lentos, ya que manejaba estantería cerrada y se tenían problemas para la recuperación de los materiales. En 1979 se cierra la Biblioteca Central para dar cabida a trabajos de remodelación.

En 1980 se acondicionan las oficinas de áreas técnicas, académicas y administrativas que atendían a todas las escuelas, facultades e institutos, además de mejorar el interior del edificio de la biblioteca. Para resolver los problemas del funcionamiento se incorporaron escaleras y elevadores para los usuarios para acceder a los acervos y aprovechar la estantería abierta y la consulta inmediata. En 1981 se aprueba el proyecto para la remodelación del edificio y con base en los servicios se realizó un centro piloto a partir de sistemas renovadores que fueron compatibles con la dinámica y eficiencia de los servicios a través de 3 modalidades:¹³

- Estantería abierta
- Estantería cerrada en publicaciones periódicas
- Estantería mixta en tesis

En 1983 la biblioteca reabre sus colecciones, el aprovechamiento de los espacios y los servicios proporcionados se distribuyen en 9 pisos, de los cuales se añadieron el registro de usuarios, la expedición de credenciales y comprobante de no adeudo de libros y sus colecciones distribuidas de la siguiente manera:

- Colección de consulta en la parte poniente de la planta principal.
- Servicios de apoyo (recepción de tesis, comprobantes de no adeudo de libros registros de usuarios entre otros) en el mostrador central de la planta principal.
- La colección general de distribución del 2° al 4° piso.
- Colección de Publicaciones Periódicas en los pisos 5° y 6°.
- Colección de Tesis en el 7°.
- En los pisos 9° y 10° se encuentra la sección de canje y donación.

En 1985 la Dirección General de Bibliotecas tiene cambios administrativos, ya que se crea la Subdirección de Servicios Bibliotecarios y queda adscrita administrativamente en Biblioteca Central y tiene la finalidad de proporcionar a los integrantes de la comunidad universitaria de manera eficiente y oportuna los servicios que requieran para la investigación y docencia. La subdirección que se ubica en el entresuelo y se compone de 5 departamentos, (Circulación, Consulta Tesis, Publicaciones Periódicas Selección y Adquisición Bibliográfica) los cuales ofrecen

¹³ *Ibíd.* p 20-32.

diferentes servicios que ayudan al desarrollo académico, profesional y cultural para la comunidad universitaria y la comunidad externa.

En 1997 se automatiza el servicio de préstamo a domicilio, permitiendo aumentar la capacidad de atención a los usuarios, por lo que actualmente la Biblioteca Central cuenta con una de las más completas colecciones de consulta y acceso a bases de datos de información especializada en diversas disciplinas, con acceso en línea, a través de la Web.

En el año 2000 cambia la administración y se da una reestructuración interna con la finalidad de optimizar al máximo los espacios en bien del usuario y hacer más eficientes los servicios y los “motivos es el incremento de la colección que suman 397,907 volúmenes, 2,853 títulos de revistas, 63,593 fascículos, 288,00 tesis y 17,500 volúmenes de regencia. La obra se realizó de acuerdo a los estudios de Luis Fernando Solís Ávila y la remodelación consistió en el área de mostrador de servicios en la planta principal, ampliando el espacio de circulación, la reutilización de la terraza en la misma planta, el cambio del mobiliario para las salas de lectura y módulos de control de acceso de ambas entradas, reubicación de las colecciones, se reactiva la entrada del acceso norte”, y se abre el servicio de videoteca, que desde 1987 la Biblioteca Central empezó adquirir videos de carácter educativo y se resguardaba en el departamento de consulta, con la remodelación se consideró abrir un espacio para la videoteca, se le asignó un salón en la ala poniente del primer piso. Para equiparla se adquirieron 10 equipos de video, módulos individuales, 6 estantes para los 1,755 videos y se instaló un enfriador que permite mantener una temperatura entre los 21° C y 23° C. La videoteca se inaugura el 7 de marzo de 2001 y se encuentra organizada alfabéticamente, se elaboró un catálogo de videos y se establece una relación con los departamentos de Procesos Técnicos y Producción, se utilizaron las reglas de Catalogación Angloamericanas 2da edición y simplificando la catalogación, temas del catálogo de autoridad y no se decide clasificarse.¹⁴ Entre los años de 2001 y 2003 se incrementan 2,313 videos, su estantería es cerrada, no hay préstamo a domicilio ni reproducción de material.

Nuevamente se reubica la colección de la Biblioteca Central sin afectar en lo más mínimo a la Dirección General de Bibliotecas en sus diferentes subdirecciones y departamentos y los cambios son los siguientes:

- El departamento de publicaciones periódicas pasa del 5° y 6° piso al 6° y 7° piso.
- La instalación de la colección antigua de publicaciones periódicas en la sala de oriente del 7°.
- El Departamento de Tesis que anteriormente ocupaba el 7° se traslada al 8°.
- Se instala de colección del Fondo Antigo en el 10° piso.

¹⁴ Lonngi Rojas, Natalia “La videoteca de la Biblioteca Central”. En: Revista Universitaria Vol, 6 No. 2, 2003. p167-169.

- La reubicación de la colección de ciencia y tecnología de la planta principal al 5º, distribuyendo en la parte oriente la sección de tecnología y en el poniente la sección de ciencias exactas.
- Unificación de estantería y colecciones en la sala de consulta, permitiendo mayor iluminación y mayor funcionalidad.
- Unión de las colecciones que se encontraban desintegradas en los pisos.
- La reducción del mostrador de préstamo de planta principal permitiendo el libre acceso a las dos entradas del edificio.

Una de las últimas modificaciones realizadas en la Biblioteca Central fue en el periodo del 2003-2004 que fue la reorganización de los espacios y servicios del Departamento de Consulta, especialmente en lo que concierne a los servicios digitales y de conexión a Internet, por lo que creó un espacio ad-hoc en el mezanine de la biblioteca.

En junio del 2006 la Biblioteca Central está conformada por 13 niveles que albergan las salas de lectura y servicios bibliotecarios, ya que nuevamente se cambiaron algunas colecciones y quedaron de la siguiente manera:

- Primer piso lado oriente se encuentra la Videoteca, las colecciones de Música y Bellas Artes, en el lado poniente las colecciones de Ciencias Políticas, Derecho, Educación.
- Segundo Piso las colecciones de psicología, química, geología, biología, botánica, zoología y agricultura se encuentran en el lado poniente y en el lado oriente se encuentran las colecciones de anatomía, fisiología, microbiología y medicina.
- Tercer piso obras generales: Filosofía y religión, ciencias auxiliares de la historia, historia universal y antigua en el lado poniente y en el lado oriente historia de Norte América, historia de México y América Latina, geografía.
- Cuarto piso del lado poniente, se encuentran las colecciones de ciencias sociales, ciencia militar, ciencia naval. Del lado oriente ciencias sociales.
- Quinto piso: se encuentran las colecciones de ciencia, matemáticas, astronomía, física, bibliotecología. Del lado poniente y del lado oriente se encuentra la colección de tecnología.
- Sexto piso: se encuentra el Departamento de Publicaciones Periódicas.
- Octavo piso: se encuentra el Departamento de Tesis.
- Décimo Piso se encuentra el Fondo Antiguo y colecciones especiales.

3.1.2.2 ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

El 15 de febrero de 2002 la Subdirección de Servicios Bibliotecarios cambia de nombre por la Subdirección de Biblioteca Central, con las mismas funciones y actividades que son inherentes y su estructura organizacional. La Dirección General de Bibliotecas es la cabecera del Sistema Bibliotecario y tiene cuatro subdirecciones: técnica, informática, planificación y desarrollo, y servicios,¹⁵ ¹⁶ que queda representada de esta manera.

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA. Esta Subdirección proporciona a las bibliotecas integrantes del Sistema Bibliotecario apoyo técnico para la adquisición, catalogación y clasificación de materiales bibliográficos, registrar y controlar el acervo de las publicaciones periódicas y asesora para conservar el material de sus acervos. Esta Subdirección está compuesta por tres Departamentos y un Laboratorio:

- Departamento de Adquisiciones Bibliográficas. Es el encargado de supervisar la compra del material bibliográfico, gestionar que los proveedores ofrezcan las mejores condiciones, elaborar la contabilidad y remitir a las bibliotecas, de los recursos destinados al incremento de las colecciones, tanto en el país como en el extranjero. Este Departamento, también publica un catálogo de proveedores con las ventajas que cada uno ofrece, pero cada centro tiene libertad para comprar a quien quiere.
- Departamento de Procesos Técnicos. Se ocupa de realizar los procesos de catalogación, clasificación y asignación de materias a los materiales bibliográficos que adquieren las bibliotecas de la UNAM.

LABORATORIO DE RESTAURACIÓN. Asesora a todas las bibliotecas sobre el sistema para establecer medidas de preservación y conservación del patrimonio documental de la Universidad y se encarga de la restauración de los materiales valiosos.

SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA. Esta Subdirección cuenta con dos departamentos:

- Departamento de Análisis, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas. Se ocupa del diseño de las bases de datos con que cuenta la DGB. Productos de esta Subdirección son las bases de datos LIBRUNAM y SERIUNAM. LIBRUNAM es la base de datos que contiene las referencias de todos los libros existentes en las bibliotecas de la Universidad. A través de esta base de

¹⁵ La Dirección General de Bibliotecas. *Op. cit.* p 7-19.

¹⁶ López manganoso, M. Jesús. "Sistema Bibliotecario de Diversidad Nacional Autónoma de México". En: Estudios Bibliotecarios: memorias de los viajes realizados al extranjero por expertos bibliotecarios españoles 1194-1195. Madrid. Dirección General del Libro Archivos y Bibliotecas: UNAM, 1996. p 201-205

Datos se puede conocer qué biblioteca tiene un libro y los datos generales de la misma.

LIBRUNAM. Es un banco de datos que se integra por los títulos registrados en el catálogo de DGB y que es compatible con la mayoría de los catálogos automatizados del mundo. Se integra por 6 subsistemas que son el técnico, producción, inventario, depuración, circulación de los acervos bibliotecarios.

TESIUNAM. Se conforma de una base de datos y contiene el acervo de las tesis universitarias desde 1914.

SERIUNAM. Sirve de apoyo al catálogo colectivo de publicaciones periódicas y proporciona información hemerográfica de títulos de revistas que se han adquirido. Este sistema ha capturado información acerca de los volúmenes, números de las revistas

Sistema de Circulación Automatizada. Agiliza los procedimientos y rutinas de los servicios de préstamo.

Sistema Integral de Información Estadística (SIDE) proporciona información estadística actualiza y tiene como objetivo en apoyar las actividades en diferentes áreas.

- Departamento de Producción. Se encarga de capturar la información para enriquecer las distintas bases de datos, así como de la producción de fichas para catálogos, estadísticas, estados de cuenta, formulados, etiquetas de códigos de barras, etc., verifica el mantenimiento de los equipos en todas las bibliotecas de los sistemas y de la DGB.

SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. Cuenta con tres departamentos para lograr el cumplimiento de sus funciones:

- Departamento de Planificación. Se ocupa del análisis de la situación de las bibliotecas, su planificación y la asesoría en diversos aspectos como es la organización del trabajo, optimización de espacios, ampliación o construcción “de locales”. Elabora el censo anual del sistema bibliotecario de la UNAM.
- Departamento de Desarrollo de Personal. Se dedica principalmente a la elaboración de los exámenes para la admisión del personal. Elabora los contenidos de los cursos de capacitación para personal administrativo. También tiene como función la organización de los cursos de actualización del personal académico de las bibliotecas de la UNAM. Por último, confecciona el programa de introducción a la biblioteca que se ofrece a los alumnos de nuevo ingreso al bachillerato.
- Departamento de Información. Se ocupa de las publicaciones de la Dirección General de Bibliotecas entre las que se encuentra la publicación trimestral "Biblioteca Universitaria", así como de la elaboración de carteles, publicación de libros, etc.

3.1.2.3 LA BIBLIOTECA CENTRAL

La Biblioteca Central está destinada a proporcionar a la comunidad universitaria los recursos bibliográficos actuales, con la finalidad de complementar de manera suficiente las necesidades de información y que el acervo corresponda de acuerdo a los programas de estudio de las diferentes facultades, escuelas, etc., de la universidad.

La Biblioteca Central está organizada en siete departamentos:

- DEPARTAMENTO DE SELECCIÓN, ADQUISICIÓN BIBLIOGRÁFICA. Este departamento es el encargado de incrementar las colecciones bibliográficas de la biblioteca, ya sea por medio de la compra, canje y donación. Además realiza un análisis de los proveedores con el objetivo de adquirir material bibliográfico que cumpla con las necesidades de los usuarios.
- DEPARTAMENTO DE CIRCULACIÓN. Se ocupa de poner a disposición el material bibliográfico a los usuarios, ya sea por medio del préstamo interno / sala o externo, con un sistema de préstamo llamado CIRCULA. El material bibliográfico está distribuido en secciones dentro de la biblioteca.
Sala General. Ubicada en cuatro plantas del edificio, y su consulta es de libre acceso a los fondos, utiliza la clasificación de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de acuerdo a las áreas del conocimiento. En cada sección se cuenta con una terminal para efectuar las transacciones del préstamo externo/domicilio, el cual consta de dos libros por usuario durante siete días con derecho a dos renovaciones, se penaliza con una multa de dos pesos por día en caso de no devolver el material a su debido tiempo.
El catálogo automatizado, instalado recientemente, permite acceder mucho más rápida y fácilmente a los fondos. Se pueden realizar búsquedas en el OPAC por autor, título, tema, palabras clave en título y búsquedas combinadas.
- DEPARTAMENTO DE CONSULTA. Este departamento tiene la finalidad de orientar e instruir a los usuarios acerca de los servicios que brinda la Biblioteca Central. Proporciona el servicio de consulta general a través de un importante fondo de referencia, y el servicio de consulta especializada mediante el acceso a bases de datos en CD-ROM y en línea: LIBRUNAM, SERIUNAM y TESIUNAM. La información puede ser recuperada en forma impresa, pero este servicio tiene un costo, tanto para los universitarios como para el público en general. Adicionalmente, también se proporciona un servicio de documentación, que consiste en el suministro de documentos tras su búsqueda en bases de datos por personal especializado, a solicitud del usuario personalmente, por teléfono o por fax. Este servicio también tiene un costo.

- DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS. Este departamento se encarga de la adquisición, proceso y suministro de este tipo de publicaciones. Ocupa dos plantas del edificio. Se atiende a todo tipo de usuarios aunque no pertenezcan a la UNAM. Elaboran boletines de sumarios de diversos temas, y ahora tienen el proyecto de escanear los índices y cargarlos en la base de datos SERIUNAM. También confeccionan fichas analíticas de temas de interés.
- DEPARTAMENTO DE TESIS. Cuenta con más de 180.000 tesis, desde 1914 hasta la actualidad. Esta colección forma la base de datos TESIUNAM. Los antecedentes de esta base de datos se remontan a 1986, cuando la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, creó un programa denominado TESIUNAM, con el propósito de ordenar, registrar y microfilmear las tesis tanto de licenciatura como de postgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México, que recibe la Biblioteca Central. Recoge tesis de 64 carreras y 306 postgrados que se imparten en la UNAM.
- DEPARTAMENTO DE FONDO ANTIGUO Y COLECCIONES ESPECIALES. Tiene como objetivo básico la preservación, organización, recuperación y acceso del patrimonio documental que se encuentra en custodia en el fondo antiguo, para que pueda ser consultado por los usuarios que estén autorizados por el reglamento de esta área.
- DEPARTAMENTO DE TURNO ESPECIAL. Garantiza a la comunidad universitaria la continuidad de los servicios de información en fines de semana y días festivos, beneficios, además a usuarios provenientes de otras instituciones de educación y público en general.

Además, cuenta con los registros correspondientes a la Facultad de Medicina del siglo XIX, cuyos fondos no se encuentran en la Biblioteca Central, pero pueden consultarse en la Biblioteca Histórica de la Facultad de Medicina. Por otra parte, se integran registros de tesis de las escuelas incorporadas a la UNAM, así como de otras escuelas de educación superior o universidades que se han integrado en esta base, como son: El Colegio de México, el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) y la Universidad Pedagógica Nacional, entre otras, cuyas colecciones no se encuentran en la Biblioteca Central, pero se localizan en las bibliotecas de esas instituciones.

Es importante señalar que las tesis que se encuentran en la Biblioteca Central se microfilman sistemáticamente, para ser protegidas del deterioro por el mal uso o la baja calidad del papel. De 1914 a 1993 están ya todas microfilmadas. Entran alrededor de 11.500 tesis al año, se microfilman en tres meses, un ejemplar se guillotina para microfilmear y luego se dona, el otro se conserva en papel durante cinco años, transcurrido este tiempo, se dona a los departamentos correspondientes. Las tesis están ordenadas por facultades, año de carrera y autor.

3.1.2.4 MISIÓN

La Subdirección de la Biblioteca Central, de la Universidad Nacional Autónoma de México, que está adscrita a la Dirección General de Bibliotecas, que refleja sus funciones, en la misma. Es una dependencia de apoyo a todos los subsistemas bibliotecarios.

Es responsable de brindar los servicios de información a los usuarios de la comunidad en general, haciendo especial énfasis en la comunidad universitaria, con calidad, eficiencia y oportunidad, en apoyo a las funciones sustantivas de la UNAM en docencia, investigación, difusión de la cultura y administración de servicios, teniendo una colección basada en los programas de estudio de la Máxima Casa de Estudios.

3.1.2.5 VISIÓN

La Subdirección de la Biblioteca Central, de la Universidad Nacional Autónoma de México, desea ofrecer sus servicios de información a los usuarios de la comunidad en general y en especial a la universitaria de la UNAM.

Conservando los sistemas actualizados, que permitan brindar información veraz y oportuna, en el sitio Web, e instalaciones, ya sea en material impreso, microfilm y/o digital.

Esto nos permitirá estar a la altura de las exigencias del conocimiento, ante las necesidades de información de la sociedad e Instituciones Educativas del país.

Mejorando la calidad del servicio, con personal capacitado y con amplia actitud.

3.1.2.6 OBJETIVOS

Lograr una adecuada organización del sistema mediante la creación de organismos que sirvan de asesores en la toma de decisiones.

Conseguir el establecimiento de normas jurídicas universitarias que regulen la actividad bibliotecaria.

Mejorar la organización administrativa y técnica de esta Dirección.

Lograr que los procesos técnicos se realicen con mayor prontitud y mayor calidad.

Reclutar personal con un adecuado nivel.

Utilizar la tecnología adecuada en cada caso.

Transformar la Dirección en un Centro de Investigación que permita contar con estudios originales sobre la problemática bibliotecaria en general y la situación bibliotecaria de la UNAM en particular.

3.1.2.7 SERVICIOS

La Biblioteca Central ofrece a la comunidad universitaria una gama de servicios para apoyar sus actividades académicas:

- Préstamo de libros:
 - En sala
 - A domicilio
- Ínter bibliotecario
- Préstamo transnacional
- Orientación e información a los usuarios
- Servicios electrónicos de información
- Catálogos electrónicos
- Bases de datos nacionales e internacionales
- Préstamo ínter bibliotecario
- Visitas guiadas
- Expedición de credencial para el préstamo a domicilio. Podrán obtener la credencial todos los alumnos inscritos en nivel licenciatura, postgrado y los trabajadores de la UNAM. Requisitos:
 - Comprobante de inscripción
 - Comprobante de domicilio
 - Identificación vigente
 - Último talón de pago (solamente personal UNAM)
 - Pago de derecho
 - Renovación de préstamo. La BC te ofrece 2 renovaciones por cada libro que tengas en préstamo. Para tener derecho a este servicio, las fechas deberán estar vigentes, de lo contrario deberás devolver el material y pagar la multa correspondiente.
- Cuenta con el servicio de reproducción de algunos documentos como:
 - Fotocopiado de libros, tesis y revistas (sólo con fines académicos)
 - Reproducción de tesis de microfilm a papel.
 - Reproducción de documentos ERIC (ED) de microficha a papel.
- Recepción de tesis. Para continuar tu proceso de titulación, deberás entregar dos ejemplares de tu tesis en el 8° piso de la BC y obtener el sello de no adeudo de material bibliográfico.

3.1.2.8 COLECCIONES

El acervo de la Biblioteca Central esta dividido en:

- **LIBROS.** La biblioteca tiene a disposición de la comunidad más de 350,000 volúmenes ordenados por el sistema de clasificación de la Library of Congress, con nueve salas de lectura y un área de lectura informal (un jardín interior)
- **TESIS.** La Biblioteca Central es la depositaria de los trabajos recepcionales (tesis, tesinas, informes) presentados por los egresados de la UNAM y escuelas incorporadas para obtener alguno de los grados que otorga la Universidad. La colección es de 265,000 tesis aproximadamente (de 1914 a la fecha) y está dividida en dos formatos para su consulta:

Microfilm (1914 – 1999)

Impresa (1998 a la fecha)

- **CONSULTA.** La colección de consulta es de 22,000 volúmenes aproximadamente, entre obras generales y especializadas:

Diccionarios

Enciclopedias

Anuarios

Manuales

Directorios

Atlas

Índices y Resúmenes

OECD

Leyes y Códigos de México

Documentos ERIC (desde 1966 a la fecha)

- **VIDEOTECA.** Su colección de videos de la Biblioteca Central es de 3,000 aproximadamente, en las áreas de Administración, Historia de México, divulgación de la Ciencia, Ingeniería, entre otras.

- **CATÁLOGOS GLOBALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS.**

LIBRUNAM: Libros existentes en las bibliotecas de la UNAM.

TESIUNAM: Tesis de egresados de la UNAM y de las universidades incorporadas.

SERIUNAM: Revistas disponibles en las bibliotecas tanto de la UNAM como de otras instituciones de enseñanza superior y de investigación del país.

CLASE: Proporciona referencias bibliográficas de artículos publicados en revistas latinoamericanas especializadas en Ciencias Sociales y humanidades.

PERIÓDICA: Te permite obtener referencias bibliográficas de artículos publicados en revistas latinoamericanas de Ciencia y Tecnología.

HELA: Revistas latinoamericanas disponibles en la biblioteca de la Subdirección de Servicios Especializados de la DGB

MAPAMEX: Catálogo colectivo de mapas

LIBEUNAM: Catálogo que incluye los registros bibliográficos de los libros electrónicos.

3.2 DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS

Este Departamento apoya los servicios de información con material hemerográfico relevante y de actualidad y se ubica en los pisos 6° y 7° del edificio de la Biblioteca Central del la UNAM, ocupa un total de 600 m² por piso, siendo un total de 1200 m², distribuidos en los dos pisos. En el 6° se localiza el área del proceso técnico de las revistas, la mitad de su acervo, la atención a los usuarios y el préstamo de revistas así como las terminales de captura y consulta de los catálogos en línea y las tablas de contenido de algunas revistas más consultadas y la sala de lectura. En el 7° se encuentra la colección de publicaciones que han sido canceladas y/o suspendidas en su publicación, además de los años de retrospectivos a 1990 de todas las suscripciones y donaciones que recibe el Departamento.

3.2.1 ANTECEDENTES

No se tienen fechas exactas de la creación del Departamento de Publicaciones Periódicas; cuando abre sus puertas la Biblioteca Central en 1956, la biblioteca contaba con 550 revistas y 6 suscripciones, posteriormente en el mismo año se realiza un inventario para descartar revistas duplicadas y una reorganización en el kardex con los títulos de revistas. Se cuenta con 490 títulos, se abre nuevamente en 1976 y empieza a dar servicio.¹⁷

En 1978 se organizan las publicaciones físicamente en estantería, los números faltantes en la colección se reportan para su reclamación, se envían 2,257 revistas para encuadernación y se realizan cambios en el registro de las publicaciones con las normas marcadas por el Departamento de Catálogo Colectivo de la Dirección General de Bibliotecas. Además se hace la suscripción de 6 periódicos nacionales, 4 extranjeros, 4 semanarios nacionales y para este año se incrementó en el acervo el

¹⁷ Informe de Actividades de 1977. México: UNAM, 1977 p. 16-17

cual asciende a 246 títulos más la organización un número progresivo por cada título de revista.¹⁸

En 1979-1981 periodo que cierra la Biblioteca Central no se da un rezago en cuanto al procesamiento del registro de las revistas siendo las cantidades de 7350-7548 títulos que se recibieron y se mantuvieron las mismas suscripciones con la única variante del material de donación que se recibieron.

En 1982 el material no fue integrado a la colección, ya que se suspendió el servicio y sólo fue empaquetado con forme al orden de registro para posteriormente ser incorporado en la estantería. Su acervo se integró 9,554 fascículos de los cuales 9,101 se adquirieron por canje y donación y 453 por suscripciones, se dieron de alta 56 títulos y se encuadernaron 150 volúmenes.

Se efectuaron 35 solicitudes de préstamo ínter bibliotecario a través del departamento de consulta. Se realizó un trabajo de constatación entre el kardex y el listado de canje y donación, se realizaron estadísticas durante 2 periodos de 10 días hábiles, se revisó el catálogo colectivo de los títulos.¹⁹

En 1981 se incorporaron un total de 8,407 fascículos de los cuales 7,604 se recibieron por concepto de canje y donación y 803 a través de la suscripción, por otra parte se dieron de alta 87 título nuevos y 1,300 volúmenes se enviaron a encuadernación.

En el periodo de 1985-1988 se realizó un inventario, del cual se entregaron a la Subdirección de Planeación 3,500 títulos con sus respectivos acervos, así como en el catálogo colectivo de publicaciones periódicas. Se realizó la depuración de la colección y se actualiza el kardex. Se elabora un formato para las estadísticas sobre la asistencia a los usuarios y los temas consultados y el formato de la papeleta de préstamo interno.

En el periodo de 1989-1992 el Departamento, además de brindar el servicio a los usuarios tiene las siguientes actividades:²⁰

- Reubicación del 5° piso al 6° y 7° piso en 1990.
- Ordenación y alfabetización de las publicaciones periódicas de acuerdo al kardex.
- Estableció un programa de selección y adquisición.
- La elaboración de un programa de estadísticas.
- Se pone en línea el Catálogo Publicaciones Periódicas de la Biblioteca Central.

¹⁸ Informe de Actividades de 1978. México: UNAM, 1978 p. 71.

¹⁹ Informe de Actividades de 1982-1983. México: UNAM, 1983 p. 83.

²⁰ Informe de Actividades de 1989-1992. México: UNAM, 1992 p. 25-26.

En 2004 se hace un cambio en la recuperación de la información, se suspende el kardex y se colocan catálogos en línea de Seriumam y Biblioteca Central y además se coloca un catálogo de algunos de temas de las revistas.

3.2.2 MISIÓN:

Brindar al usuario el apoyo necesario en la búsqueda de la información publicada en los diferentes recursos que integran las colecciones.

3.2.3 VISIÓN

Identificar las necesidades de información de la comunidad universitaria con el fin de integrar una colección multidisciplinaria que responda a los programas de docencia, investigación y difusión de la cultura.

3.2.4 OBJETIVO

Proporcionar a la comunidad universitaria el servicio de información de fuentes primarias: Científicas, técnicas, humanísticas y de divulgación en forma oportuna y relevante.

3.2.5 FUNCIONES

Las funciones de este departamento son:

- Adquirir
- Organizar
- Resguardar
- Analizar
- Poner a disposición del usuario las revistas que requiera

3.2.6 COLECCIONES

Para brindar un servicio óptimo el Departamento de Publicaciones cuenta un acervo hemerográfico que se integra por un total de 3049 títulos de revistas adquiridas por compra y donación, de los cuales 735 se encuentran vigentes y cubren las diferentes áreas de conocimiento que se encuentran divididas en:

- Científicas
- Humanísticas
- Técnicas
- Divulgación

Además mantiene la suscripción de los periódicos nacionales de mayor circulación como son:

- Reforma
- La Jornada
- Excélsior
- Milenio
- Universal
- Financiero
- Uno más Uno

Que por razones de espacio sólo se conserva un año.

La Biblioteca Central, así como el Departamento de Publicaciones Periódicas es depositaria de las colecciones de INEGI y OECD.

INEGI. Están conformados por 450 títulos de datos estadísticos en sus diferentes colecciones como los censos de población y vivienda, económicos, agrícolas e industriales, anuarios estadísticos de la República Mexicana.

OECD. Organización del Gobierno y Desarrollo Económico. Proporciona información estadística mundial en la que se destaca la educación, estadísticas de comercio exterior, finanzas y educación desarrollo sustentable y económico de los países miembros de la organización.

Cuenta con el Diario Oficial, que contiene disposiciones legales, decretos, acuerdos, leyes etc., y su colección data desde 1903. Adicionalmente se tiene la publicación de DATALEX que es el índice analítico general del Diario, el cual se tiene desde 1970. Del mismo modo se cuenta con el índice de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) desde 1997.

El Departamento de Publicaciones además de contar con un acervo en papel cuenta con recursos electrónicos como son:

- BASES DE DATOS EN CD-ROM

BINFHER: Información sintetizada de noticias publicadas en algunos diarios nacionales de 1990 hasta 1996.

DIALEX: Análisis de las disposiciones legales publicadas en el Diario Oficial de la Federación desde 1971 a 1993.

Diario Oficial de la Federación: Información desde 1973-1998 en texto completo.

IGENGI. Aras metropolitanas, agros, código 90, cien, cima, conteo 95, empleo Urbano, SAIC.

➤ PUBLICACIONES OFICIALES EN CD-ROM

Instituto Electoral del Distrito Federal: Contiene estadísticas de las elecciones locales 2000, para jefe de gobierno, delegación y diputados.

Sistema Educativo Nacional: estadísticas básicas, inicio de curso 2000-2001

SEDESOL. Estadísticas de la Vivienda 1933-1997

Secretaría de la Presidencia. 6°. Informe de Gobierno de Ernesto Zedillo.

➤ REVISTAS EN CD-ROM

Comercio Exterior. Aspectos económicos de México y su relación con otros países de 1973-1993.

Este País. Información sobre corrientes políticas, sociales y económicas de México de los años de 1991 a 1991.

Proceso. Sucesos políticos, económicos, sociales, culturales y deportivos de México de 1976-2000.

Revista de Educación Superior. Información especializada en educación de los años de 1972 a 1994.

Revista de Investigación Económica. Información económica y política de 1991-1993.

3.2.7 SERVICIOS

El Departamento de Publicaciones Periódicas proporciona los servicios al público en la modalidad de estantería cerrada los cuales son los siguientes:

- Para acceder a la información el Departamento de Publicaciones cuenta con diferentes catálogos para localizar los títulos de revista que requiera el usuario y son:
- Catálogo Temático. Se conforma aproximadamente por 7 000 referencias analíticas de temas específicos relevantes.
- Tablas de Contenido. Contienen aproximadamente 200 títulos de las revistas más consultadas de la colección, en índices o tablas de contenido reunidos

- Catálogos en Línea, como son SERIUNAM-Biblioteca Central. Clase, Periódica, INFOINEGI. (Publicaciones electrónicas con información económica y estadística de la República Mexicana)
- Archivo Vertical. Que cuenta con las noticias relevantes.
- Búsqueda y Orientación en bases de Datos en CD-ROM y en Línea
- Visitas Guiadas
- Consulta Telefónica
- Préstamo de revistas en sala y Fotocopiado.

3.2.8 PERSONAL

El personal con el que cuenta el Departamento para proporcionar el servicio de lunes a viernes es:

- 1 Jefe de Departamento, el cual coordina las actividades.
- Personas del área académica, las cuales proporcionan servicios de consulta especializada y desarrollo hemerográfico del Departamento.
- 9 personas del área administrativa, que proporciona el servicio y realiza actividades que requiere la colección en ambos turnos.
- Los fines de semana como días festivos el personal que proporciona el servicio pertenece al turno especial.

CAPÍTULO 4. SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNAM

4.1 INTRODUCCIÓN

La evaluación es una etapa de la administración en la que se detecta en qué medida se están logrando los objetivos planteados en la etapa de planeación. Actualmente la evaluación es de gran importancia para saber si los objetivos se están cumpliendo de manera apropiada.

En las bibliotecas encontramos un acervo de las publicaciones periódicas que son una fuente de información actualizada que en las diferentes áreas del conocimiento, por lo que en la actualidad y concentración de datos ocupan hoy en día un lugar preponderante en el campo de la documentación y de las bibliotecas.

De acuerdo a la investigación que se realizó en el Departamento de Publicaciones Periódicas que se ubica en el sexto y séptimo pisos de la Biblioteca Central de la UNAM; que fue con el propósito de conocer en que medida satisface a los usuarios en 3 aspectos: el acervo, el personal bibliotecario y los servicios que presta a dicho departamento.

4.1.1 JUSTIFICACIÓN

La Biblioteca Central de la UNAM es una biblioteca universitaria y su misión es cubrir las necesidades de la comunidad estudiantil. La cual también cuenta con diferentes departamentos, que ayudan a satisfacer las diferentes necesidades de información de su comunidad.

El Departamento de Publicaciones Periódicas forma parte de la Biblioteca Central de la UNAM, siendo un apoyo necesario para el usuario en la búsqueda de información y los servicios que proporcionan.

La necesidad de evaluar al Departamento de Publicaciones Periódicas es de suma importancia por la disseminación de información actualizada en las áreas científicas, humanísticas, de divulgación, entre otros temas de interés; el proceso se pone a disposición de los usuarios apoyando sus necesidades de información.

4.1.2 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar si el Departamento de Publicaciones Periódicas satisface la necesidad de información de los usuarios

OBJETIVO ESPECÍFICO

Evaluar los servicios bibliotecarios, el acervo y el personal que labora con la finalidad de mostrar su eficiencia y observar cuáles son las carencias que se presentan en el Departamento de Publicaciones Periódicas.

4.1.3 HIPÓTESIS

Las hipótesis está enfocada directamente a: Colección, Servicios y Personal.

Si el material bibliográfico existente en el Departamento de Publicaciones Periódicas es adecuado, entonces satisfará las necesidades de información de los usuarios.

Si los servicios que existen en el Departamento de Publicaciones Periódicas son los óptimos, entonces los usuarios estarán satisfechos.

Si realmente la atención al usuario es buena, entonces el Departamento de Publicaciones Periódicas estará satisfaciendo al usuario en su búsqueda de información.

4.2 MATERIAL Y MÉTODOS

El cuestionario fue un instrumento de investigación para la recolección de datos mismo, que se elaboró con la finalidad de saber si él este conforme con los servicios. (Véase anexo 3)

Para conocer en qué nivel de satisfacción se encuentra el Departamento de Publicaciones Periódicas se utilizó el indicador No. 16, el cual es para saber la satisfacción de usuarios, y tiene como finalidad proporcionar una herramienta que cuantifique los niveles de satisfacción del usuario en forma de puntuaciones numéricas en una escala.¹

La herramienta propuesta por Rowitha menciona que el rendimiento real es puntuado por el respondiente utilizando una escala de Likert de 5 puntos, graduada de un bajo 1 a un alto de 5:²

¹ Roswitha, Poll. *Op. cit.* p 140-141.

² *Ibid.* p 141.

- VALOR 1 EN ABSOLUTO DESACUERDO (rendimiento muy pobre)
- VALOR 2 EN DESACUERDO (rendimiento pobre)
- VALOR 3 MODERADAMENTE DE ACUERDO (rendimiento aceptable)
- VALOR 4 ACUERDO (buen rendimiento / satisfactorio)
- VALOR 5 MUY DE ACUERDO (rendimiento muy bueno)

Para conocer el nivel de satisfacción se realizaron algunas operaciones que son las siguientes: del resultado total de las respuestas obtenidas de cada uno de los incisos se multiplicaron por cada uno de los valores correspondientes, el resultado de los cinco niveles se sumaron y por último el total de estos se dividieron por el número de personas a las que se les aplicó el cuestionario.³

En la interpretación de los resultados de acuerdo al nivel de satisfacción y el grado de urgencia de la necesidad de actuación viene dada por el resultado de la puntuación:

- Alta satisfacción y alta puntuación = No hace falta actuar.
- Alta satisfacción y Baja Puntuación = Actuación no necesaria si los recursos son necesarios para otros servicios
- Baja satisfacción y baja puntuación = Reacción no urgente.
- Baja satisfacción y alta puntuación = Actuación inmediata necesaria.

Se utilizó la tabla de Powel para obtener la muestra de población que se encuestó, la población total de que asistieron al departamento fue de 40,000 usuarios en el 2004, de acuerdo a dicha tabla se aplicaron 380 cuestionarios. (Véase anexo 4.) Los cuestionarios se aplicaron los días 23-31 de mayo - 1-11 de junio del 2005.

Los resultados que se obtuvieron del cuestionario, así como a la elaboración de gráficas se utilizaron la hoja de cálculo Microsoft Excel.

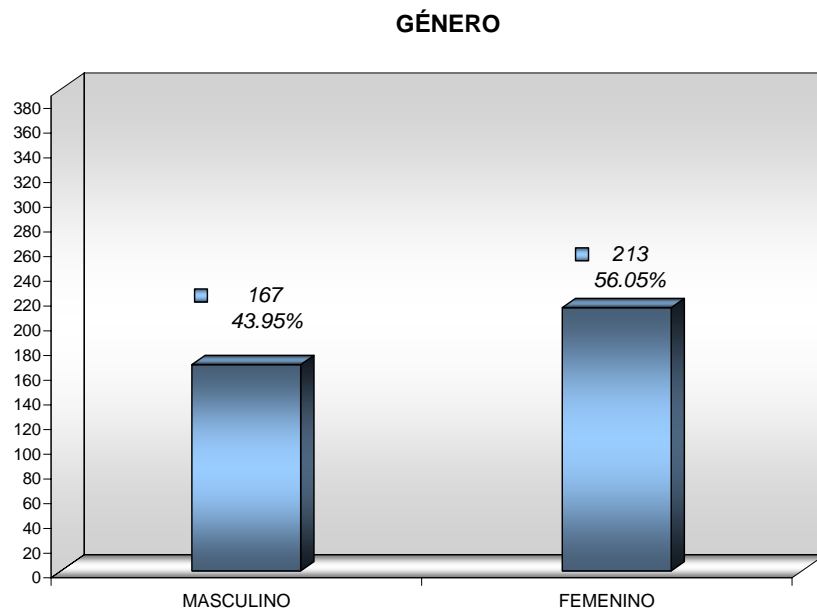
³ Ibid. p 143-144 .

4.3 RESULTADOS

Para conocer si el Departamento de Publicaciones Periódicas satisface necesidades de información a los usuarios que consultan al mismo se obtuvieron los siguientes resultados.

GÉNERO

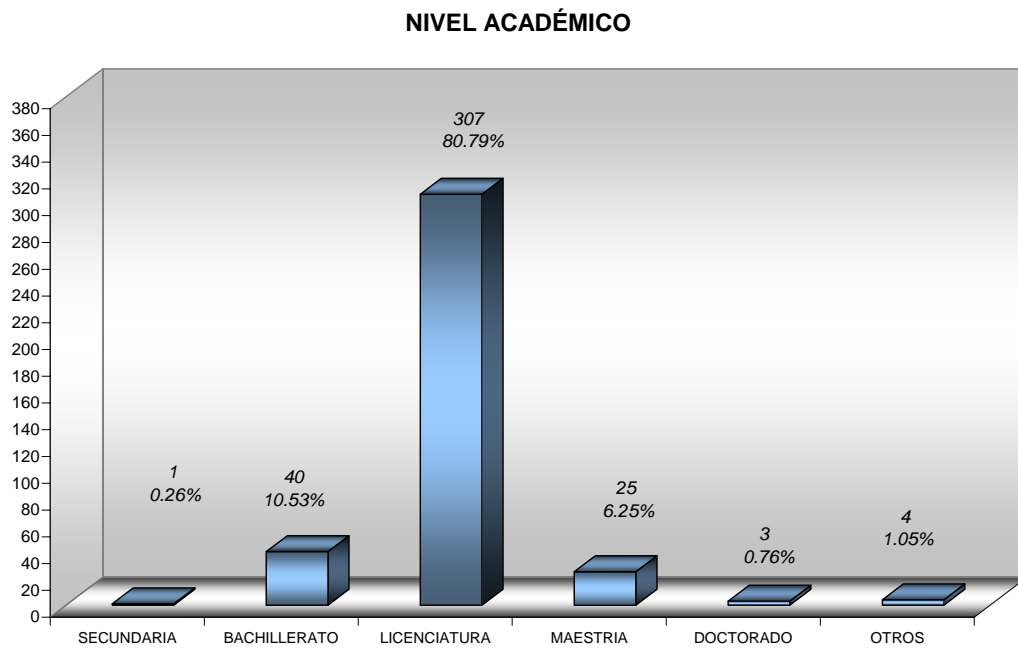
Con respecto a la pregunta 1 que se refiere al género, se observó que el 167 encuestados lo que equivale al 43.95% fueron del sexo masculino y 213 (56.05%) de encuestados fueron del sexo femenino (Véase gráfica 1)



Gráfica 1. Género

NIVEL ACADÉMICO

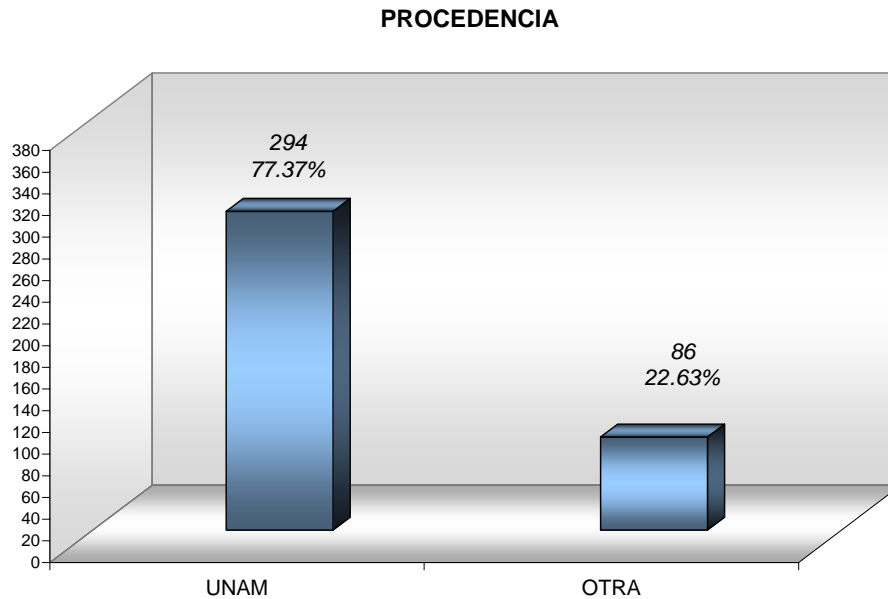
En el nivel académico que se refiere a la pregunta 2 del cuestionario observamos 1 encuestado pertenece al nivel secundaria que equivale al 0.26%, en cuanto a bachillerato encontramos 40 encuestados (10.53%), el licenciatura contestó 307 (80.79%), en la maestría contestaron 25 (6.58%), el doctorado 3 (0.79, y otros encontramos a 4 personas encuestadas (1.05%.) (Véase gráfica 2)



Gráfica 2. Nivel Académico

PROCEDENCIA

Con respecto a la pregunta 3 que se refiere a la procedencia de los usuarios encontramos que de los 380 encuestados hallamos que 294 (77.37%) pertenecen a la UNAM, mientras que 86 (22.63%) fueron usuarios externos (Véase gráfica 3)

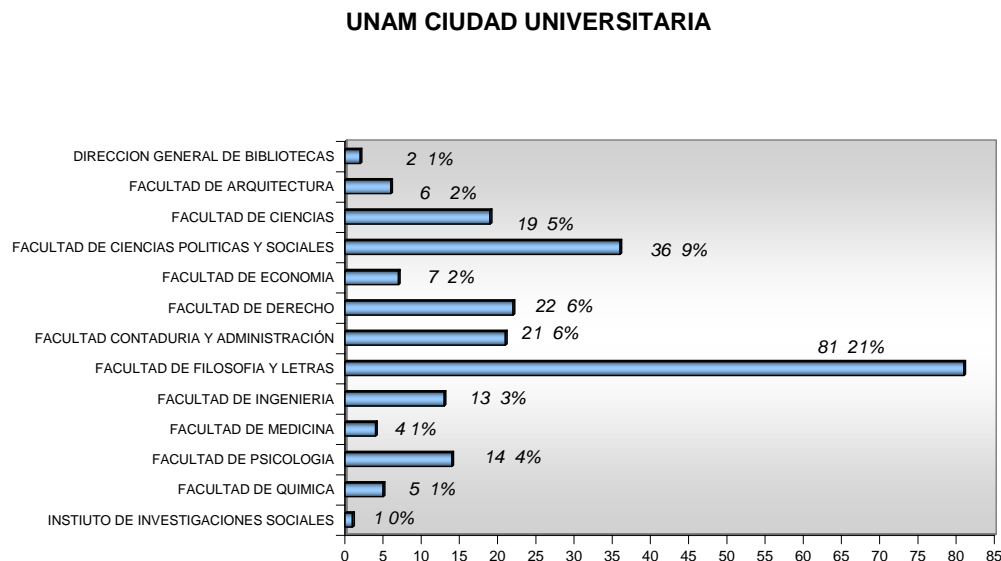


Gráfica 3. Procedencia

La institución de donde proviene el usuario se representó en diferentes apartados, el primero el de usuarios procedentes de la UNAM y el segundo apartado de usuarios procedentes de Escuelas externas a la UNAM. En cuanto a los usuarios que proceden la UNAM se dividió en campus Ciudad Universitaria (C.U) y Escuelas / facultades periféricas a la UNAM. De los usuarios externos se dividió de acuerdo al nivel académico que fue licenciatura, bachillerato y otros.

PROCEDENCIA DE USUARIOS DE CIUDAD UNIVERSITARIA DE LA UNAM

Siendo los usuarios pertenecientes a las escuelas y facultades que se encuentran en Ciudad universitaria, la Dirección General de Bibliotecas asistieron 2 usuarios lo que equivale al 1%, de la Facultad de Arquitectura asistieron 6 usuarios (2%), la Facultad de Ciencias asistieron 19 (5%), de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales asistieron 36 (9%), de la Facultad de Economía asistieron 7 (2%), de la Facultad de Derecho asistieron 22 (6%), de la Facultad de Contaduría y Administración asistieron 21 (6%), de la Facultad de Filosofía y Letras asistieron 81 (21%), asimismo la Facultad de Ingeniería asistieron 12 (3%), de la Facultad de Medicina asistieron 4 (1%), de la Facultad de Psicología asistieron 14 (4%) de la Facultad de Química asistieron 5 (1%) y por ultimo nos encontramos al Instituto de Investigaciones Sociales con 1 usuario que equivale al 0 (Véase gráfica 4)

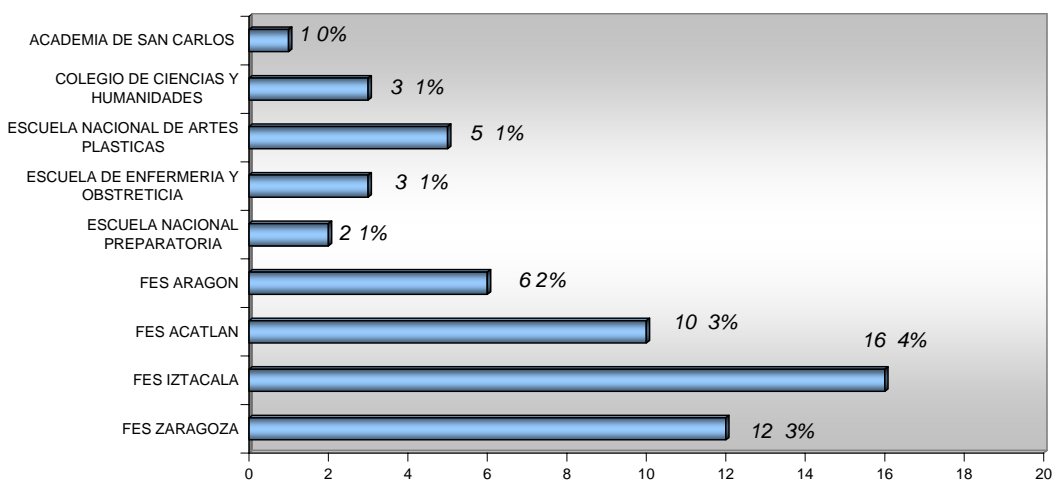


Gráfica 4. Escuelas de campus Ciudad Universitaria

PROCEDENCIA DE USUARIOS DE ESCUELAS PERIFÉRICAS DE LA UNAM

De los usuarios encuestados que pertenecen a las escuelas o facultades periféricas de la UNAM tanto de licenciatura como de bachillerato, hallamos que de la Academia de San Carlos asistió un 1 usuario que equivale al 0%, del Colegio de Ciencias y Humanidades asistieron 3 (1%), de la Escuela Nacional de Artes Plásticas asistieron 5 (1%), de la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia asistieron 3 usuarios (1%), de la Escuela Nacional Preparatoria asistieron 2 (1%), asimismo de la Facultad de Estudios Superiores Aragón asistieron 6 (2%), Facultad de Estudios Superiores Acatlán asistieron 10 (3%), Facultad de Estudios Superiores Iztacala asistieron 16 (4%), y por ultimo encontramos a Facultad de Estudios Superiores Zaragoza con 12 (3%) usuarios. (Véase gráfica 5).

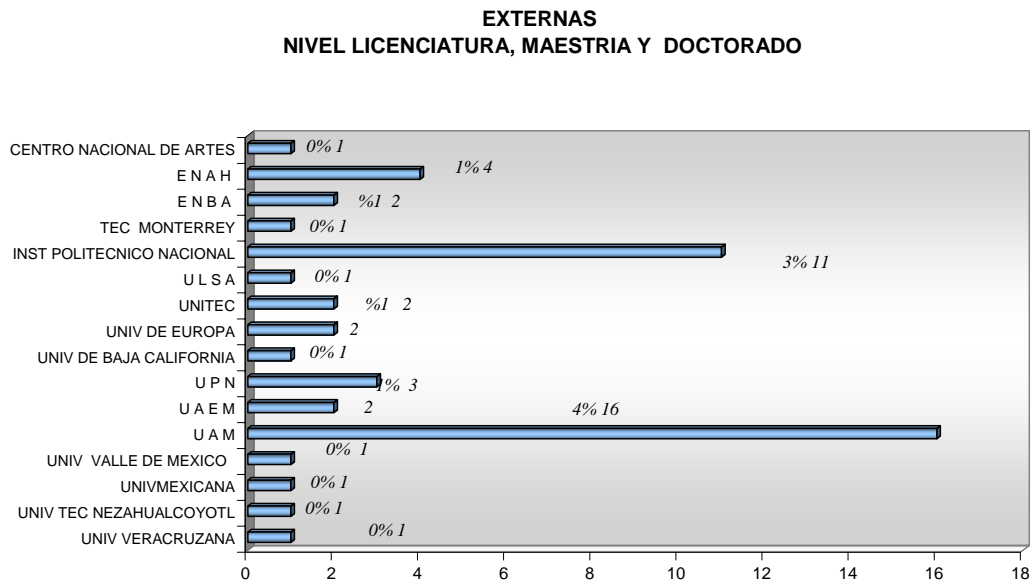
UNAM PERIFERICAS



Gráfica 5. Escuelas Periféricas UNAM

PROCEDENCIA DE USUARIOS EXTERNOS A NIVEL LICENCIATURA

De los usuarios encuestados que pertenecen a las escuelas o facultades externas a la UNAM encontramos que del Centro Nacional de las Artes asistió 1 usuario con un porcentaje del 0%, de la Escuela Nacional de Antropología e Historia asistieron 4 (1%), de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía asistieron 2 (1%), del Tecnológico de Monterrey asistió 1 (0%), del Instituto Politécnico Nacional 11 (3%), asimismo de la Universidad de la Salle asistió 1 (0%), de la Unitec asistieron 2 (1%), también se encontró a 2 (1%) usuarios extranjeros que provienen de la Universidad de Europa y del interior de la República Mexicana encontramos a 2 usuarios 1 (0%), de la Universidad de Baja California 1 (0%), de la Universidad Veracruzana, de la Universidad Pedagógica Nacional asistió 3 (1%), de la Universidad Autónoma del Estado de México asistieron 2 (1%), asimismo de la Universidad Autónoma Metropolitana asistieron 16 (4%) usuarios, de la Universidad asistió 1 (0%) usuario, de la Universidad Mexicana asistió 1 (0%) usuario, por último encontramos que asistió 1 (0%) usuario de Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl. (Véase gráfica 6)

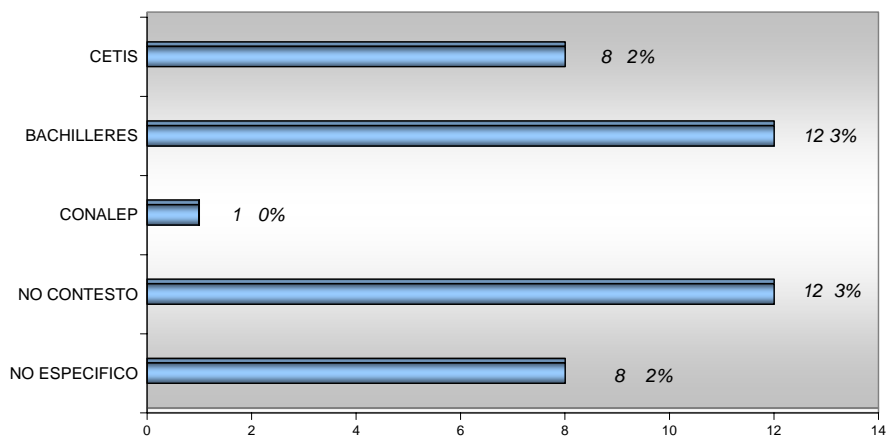


Gráfica 6. Escuelas externas nivel licenciatura

PROCEDENCIA DE USUARIOS EXTERNOS A NIVEL BACHILLERATO

Siguiendo con los usuarios externos en nivel Bachillerato y otros, encontramos que del CETIS asistieron 8 que equivale a (2%) el Colegio de Bachilleres asistieron 12 (3%), por su parte del CONALEP asistió 1(0%), 12 (3%) usuario no contestaron, y 8 (2%) no especificaron su procedencia. (Véase gráfica 7)

EXTERNAS BACHILLERATO



Gráfica 7. Escuelas externas

CÓMO LOCALIZAN SU INFORMACIÓN

Con respecto a la pregunta 5 del cuestionario que es cómo buscar y localizar la información o material que requiere el usuario dentro del Departamento de Publicaciones Periódicas, encontramos diferentes opciones de búsqueda; para conocer cuál de ellas es la que el usuario utiliza más. (Véase tabla 1)

Opciones de Búsqueda	Orden de frecuencia					NO CONTESTO
	1	2	3	4	5	
Catálogos en línea	233	49	23	25	18	32
Catálogo temático	46	118	90	38	20	68
Personal bibliotecario	78	81	76	72	18	55
Tablas de Contenido	26	47	93	117	24	73
Otros	6	8	9	26	146	185

Tabla 1

Los resultados de cómo localizan su información, acuerdo a tabla anterior se representarán muestran el orden de frecuencia que utiliza el usuario quedaron de la siguiente manera:

Como primera opción:

Catálogos en línea	233	(61%)
Personal Bibliotecario	78	(21%)
Catálogo temático	49	(13%)
Tablas de contenido	26	(7%)
Otros	6	(2%)

Como segunda opción:

Catálogo temático	118	(31%)
Personal Bibliotecario	81	(21%)
Catálogos en línea	49	(13%)
Tablas de Contenido	47	(12%)
Otros	8	(2%)

Como tercera opción:

Tablas de Contenido	93	(24%)
Catálogo temático	92	(24%)
Personal Bibliotecario	76	(21%)
Catálogos en línea	23	(6%)
Otros	9	(2%)

Como cuarta opción:

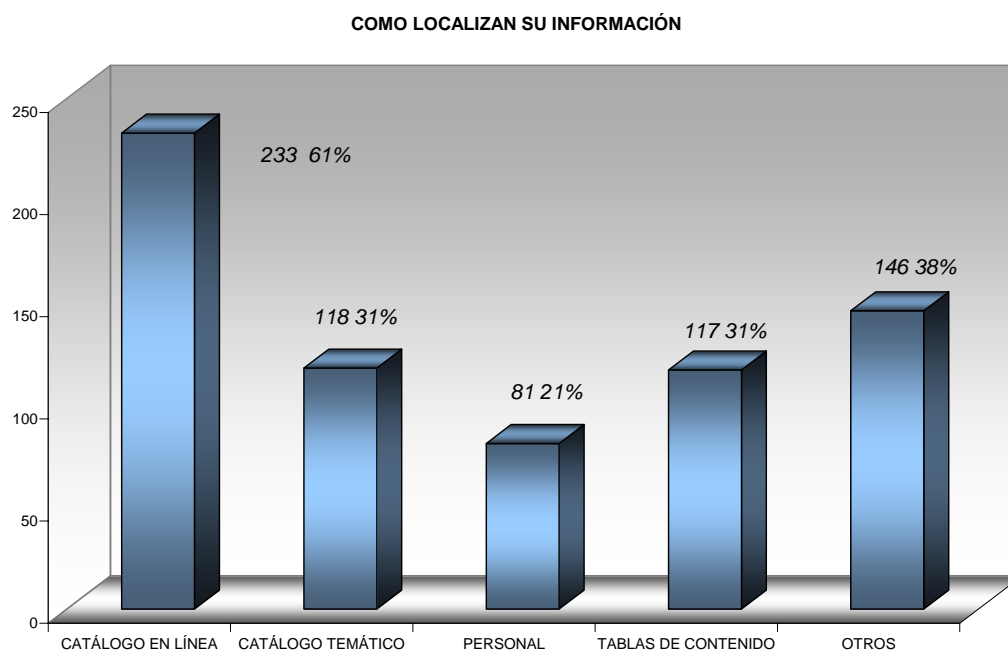
Tablas de Contenido	117	(31%)
Catálogos en línea	72	(19%)
Catálogo temático	38	(10%)
Otros	26	(7%)
Personal Bibliotecario	25	(7%)

Como quinta opción:

Otros	146	(38%)
Tablas de Contenido	24	(6%)
Catálogo temático	20	(5%)
Catálogos en línea	18	(5%)
Personal Bibliotecario	18	(5%)

Con respecto a los resultados anteriores observamos que en su mayoría el catálogo en línea es el más utilizado obteniendo un total de 233 respuestas que equivale al 61%, seguido por el catálogo temático con 118 (31%), en la tercera opción se encuentra las tablas de contenido con un 93 (24%) , el personal bibliotecario con 81 (21%) en la cuarta opción nos encontró nuevamente a las tablas de contenido con 117 (31%) y en la quinta opción encontramos a 146 (38) otra opción como son: (Véase gráfica 8)

- a. Referencias del profesor
- b. Ficheros
- c. Por Amigos / compañeros
- d. Libros
- e. Internet
- f. Catálogos de Libros
- g. Bibliografías
- h. Obras de Consulta.



Gráfica 8. Cómo localizar su información

MATERIALES MÁS CONSULTADOS

Dentro del Departamento de Publicaciones Periódicas existen diferentes materiales a disposición del usuario, para conocer cuál de ellos es que más requieren se representa de la siguiente manera (Véase tabla 2)

MATERIALES	ORDEN DE PRIORIDAD							NO CONTESTO
	1	2	3	4	5	6		
Revistas	210	91	31	7	5	8		28
Periódicos	122	138	36	11	10	9		54
Diario Oficial	23	20	56	69	55	50		107
INEGI	26	24	75	66	51	39		99
Archivo Vertical	4	10	23	55	98	71		119
Bases de datos en CD-ROM	12	24	50	36	42	112		104

Tabla 2

Los resultados del material más utilizado acuerdo a tabla anterior se representarán muestran el orden de frecuencia que utiliza el usuario quedaron de la siguiente manera:

Como primera opción:

Revistas	210	(55%)
Periódicos	122	(32%)
INEGI	26	(7%)
Diario Oficial	23	(6%)
Bases de Datos en CD-ROM	12	(3%)
Archivo Vertical	4	(1%)

Como segunda opción:

Periódicos	138	(36%)
Revistas	91	(24%)
INEGI	24	(6%)
Bases de Datos en CD-ROM	24	(6%)
Diario Oficial	20	(5%)
Archivo Vertical	10	(3%)

Como tercera opción:

INEGI	75	(20%)
Diario Oficial	56	(15%)
Archivo Vertical	50	(13%)
Periódicos	36	(9%)
Revistas	31	(8%)
Bases de Datos en CD-ROM	23	(6%)

Como cuarta opción:

Diario Oficial	69	(18%)
INEGI	66	(17%)
Archivo Vertical	5	(14%)
Bases de Datos en CD-ROM	36	(9%)
Periódicos	11	(3%)
Revistas	7	(2%)

Como quinta opción:

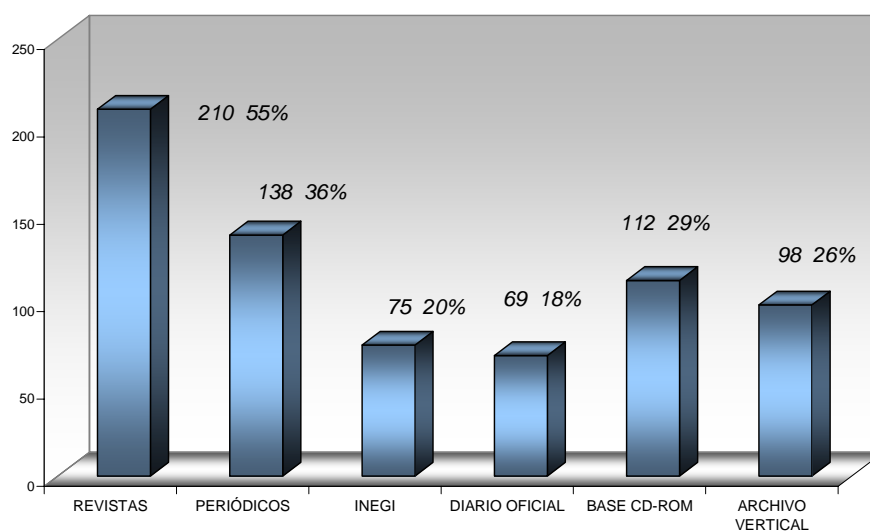
Archivo Vertical	98	(26%)
Diario Oficial	55	(14%)
INEGI	51	(13%)
Bases de Datos en CD-ROM	42	(11%)
Revistas	5	(1%)
Periódicos	1	(3%)

Como sexta opción:

Bases de Datos en CD-ROM1	12	(29%)
Archivo Vertical	71	(19%)
Diario Oficial	5	(13%)
INEGI	39	(10%)
Periódicos	9	(2%)
Revistas	8	(2%)

De los materiales más utilizados por los usuarios se puede observar que las revistas es el material más utilizado con 210 respuestas que equivale al 55%, seguido de los periódicos con 138 (36%), el material de INEGI (datos estadísticos), en tercer lugar con un 75 (20%), el Diario Oficial de la Federación con 69 desplegados que (18%), el Archivo Vertical 98 (26%), las Bases de datos en CD-ROM es el material que casi no se utilizan con 112 (29%) respuestas. (Véase gráfica 9)

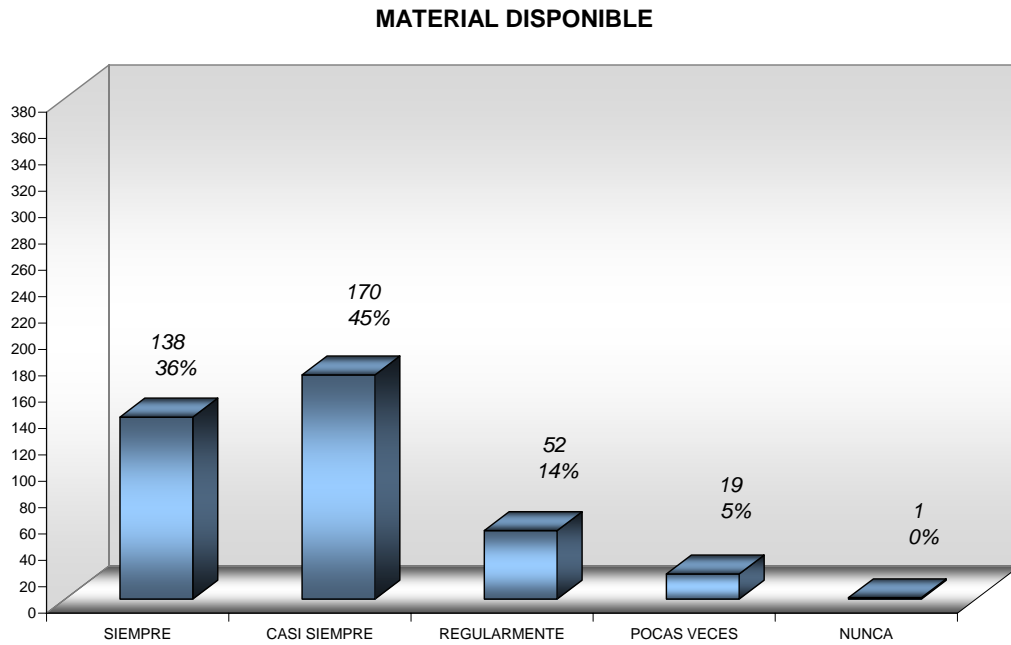
MATERIAL MÁS CONSULTADO



Gráfica 9. Material más consultado

MATERIAL DISPONIBLE

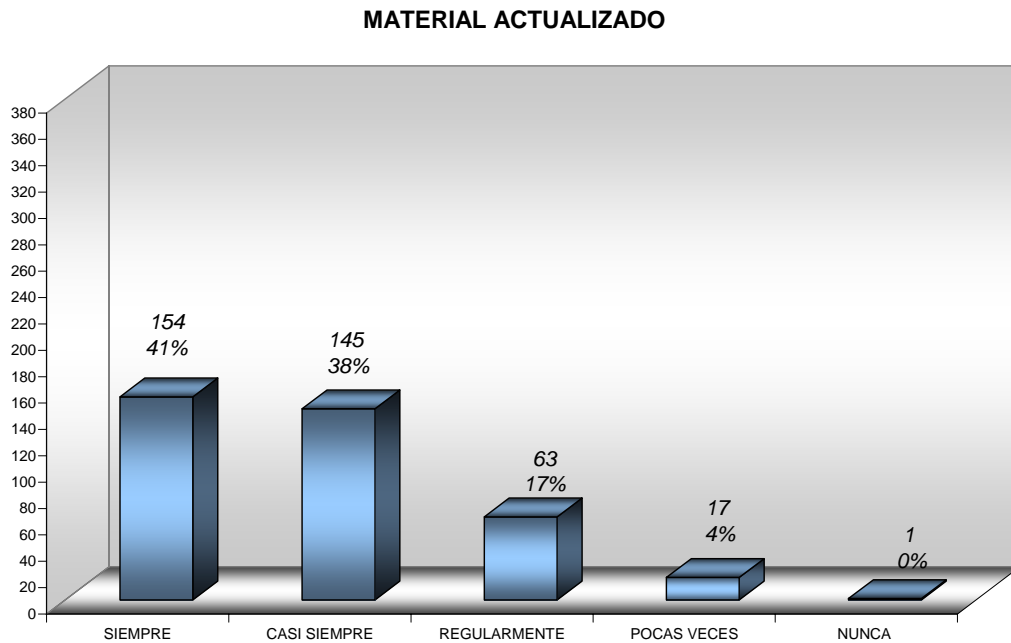
En cuanto al material disponible que encontramos en el departamento respondieron la opción de siempre 138 que equivale al 36%, de la opción casi siempre 170 (45%), de la opción regularmente 52 (14%), asimismo de la opción pocas veces 19 (5%) y solamente 1 (0%) usuario no encontró el material disponible. (Véase gráfica 10)



Gráfica 10. Material disponible

MATERIAL ACTUALIZADO / COMPLETO

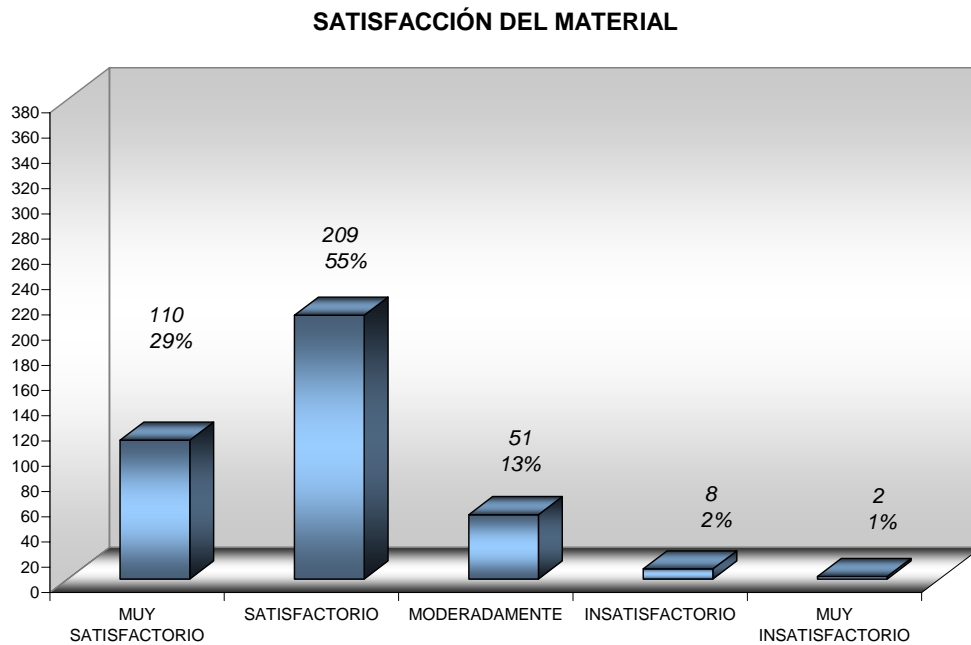
Al material que el usuario consultó se encontraba actualizado y completo, encontramos que 154 usuarios respondieron que siempre encontraron el material consultado que equivale al 41%, en la respuesta de casi siempre 145 (38%) usuarios, asimismo en la respuesta de regularmente encontramos que 63 (17%) usuarios, pocas veces el material no está actualizado o completo 17(4%), y sólo un 1 usuario no encontró el material actualizado o no estaba completo. (Véase gráfica 11)



Gráfica 11. Material actualizado

SATISFACCIÓN DEL MATERIAL

La pregunta 9 del cuestionario que se refiere a que si el material cubre sus necesidades de información del usuario, el cual 110 encuestados que equivale al 29% que fue Muy satisfactorio, en la opción de satisfactorio contestaron 209 (55%), moderadamente contestaron 51 (13%), asimismo a la opción de insatisfactorio contestó 8 (2%) y solamente 2 usuarios se encontraron muy insatisfactorio con el material. (Véase gráfica 12)



Gráfica 12 Satisfacción del material

Para determinar si el Departamento de Publicaciones Periódicas satisface a los usuarios sobre la colección que proporciona se realizó el siguiente cálculo de acuerdo a la propuesta de Roswitha Poll, que se obtiene calculando la suma de las puntuaciones indicado por las respuestas y dividiendo por el número de personas que fueron encuestadas.

Los resultados de este cálculo son los siguientes:

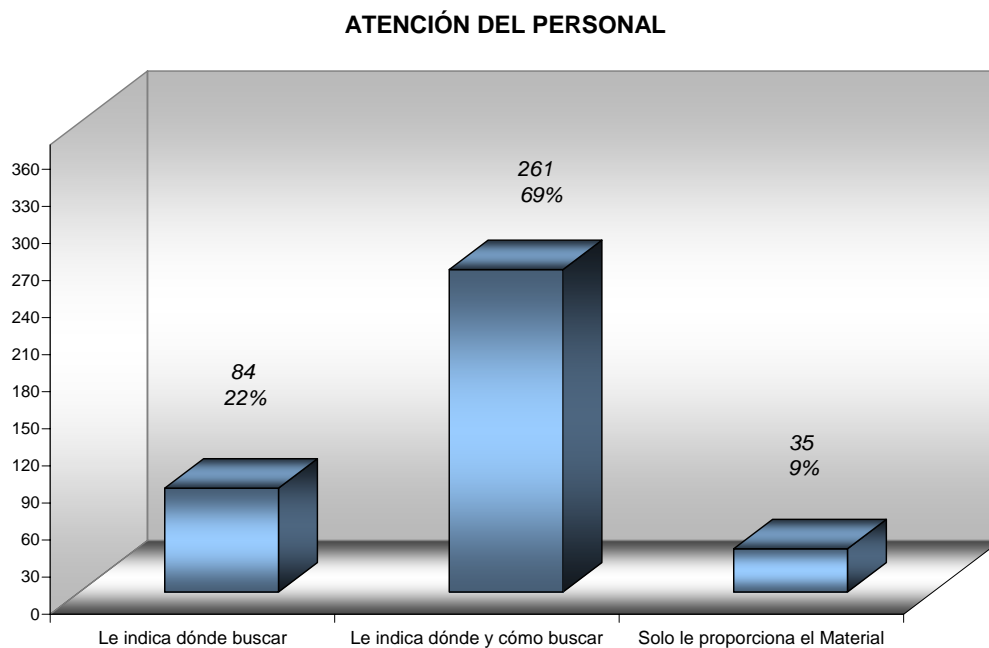
$$\begin{array}{r} 2 \times 1 = 2 \\ 8 \times 2 = 16 \\ 51 \times 3 = 153 \\ 209 \times 4 = 836 \\ 110 \times 5 = \underline{550} \\ \hline 1557 \end{array} \quad 1557 / 380 = 4.09$$

Nivel de satisfacción
4.09

ATENCIÓN DEL PERSONAL

A la pregunta 10 que se refiere cuando el usuario acude al personal bibliotecario con el fin de que éste le oriente, se observó que:

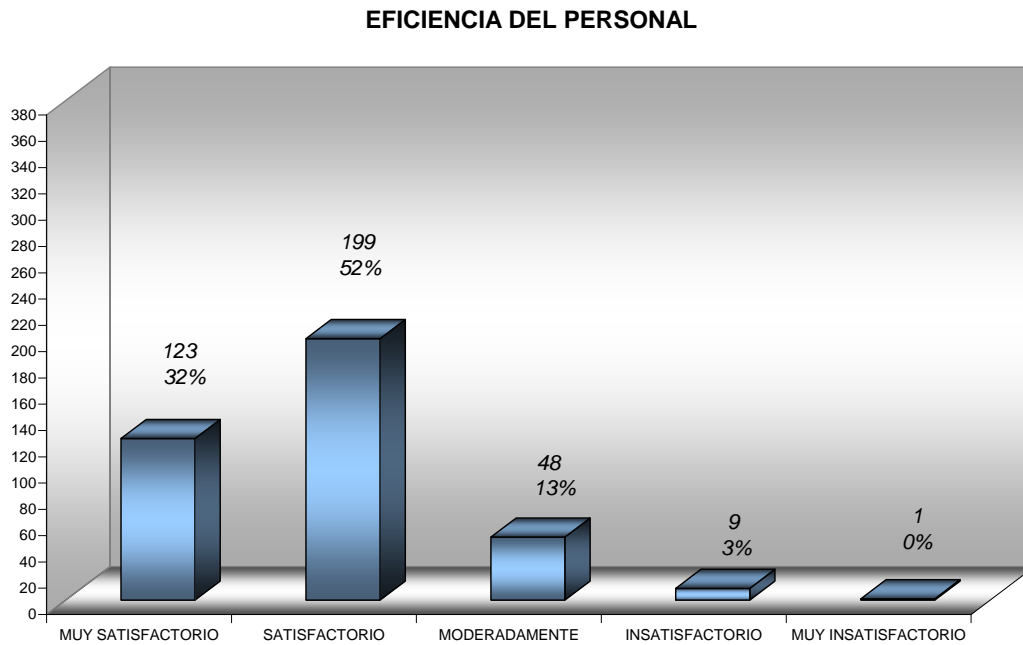
- Le indica dónde buscar, obteniendo 261, 69% de porcentaje.
- Le indica dónde y cómo buscar obteniendo 84, 22% de porcentaje.
- Sólo le proporciona el material obteniendo el 35, 9% de porcentaje.



Gráfica 13. Atención del personal

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

La pregunta 11 se refiere si el usuario está satisfecho con la atención que presta el personal bibliotecario de dicho departamento encuentra en la opción que en 123 usuarios es muy satisfactorio que equivale al 32%, en cuanto a satisfactorio respondieron 199 (52%) usuarios, asimismo, moderadamente satisfactorio encontramos 48 (13%) usuarios, en cuanto a que el usuario está insatisfecho contestaron 9 (3%) usuarios, y 1 solo usuario se encontró muy insatisfecho con la atención del personal lo que equivale a 0%. (Véase gráfica 14)



Gráfica 14. Eficiencia del personal

Para determinar si el Personal bibliotecario del Departamento de Publicaciones Periódicas satisface a los usuarios se realizó el siguiente cálculo de acuerdo a la propuesta de Roswitha Poll, que se obtiene calculando la suma de las puntuaciones indicando por las respuestas y dividiendo por el número de personas que fueron encuestadas.

El cálculo para obtener el Nivel de Satisfacción es el siguiente:

$$\begin{array}{r} 1 \times 1 = 1 \\ 9 \times 2 = 18 \\ 48 \times 3 = 144 \\ 199 \times 4 = 796 \\ 123 \times 5 = \underline{615} \\ 1574 \end{array} \quad 1574 / 380 = 4.14$$

Nivel de satisfacción
4.14

SERVICIOS MÁS UTILIZADOS

De los diferentes servicios que proporciona el Departamento de Publicaciones Periódicas y conocer cual de ellos es que más se utiliza veasé la tabla 3.

SERVICIOS	ORDEN DE PRIORIDAD						
	1	2	3	4	5	6	NO CONTESTÓ
Préstamo en sala	275	58	14	4	3	4	22
Catálogos	47	116	97	211	10	12	77
Archivo vertical	7	9	46	91	70	40	117
Bases de datos en CD-ROM	10	8	44	73	85	43	117
Consulta telefónica	5	2	7	24	70	161	111
Fotocopiado	49	100	63	39	14	38	77

Tabla 3

Los resultados de los servicios más utilizados de acuerdo a la frecuencia que utiliza el usuario quedaron de la siguiente manera:

Como primera opción:

Préstamo en Sala	275	(72%)
Fotocopiado	49	(13%)
Catálogos	47	(12%)
Búsqueda en bases CD-ROM	10	(3%)
Archivo Vertical	7	(2%)
Consulta Telefónica	5	(1%)

Como segunda opción:

Catálogos	16	(72%)
Fotocopiado	100	(26%)
Préstamo en Sala	58	(15%)
Archivo Vertical	9	(2%)
Búsqueda en bases CD-ROM	8	(2%)
Consulta Telefónica	2	(1%)

Como tercera opción:

Catálogos	97	(26%)
Fotocopiado	63	(17%)
Búsqueda en bases CD-ROM	44	(12%)
Archivo Vertical	46	(12%)
Préstamo en Sala	14	(4%)
Consulta Telefónica	7	(2%)

Como cuarta opción:

Archivo Vertical	191	(24%)
Búsqueda en bases CD-ROM	73	(12%)
Fotocopiado	39	(10%)
Consulta Telefónica	24	(6%)
Catálogos	21	(6%)
Préstamo en Sala	4	(1%)

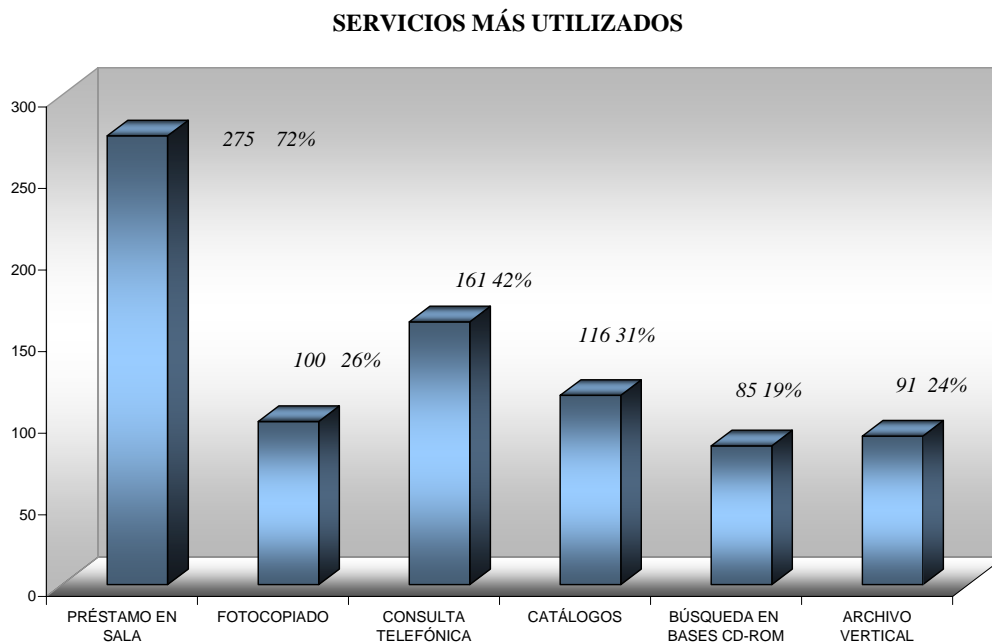
Como quinta opción:

Búsqueda en bases CD-ROM	85	(19%)
Archivo Vertical	70	(18%)
Consulta Telefónica	70	(42%)
Fotocopiado	14	(4%)
Catálogos	10	(3%)
Préstamo en Sala	3	(1%)

Como sexta opción:

Consulta Telefónica	161	(42%)
Búsqueda en bases CD-ROM	43	(22%)
Archivo Vertical	40	(11%)
Fotocopiado	38	(10%)
Catálogos	12	(6%)
Préstamo en Sala	4	(1%)

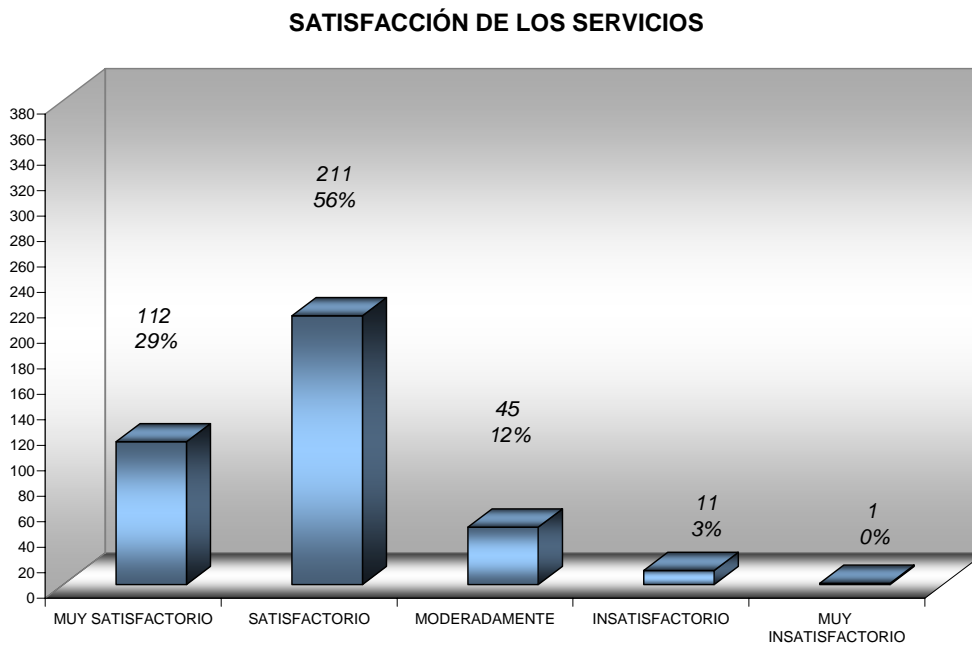
Con respecto a los servicios más utilizados por los usuarios se puede observar en los resultados desplegados que el préstamo en sala es el servicio más utilizado con 275 respuestas que equivale Al 72%, en segundo lugar encontramos los diferentes catálogos con 166 (31%), el fotocopiado en tercer lugar con un 100 (26%), asimismo el Archivo Vertical 91 (24%), las Bases de datos en CD-ROM es el servicio que casi no se utiliza con 85 (19%) respuestas, y por Último es la consulta telefónica con 161 respuesta que equivale al 42%. (Véase gráfica 15)



Gráfica 15. Servicios más utilizados

SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

La pregunta 13 del cuestionario que se refiere a qué tanto el usuario está satisfecho con los servicios que presta el Departamento de Publicaciones Periódicas encontró que en la opción de muy satisfactorio contestaron 112 usuarios que equivalen al 29%, en satisfactorio fueron 211 (56%) usuarios, en la opción moderadamente satisfechos contestaron 45 (12%) usuarios, en cuanto a los usuarios insatisfechos encontró 11 (3%) y 1 (0%) sólo usuario esta muy insatisfecho. (Véase gráfica 16)



Gráfica 16. Satisfacción de los servicios

Para determinar si el Departamento de Publicaciones Periódicas satisface a los usuarios sobre los servicios que proporciona, se realizó siguiente cálculo de acuerdo a la propuesta de Roswitha Poll, que se obtiene calculando la suma de las puntuaciones indicando por las respuestas y dividiendo por el número de personas que fueron encuestadas.

El cálculo para obtener el Nivel de Satisfacción es el siguiente:

$$\begin{array}{r} 1 \times 1 = 1 \\ 11 \times 2 = 22 \\ 45 \times 3 = 135 \\ 211 \times 4 = 844 \\ 112 \times 5 = \underline{560} \\ 1562 \end{array} \quad 1562 / 380 = 4.11$$

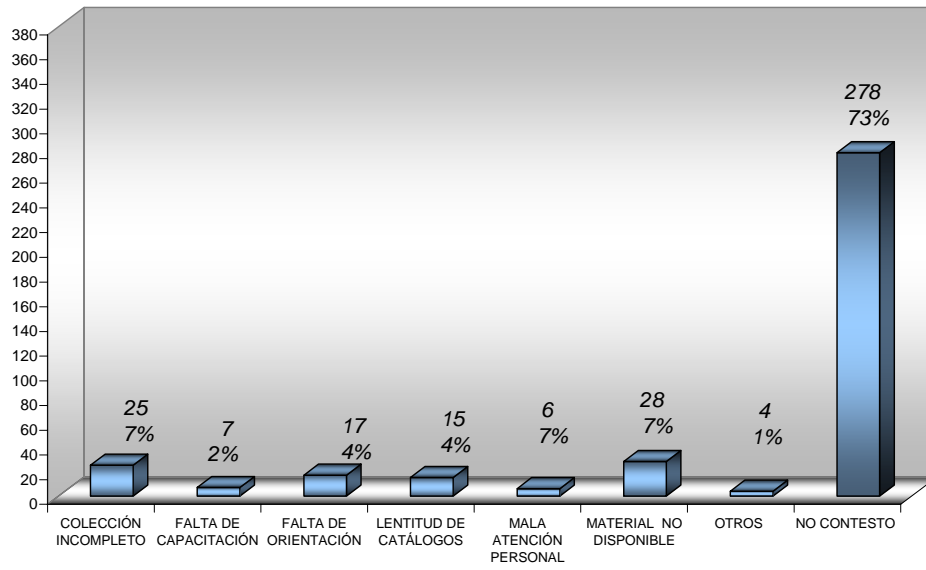
Nivel de satisfacción
4.11

INSATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

Con respecto a la pregunta 14 del cuestionario se refiere a los usuarios se encontraban insatisfechos con algunos de los servicios que consultaron se realizó una lista de las razones del porque esta insatisfacción, se encontró lo siguiente (véase gráfica 17)

- Falta de capacitación del personal bibliotecario obtuvo 7 respuestas y un porcentaje del 2%.
- El Material no se encuentra disponible obtuvo 28 (7%)
- Colección incompleta de títulos de revistas obtuvo 25 (17%)
- Falta de instrucciones para utilizar los catálogos obtuvo 17 respuestas con un porcentaje del (4%)
- Lentitud en los catálogos obtuvo 17 (4%)
- Mala atención del personal obtuvo 6 (2%)
- Otros obtuvo 4 respuestas con un porcentaje de 1%, en esta opción las especificaciones son las siguientes:
 - ✓ Falta de limpieza en los acervos
 - ✓ No hay difusión de los servicios
 - ✓ No se encuentran algunos temas
 - ✓ Fallas en la red
 - ✓ Mantenimiento a las computadoras
- No contestaron 278 usuarios con un porcentaje 73%. Que corresponde a sí están satisfechos con los servicios que presta el Departamento de Publicaciones Periódicas.

INSATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS



Gráfica 17. Insatisfacción de los servicios

4.4 DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos de la investigación de la satisfacción de usuarios empezando por el tipo de población que asiste al Departamento de Publicaciones Periódicas de la Biblioteca Central de la UNAM. De los 380 cuestionarios aplicados se observó lo siguiente:

El género que más asistió en el periodo se aplicó los cuestionarios fue el femenino que fue poca la diferencia al masculino.

Los usuarios que asisten al Departamento de Publicaciones Periódicas en su mayoría son estudiantes a nivel licenciatura, seguidos por los de bachillerato, un mínimo porcentaje de asistencia es de maestría, doctorado y otros. Por lo tanto, la colección de publicaciones periódicas apoya a las necesidades de información, ya sea general o especializada

La procedencia del usuario que asiste al Departamento de Publicaciones Periódicas pertenece a instituciones tanto de la UNAM como de externas, en cuanto a las escuelas de la UNAM a Filosofía y Letras, Ciencias Políticas, de Derecho, Arquitectura, Economía son los que asisten más por la cercanía de la Biblioteca Central, las Facultades periféricas de la UNAM se encuentran a Iztacala, Aragón, Zaragoza, Acatlán; en el nivel medio superior encontramos al Colegio de Ciencias y Humanidades y la Escuela Nacional Preparatoria.

Dentro de los usuarios que provienen de escuelas externas a la UNAM se encuentran: La Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) son los que más asisten al Departamento provenientes de sus diferentes planteles como: Xochimilco, Iztapalapa y Azcapotzalco; los usuarios del Instituto Politécnico Nacional asisten con mayor regularidad. También encontramos usuarios que asisten de las siguientes universidades como son: Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), la Universidad Pedagógica Nacional, Escuela Nacional de Antropología e Historia (ENAH) la Universidad del Valle de México, el Tecnológico de Monterrey, ITAM, la Universidad La Salle, y la Unitec. En el nivel de medio superior (Bachillerato) es el Colegio de Bachilleres y el CETIS.

Encontramos que asisten al Departamento de Publicaciones Periódicas usuarios del interior de la República Mexicana que son la Universidad Baja California y la Universidad de Veracruz. En cuanto al nivel de Doctorado encontramos a 2 usuarios de la Universidad de Europa.

De lo anterior de cómo localizan los usuarios la información que requieren se observó que la primera opción que utilizan es el catálogo en línea (Serium / Biblioteca Central), el cual es más práctico en la localización del título de la publicación y qué Facultad, Escuela o instituto de la UNAM es donde se encuentra físicamente la publicación. La segunda opción que utiliza es el catálogo temático del Departamento de Publicaciones ya que es útil cuando no se conoce el título de la publicación y solo se tiene el tema.

El personal bibliotecario y las tablas de contenido de las revistas son otras formas de búsqueda cuando no se encuentra en ninguno de los catálogos y por último encontramos la opción de otros donde contestaron que localizan la información como referencias de libros, bibliografías, por los profesores, amigos e Internet, éste último es la opción de localización de información externa que ofrece el departamento es la más requerida.

De los materiales con que cuenta el Departamento de Publicaciones Periódicas el material más utilizado son las revistas, con un porcentaje del 30% y seguido por los periódicos nacionales con un 20% lo cual hace que sea el 50% de todo el material con que cuenta el departamento ya que son colecciones que poseen una diversidad de temas en las diferentes áreas del conocimiento además de los periódicos con que cuenta el departamento.

En cuanto al otro 50% del material que posee el departamento se encuentra la colección de INEGI y el Diario Oficial de la Federación que son colecciones no muy requeridas pero sin embargo existe un porcentaje considerable que las consulta, a diferencia del archivo vertical y las bases de datos en CD-ROM que son de las últimas colecciones que se consultan, esto debido a la falta de difusión de las colecciones dentro del Departamento y se desconoce la información que contienen. Además de no se actualizan con regularidad.

El material que requiere el usuario se encuentra, en un 81% a disposición del mismo, un 14% se encuentra regularmente y un 5% no estaba a disposición el material requerido.

Uno de los problemas que se observaron en cuanto a la disposición del material fue la falta de actualización del catálogo, porque existen títulos de publicaciones que aparecen en él y no se tiene el título o el ejemplar físicamente. Otra de las razones del por qué no está a disposición el material, es por la encuadernación del mismo, ya que esta actividad es externa al Departamento y es un proceso tardado.

En su mayoría la colección de publicaciones periódicas se encuentra actualizada y completa, así, el 41% contestó que siempre y el 38% contestó que casi siempre, el 17% regularmente, y un 5% de usuarios no encontró actualizado el material que consulto, esto se debe a que algunos títulos de publicaciones se descontinuaron o la Biblioteca Central finalizó la suscripción o son títulos de canje o donación, por lo que no se tiene completa y actualizada.

Por lo tanto el material del Departamento de Publicaciones Periódicas satisface a los usuarios encontramos que un 84% de los usuarios considera que está satisfecho o muy satisfecho con el material consultado un 13% de los usuarios considera que la colección le satisfizo moderadamente y un 3% se encontró insatisfecho o muy insatisfecho; por lo que considerando la puntuación que anteriormente se menciona la colección se encuentra en un nivel del 4.09 de acuerdo a la propuesta de Roswitha y utilizando la escala de Likert la colección se encuentra en un buen rendimiento / satisfactorio, y por lo tanto no es necesario actuar.

De cierta manera el personal bibliotecario brinda una buena atención, además de proporcionar el material necesario para su búsqueda de información siendo los catálogos una fuente de información sobre el material que no posee el departamento

De acuerdo a que si los usuarios están satisfechos con el personal bibliotecario del Departamento de Publicaciones Periódicas encontramos que el 84% de los usuarios opinaron estar satisfechos o muy satisfechos con la atención brindada, el 13% contestó que está modernamente satisfecho con la atención y sólo un 3% de los usuarios opinaron que están insatisfechos o muy insatisfechos con la atención brindada por el personal bibliotecario. Por lo que se considera que el nivel de satisfacción que proporciona el personal es de 4.14 de acuerdo a la propuesta de Roswitha y utilizando la escala de Likert el personal se encuentra en un buen rendimiento /satisfactorio y por lo tanto no es necesario actuar.

En los servicios que proporciona el del Departamento de Publicaciones Periódicas se observó que el servicio más requerido es el préstamo en sala, seguido por la consulta de los catálogos que proporciona el Departamento, en cuanto al servicio de fotocopiado es otro de los servicios que también se requiere con regularidad. De los servicios que casi no utiliza con frecuencia es el archivo vertical, las bases de Datos en CD-ROM y la consulta telefónica, ya sea por que no los requieren o por que los usuarios desconocen estos servicios.

En cuanto a que si los servicios que proporciona el Departamento de Publicaciones Periódicas le son satisfactorios al usuario encontramos que el 85% de los usuarios opinaron que están satisfechos o muy satisfechos con los servicios que utilizaron, el 12% de los usuarios contestaron que están moderadamente satisfechos y un 3% contestaron que están insatisfechos o muy insatisfechos con los servicios que utilizaron.

De cierta manera al nivel de satisfacción que se encuentra los servicios que proporciona el Departamento es de 4.11 acuerdo a la propuesta de Roswitha y utilizando la escala de Likert el personal encuentra en un buen rendimiento / satisfactorio y por lo tanto no es necesario actuar.

Sobre la insatisfacción de los servicios del departamento en general se observó que el 27% de los usuarios encuestado está insatisfecho con los servicios proporcionados por diferentes razones de las cuales la que más destacó fue que el material no se encuentra disponible o no está completo. Otra de las razones que no se cuenta con una colección extensa sobre diferentes temas.

Por parte del personal existió mala atención o no se orientó debidamente al usuario, en cuanto al los servicios que utilizaron se encontraron fallas en los diferentes catálogos por falta de mantenimiento, las instrucciones para utilizarlos no son muy claras o el servidor es muy lento.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las publicaciones seriadas y periódicas constituyen un elevado porcentaje en los acervos de las bibliotecas y centros de información por su información actualizada por lo cual son requeridas continuamente por parte del usuario.

Los estudios de usuarios se relacionan con las necesidades de información, así como también el comportamiento en la búsqueda de información del usuario. Por ello los estudios son necesarios ya, que en ellos se comprueba qué tanto están satisfechos los usuarios, así como el uso de los servicios que ha desarrollado la biblioteca o centros de información. Por los usuarios son considerados como parte indispensable para la planeación de servicios bibliotecarios.

Él termino necesidad se refiere a la carencia o la sensación que tiene el individuo de algo que debe poseer. Cuando se llega a un determinado nivel de carencia, es decir, cuando ésta se hace muy intensa, se transforma en necesidad. Las necesidades existen en el individuo, sin que haya ningún bien destinado a satisfacerla. Pueden ser modificadas por la cultura, por el medio social, pero no creadas ni anuladas.

La necesidad de información se considera como una necesidad básica que se relaciona con el uso inconsciente e irreflexivo de información. Por ello, al conocer las necesidades de información de los usuarios nos ayuda para hacer o modificar los servicios bibliotecarios con el fin de satisfacer dichas necesidades.

La evaluación está ligada a los estudios de usuarios, porque en una etapa administrativa de la planeación, la cual consiste en la comparación y la ejecución de las diversas actividades que tienen como finalidad conocer si se hicieron cambios en la realización de las actividades en tiempos determinados y hacia dónde se dirigen.

Uno de los propósitos de los servicios y los procesos técnicos bibliotecarios que se realizan en la biblioteca van dirigidos a los usuarios para poder satisfacer sus necesidades, por ello es necesario la planeación y la elaboración de manuales de procedimientos con el fin que la biblioteca logre dar un óptimo servicio para sus usuarios.

La satisfacción se enmarca a través de las necesidades de información y se entiende como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio a partir de las carencias de información que tiene. Para satisfacer las necesidades de información de una persona debe dirigirse a las fuentes bibliográficas o a los servicios de información que proporciona la biblioteca o centro de información.

La satisfacción del usuario se va realizando estrechamente con la evaluación y la calidad; es un resultado que el sistema desea alcanzar y se busca tanto en los servicios, la colección y el personal bibliotecario, los valores y expectativas del propio usuario que a su vez se complementan con factores de tiempo, costos y esfuerzos.

Para la presente investigación se realizó la evaluación del Departamento de Publicaciones Periódicas con el objetivo de saber en qué nivel de satisfacción se encuentra el departamento de publicaciones periódicas y para conocerlo se aplicó un

cuestionario como instrumento, mismo que se elaboro de acuerdo a las hipótesis planteadas.

De los resultados obtenidos, conocemos que el departamento de publicaciones periódicas atiende a más usuarios que pertenecen a la UNAM, pero de igual manera asisten usuarios externos, por lo tanto la colección del departamento satisface en gran parte a las necesidades de los usuarios que asisten por la colección que es general y especializada, el nivel académico que más asiste son los usuarios de licenciatura.

De acuerdo a la población que asiste al departamento se observó que la mayoría de los usuarios que asisten son de las Facultades que se encuentran más cerca de la Biblioteca Central, pero cabe resaltar que existen temas de los cuales no se tienen publicaciones o son muy pocas, además que faltan ejemplares, por lo que no está actualizada y completa la colección, por ello, de los resultados obtenidos existe un 5% que no está satisfecho.

De igual manera se observó que tanto el personal bibliotecario y los servicios que proporciona el departamento de publicaciones periódicas están satisfaciendo a los usuarios tanto en la orientación y atención como en los servicios que utiliza el usuario. El Departamento de Publicaciones Periódicas se encuentra en un nivel 4 de satisfacción.

Sin embargo, existen algunos servicios que no conoce el usuario como la consulta telefónica, que pocos la utilizan y es de gran utilidad para saber sobre la existencia de una publicación sin necesidad de ir a la biblioteca, el archivo vertical y las bases de datos en CD-ROM, las cuales contienen información importante y de gran utilidad, por lo que es necesario difundir estos servicios.

En los catálogos se observa que les falta mantenimiento, las instrucciones no son tan claras y a veces los servidores son lentos o no hay red para la consulta, en cuanto a las tablas de contenido es otra forma de localizar la información ya que contiene los títulos de las revistas, las cuales hace falta actualizar y agregar más títulos ya que no existen carpetas de revistas que sí se consultan y por no conocer los contenidos no son requeridas.

En cuanto al personal bibliotecario se divide en dos: el personal académico y el personal administrativo, el último es el que da el servicio de préstamo, por lo cual se considera que la atención que brinda al usuario es satisfactoria aunque existen algunas dificultades como la mala atención o falta de capacitación para informar satisfactoriamente sobre la búsqueda de algún tema o servicio, aunque también existe la subjetividad del usuario. De acuerdo al personal académico el servicio que éste da es de búsquedas más especializadas pero igual que el administrativo da un buen servicio.

En términos generales se encontró que el Departamento de Publicaciones Periódicas de la Biblioteca Central de la UNAM satisface a sus usuarios en sus diferentes áreas, que son colección, personal bibliotecario y los servicios que proporciona ya que en cada una de ellas se obtuvo un nivel de número 4 que es de un buen rendimiento de acuerdo a la escala de Likert propuesta por Roswitha.

Este tipo de estudios es de gran utilidad para evaluaciones futuras que complementan los objetivos del departamento y que sirven para mejorar o comprobar que los objetivos se están cumpliendo como se realizó en el proceso de planeación.

La presente investigación nos ayudó a conocer de los usuarios reales, cuales son sus necesidades de información, y cómo el departamento puede ayudar para que sean satisfechas

RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta las recomendaciones de los usuarios los cuestionarios aplicados se dividieron en tres categorías y se encontró lo siguiente:

COLECCIÓN O ACERVO

Material Especializado, se refiere que el departamento debe tener más temas especializados y más títulos de revistas tanto nacionales como internacionales.

Diversidad de Temas. El departamento de publicaciones debe contar con títulos de revistas más relevantes en las diferentes áreas del conocimiento, ya que en su colección no se abarca todas las áreas y existen disciplinas que no se tiene nada de los títulos de publicaciones.

Material incompleto / actualizado. Tratar de completar los títulos que se tienen, ya sea por la renovación de la suscripción, canje, por préstamos ínter bibliotecario, etc.

Manejo del Material. Que los fascículos se encuentren en óptimas condiciones para la consulta y que el acervo se encuentre limpio.

PERSONAL BIBLIOTECARIO

Mayor capacitación del personal en cuanto al uso y manejo de la colección.

Capacitación y manejo de los recursos electrónicos con que cuenta el departamento en cuanto a los diferentes catálogos del departamento y de los servicios que proporciona.

Amabilidad en la atención del personal a los usuarios que esta parte suele ser subjetiva por la actitud en que llega el usuario a solicitar el servicio.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Revisar continuamente los servidores para que no existan fallas.

Que se pongan letreros con las instrucciones sobre cómo utilizar los catálogos.

Mantener actualizados los catálogos así como también las carpetas de los índices de revistas que ponen a disposición de los usuarios.

Realizar un catálogo analítico por cada título de revista, el cual permitirá al usuario localizar su información por diferentes opciones de búsqueda.

En cuanto al servicio de fotocopiado, el cual no depende del departamento, tratar de solicitar que se encuentre más cerca del departamento.

Realizar la difusión tanto de los servicios como algunas colecciones que el usuario desconoce, ya sea por medio de la página Web de la Biblioteca Central.

OBRAS CONSULTADAS

- Abad García, Ma. Francisca. Investigación evaluativa en documentación. Aplicación a la Documentación Médica. Valencia: Universitat de Valencia, 1997. 232 p.
- American Library Association. Glosario de la ALA: de bibliotecas y ciencias de la información. Madrid: Díaz de Santos, 1988 473 p.
- Anuario Estadístico de UNESCO. París, 1989. pp. VII-10.
- Applegate, Rachel. "Models of user satisfaction: Understanding false positives". En: R Q. Vol, 32 No. 4, 1993. pp. 525-539.
- Bosque Lastra, Margarita. "Biblioteca Central: expresión artística y manifestación multidisciplinaria del conocimiento". En: Biblioteca Universitaria. Vol, 4. No. 1, 2001. pp. 136-138
- Buonocore, Domingo. Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines. 2ª ed. Buenos Aires: Marymar, 1976. 452 p.
- Calva González, Juan José. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM; CUIB, 2004. 284 p.
- Camarillo Figueroa, Gisela. Evaluación de la satisfacción de usuarios de la colección de negocios y alta dirección, ahora Biblioteca de Graduados del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, campus Ciudad de México. México: El autor, 2002. (Tesis de Bibliotecología) 81 p.
- Candelas, Mónica. "Remodelación la Biblioteca Central para otorgar un mejor servicio a usuarios." En: Gaceta UNAM, No. 396, 2000. pp. 6-7.
- Chiou-Sen, Dora Chen. Serials management: a practical guide. Chicago: ALA, 1995. 186 p.
- Cullen, Rowena. "Perspective on user satisfaction surveys". En: Library Trends. Vol, 49 No. 4. 2001. pp. 662-686.
- Diccionario Práctico de la lengua española. Barcelona: Grijalbo, 1998 p. 1071.
- Dirección General de Bibliotecas. [México]: UNAM; Dirección General de Orientación Vocacional 1980. 30 p.
- Dirección General de Bibliotecas: Breve Historia y Organización. México: Dirección General de Bibliotecas, 1980. s.p.
- Estudios Bibliotecarios: memorias de los viajes realizados al extranjero por expertos bibliotecarios españoles 1994-1995. Madrid. Dirección General del Libro Archivos y Bibliotecas: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 1996. 262 p.

- Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias. ISBD (S): Descripción bibliografía internacional normalizada para publicaciones seriadas. Madrid: ANABAD; Arco Libros, 1993. 144 p.
- Fuentes, Juan José. Evaluación de Bibliotecas y Centros de Documentación e Información. España: Trea, 1999. 237 p.
- Gaceta de la Universidad Vol. III, No. 17, 1956. 8 p.
- — — — —. Vol. III, No. 19, 1956. 8 p.
- — — — —. Vol. III, No. 4, 1956. 8 p.
- García Ejarque, Luis. Diccionario del archivero-bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales. Gijón, Asturias: Trea, 2000. 442 p.
- Guía Universitaria. UNAM. México: UNAM, 1994. pp 86-88.
- González Teruel, Aurora. Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales Somonte-Cenero, Gijón: Trea, 2005. 181 p.
- Haupt, Cecilia “La biblioteca Central, 45 años al servicio de la comunidad universitaria.” En: Biblioteca Universitaria. Vol, 4 No. 1. 2001. pp.44-46
- — — — —. “La Biblioteca Central”. En: Biblioteca Universitaria. Vol, 1 No. 4. 1986. pp.1-4.
- Hemerotecas: aportaciones al estudio y tratamiento de publicaciones periódicas. Rafael Fresneda (coord.) Murcia: Regional de Murcia: ANABAD, 1996. 299 p.
- Informe de Actividades de 1977. México: UNAM, 1977. 77 p.
- Informe de Actividades de 1978. México: UNAM, 1978. 71 p.
- Informe de Actividades de 1982-1983. México: UNAM, 1983. 124 p.
- Informe de Actividades de 1989-1992. México: UNAM, 1992. 92. p.
- La Biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias. [Cádiz]: [Universidad de Cádiz, Servicio de Publicaciones, 19--] .81 p.
- Lancaster, Frederick Wilfrid. Evaluación de la biblioteca. Madrid: Anabad, 1996. 374 p.
- — — — —. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. 447 p.
- Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos. Isabel de Torres Ramírez. Madrid: Editorial Síntesis, 1999. 430 p.
- Levi, Nadia. Las publicaciones periódicas. México: El autor, 1964. (Tesis de Bibliotecología) 195 p.

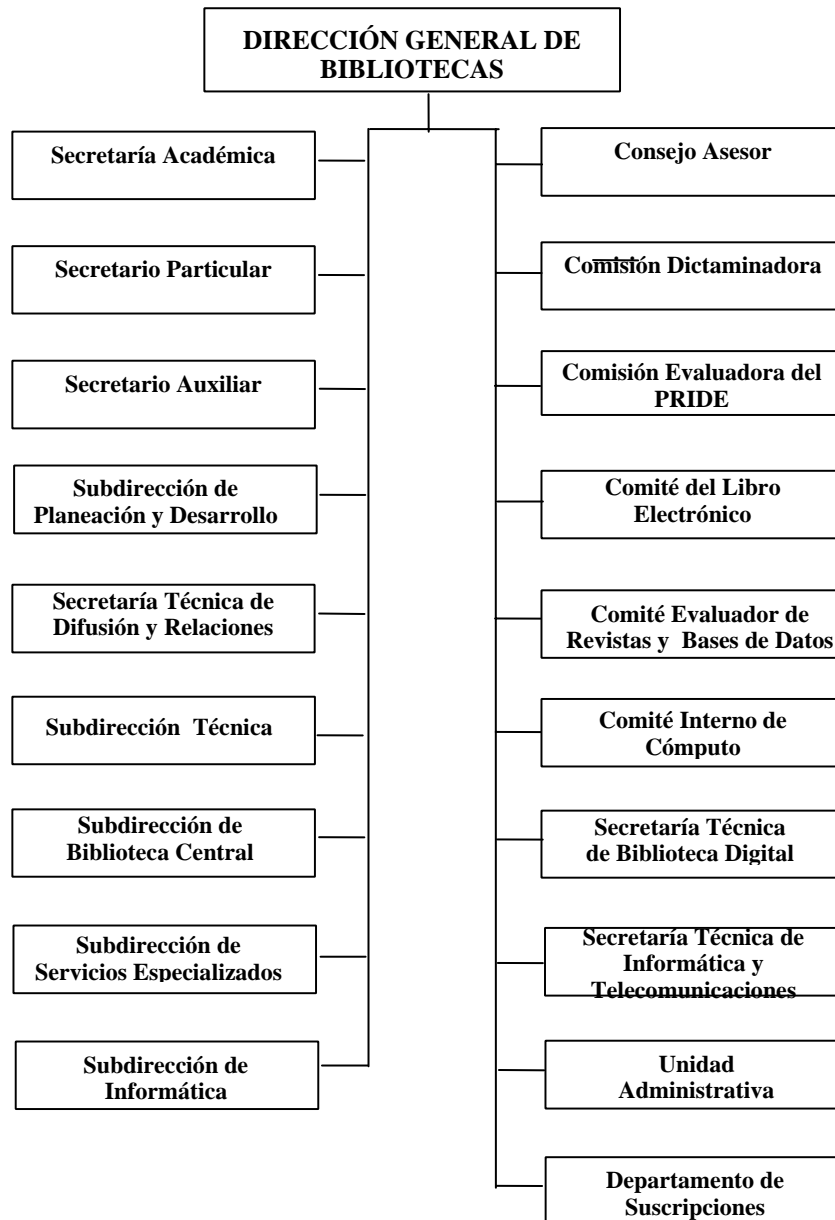
- Limón Galván, Leticia. Propuesta de una base de datos analítica para automatizar la colección de publicaciones Periódicas y Seriadas de la biblioteca del Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM. México: El autor, 2000. (Tesis Bibliotecología) 126 p.
- López Órnelas, Marisela. Un intento por definir las características generales de las revistas académicas electrónicas. En Razón y Palabra. [En línea] Vol. 43, Año 10. 2005. [Consultada 11 de Mayo de 2007] Disponible en: <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publivaciones/logos/libros/cararevelec.pdf>.
- Lonngi Rojas, Natalia. “La videoteca de la Biblioteca Central” En: Revista Universitaria. Vol, 6 No. 2. 2003. pp. 167-169
- Márquez Páez, Francisco. “Metodología para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios de la biblioteca Nacional. p. 172-185. En: Nueva Gaceta Bibliográfica. Año 5. 2002.
- Martín González Juan Carlos “Las revistas electrónicas: características, fuentes de información y medios de acceso” p 155- 186. En: Anales de Documentación. [En línea] Vol. 6, 2003. [Consultada 25 de Octubre de 2006]. Disponible: <http://www.um.es/fccd/anales/ad06/ad0611.pdf>.
- Martínez de Sousa, José Diccionario de bibliología y ciencias afines. Madrid: Fundación German Sánchez Ruiperez: Pirámide, 1989. 851 p.
- Montero Hernández Esther. Manual de Organización y registro de Publicaciones Periódicas. México: UNAM, 1987. 219 p.
- Moreno Jiménez, Daniel “Medición de Servicios Bibliotecarios”. En: Información, Producción Comunicación y Servicios. Año 9 No 37, 1999. pp 8-12.
- Morgan, Steve. Performance assessment in academic libraries. Condón: Máncer, 1995.
- Nuevo Espasa ilustrado. España: Espasa Calpe, 2004. 1800 p
- Núñez Paula, Israel. “¿Cómo evaluar un servicio de alto valor agregado y ajuste a la medida.? Primera parte ” En: Ciencias de la Información Vol, 30 No. 4. 1999. pp 13-26.
- — — — —. “¿Cómo evaluar un servicio de alto valor agregado y ajuste a la medida? Segunda parte” En: Ciencias de la Información Vol, 30 No. 4. 1999. pp 27-38.
- — — — —. “Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores” p 32-51. En: Ciencias de la Información. Vol. 23 No. 2. 1992 pp118-131.
- — — — —. “Usos y Definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes”. En: Revista interamericana de Bibliotecología Vol. 23 No 1-2. 2000. pp 107-121.

- Ortega Muñoz, Raúl. Estudio de uso de la Colección de la biblioteca Central de la UNAM. México. 2000. (Tesis de Biblioteconomía) 120 p.
- Pinto Molina, Maria. Los Usuarios / clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: consideraciones metodológicas. En Ciencias de la Información Vol. 30 No. 2. 1999 p. 23-30.
- La pirámide de Maslow. Disponible en <http://www.gueb.org/motivacion/La-Piramide-de-Maslow>: Consulta 11- Mayo-2007
- Powell, Ronald. Basic research methods for librarians Norwood, New Jersey: Ablex, 1985. 188 p.
- Primer Seminario Internacional sobre Desarrollo de Colecciones. María del Carmen Negrete Gutiérrez coord. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. 240 p.
- Reglas de catalogación angloamericanas. 2ed. Santa Fe de Bogota: Rojas Eberhad Editores, 1998 694 p.
- Rendón Giraldo, Nora Elena. “La formación de Usuarios de la Información: una propuesta curricular”. En: Revista Interamericana de bibliotecología Vol, 23 No, 1-2. 2000. pp. 91-105.
- Rey Martín, Carina. “La satisfacción del usuario un concepto en alza”. En: Anales de Documentación. [En línea]. Vol. 3, 2000. [Consultada 13 de Agosto de 2006] Disponible: <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/ad0300.html>.
- Rodríguez Gallardo, Rodolfo “La biblioteca Central y las Bibliotecas de la UNAM”. En: Revista Universidad de México. No Extraordinario, 1994. pp. 44-46
- Rosas Gutiérrez, Angélica María. Las Revistas Electrónicas en la Web: Consideraciones para su organización. En Biblioteca Digital. Revista Digital Universitaria [en línea]. Vol. 5, No. 6. 2004. [Consultada: 22 de abril de 2007]. Disponible: <http://www.revista.unam.mx/vol.5/num6/art34/art34.htm>
- Roswitha, Poll. Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas en las bibliotecas. España: ANABAD, 1998. 209 p.
- Rovalo de Robles, Ma. de Lourdes. Revistas Científicas Electrónicas. En: Biblioteca Universitaria. Vol, No. 2 1998. pp. 58-64.
- Sánchez de Boado Ángel i Massisimo. “Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias: Métodos basadas en el estudio de la colección” p 245-272. En: Anales de Documentación. [En línea] Vol. 5, 2002[Consultada: 01 de noviembre de 2006]. Disponible: <http://www.um.es/fccd/anales/>.
- Sanz Casado, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 1994 p. 279.

- Sapién Valdés, José Luis. Evaluación de las publicaciones Periódicas Mexicanas del sector salud incluidas en índices extranjeros. México: El autor, 1997. (Tesis Bibliotecología) 71 p.
- Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios/ Patricia Hernández Salazar. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. 85 p.
- Soria Vázquez Juan. La satisfacción de los usuarios en la recuperación en la base de datos de la Biblioteca Central de la UNAM. En Liber: revista de Bibliotecología. Vol, 4 No. 3, 2002. pp. 5-15.
- Szilvassy, Judith. Manual básico de gestión de publicaciones seriadas. Madrid: ANABAD, 1998. 269 p.
- Terceras jornadas mexicanas de biblioteconomía que bajo los auspicios de la Secretaría de Educación Pública se efectuarán en la ciudad de México del 5 al 8 de diciembre de 1960. México: AMABC, 1960 p.
- Tres Edificios. México: UNAM, AMBAC, 1980. s.p
- Universidad Nacional Autónoma de México. La dirección general de Bibliotecas y la Biblioteca Central: historia, organización servicios. México: UNAM, 1993. 48p.
- Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Bibliotecas. Departamento de Publicaciones Periódicas. No. 5. Año 2006.
- Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Bibliotecas. Hoja informativa. No. 1, Año 2007
- Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Bibliotecas. Representación Histórica de la Cultura: Mural De Juan O´Gorman en la Biblioteca central. [México]: Dirección General de Bibliotecas, 2004.
- Villalba Roldan Ángel. La catalogación de las Publicaciones Periódicas en la Hemeroteca Nacional de México. México: el autor, 2002. (Tesis de bibliotecología) 97 p.
- Wilson, Louis. La Biblioteca Universitaria: su organización y funciones. 2ed. Washington: Unión Panamericana, 1963. 389 p.
- XXIX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía: memoria 29, 30 de abril y 1 de mayo de 1998 / Asociación Mexicana de bibliotecarios. México: AMBAC, 1998. 311 p.
- Zambrano Domínguez, Oscar “La biblioteca Central: visión y realidad” p.135-146. En: Memoria del tercer encuentro de bibliotecarios de la universidad nacional autónoma de México 5, (6 y 7 de noviembre de 1984) México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1985.

Anexo. 1 ORGANIGRAMA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL

Estructura Organizacional de la Dirección General de Bibliotecas UNAM



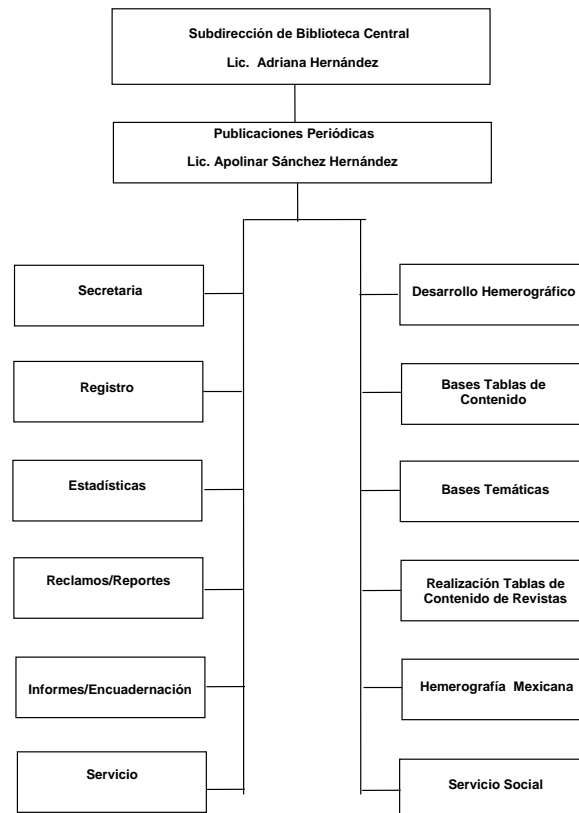
Anexo. 2 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS



Estructura Organizacional de la Subdirección de la Biblioteca Central Publicaciones Periódicas



UNAM 2007



Anexo 3. CUESTIONARIO APLICADO EN EL DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

Se solicita su colaboración para contestar el siguiente cuestionario ya que nos servirá para evaluar los servicios bibliotecarios que se proporcionan en el Departamento de Publicaciones Periódicas.

1. Género
 Masculino Femenino
2. Nivel Académico
 Secundaria
 Bachillerato
 Licenciatura
 Maestría
 Doctorado
 Otros especifique _____
3. Señale la institución de Procedencia.
 UNAM Otra
4. ¿Cuál es su Facultad o Escuela a la que pertenece?

5. Señale en orden de prioridad de qué manera localiza su información; marque 1 al de mayor frecuencia y 5 al de menor frecuencia.
 Catálogos en línea (Serunam / biblioteca central)
 Catalogo temático del Departamento de Publicaciones
 Personal Bibliotecario
 Tablas de Contenido de revistas
 Otros (especifique) _____
6. Señale en orden de prioridad cuál es el tipo de material que consulta con mayor frecuencia en el Departamento de Publicaciones Periódicas; marque 1 al de mayor frecuencia y 6 al de menor frecuencia.
 Revistas
 Periódicos
 Diario Oficial de la Federación
 Datos Estadísticos (INEGI)
 Archivo Vertical
 Bases de Datos en CD-ROM
7. El material que ha requerido, regularmente se encuentra disponible
 Siempre
 Casi siempre
 Regularmente
 Pocas Veces
 Nunca
8. El material que consultó se encuentra completo o actualizado
 Siempre
 Casi siempre
 Regularmente
 Pocas Veces
 Nunca
9. En qué nivel de satisfacción considera que el material, con que cuenta el Departamento de Publicaciones Periódicas, es útil para sus necesidades de información
 Muy satisfactorio
 Satisfactorio
 Moderadamente satisfactorio
 Insatisfactorio
 Muy Insatisfactorio
10. Cuando acude al personal bibliotecario, éste
 Solamente le indicó dónde buscar su información
 Le indicó dónde y cómo encontrar su información
 No le indicó dónde y cómo buscar, solamente le proporciono el material
11. En qué nivel considera la eficiencia del personal bibliotecario
 Muy satisfactorio
 Satisfactorio
 Moderadamente satisfactorio
 Insatisfactorio
 Muy Insatisfactorio
12. De los servicios que presta el Departamento de Publicaciones Periódicas cuáles son los que más utiliza; marque 1 al de mayor frecuencia y 6 al de menor frecuencia.
 Préstamo en sala
 Catálogos
 Archivo Vertical
 Búsqueda en base de datos en CD-ROM
 Consulta telefónica
 Fotocopiado

13 En términos generales, califique usted los servicios que presta el Departamento de Publicaciones Periódicas; marque 1 al de mayor frecuencia y 5 al de menor frecuencia.

- () Muy satisfactorio
- () Satisfactorio
- () Moderadamente satisfactorio
- () Insatisfactorio
- () Muy Insatisfactorio

14 contesto que los servicios que le proporcionaron le fueron insatisfactorios o muy insatisfactorios, señale el motivo de su insatisfacción. Puede marcar más de una opción.

- () Falta de capacitación del personal bibliotecario
 - () El Material no se encuentra disponible
 - () Colección Incompleta de títulos de revistas
 - () Falta de instrucciones para utilizar los catálogos
 - () Lentitud en los catálogos
 - () Mala atención del personal
 - () Otros, (especifique) :
-

Recomendaciones para el mejoramiento del departamento de Publicaciones Periódicas

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 4. TABLA DE POWELL PARA DETERMINAR LA MUESTRA DE POBLACIÓN.

Tabla para determinar el tamaño muestra para una población dada.

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	46	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	228	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Powell, Ronald. Basic research methods for librarians. Norwood, NJ: Ablex, 1991. p. 75.