



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

**EVALUACIÓN DEL USO DEL CATÁLOGO EN
LA BIBLIOTECA PÚBLICA “JOSÉ MARTÍ”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA**

PRESENTA:

DAVID CALDERÓN ANGUIANO

ASESORA: MARÍA PATRICIA DE LA ROSA VALGAÑÓN

MÉXICO, D. F. A NOVIEMBRE DEL 2011.





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.

SI QUIERES HACER ALGO, NUNCA DIGAS NO SE
PUEDE SIN ANTES INTENTARLO, ASI SABRAS
EL VALOR QUE TIENE HACERLO.

DAVID CALDERÓN ANGUIANO

ESTE MODESTO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ESTA DEDICADO A ESA PERSONA QUE DESGRACIADAMENTE YA NO SE ENCUENTRA ENTRE NOSOTROS Y QUE ME INCULCÓ LA RESPONSABILIDAD Y LUCHAR POR OBTENER LAS METAS TRASADAS. (PARA TI BARRIGON)

A MI MAMÁ

QUE ES EL MOTOR DE MI VIDA, ESTO TAMBIEN ES SUYO.

ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ESTA DEDICADO A TODOS MIS COMPAÑEROS DE GRUPO (SIN MENCIONAR NOMBRES PARA QUE NADIE SE SIENTA) LOS QUE TODAVÍA ESTÁN Y PARA LOS QUE NO TAMBIÉN (+).

AGRADECIMIENTOS

A MI ASESORA LA LIC. PATRICIA DE LA ROSA VALGAÑÓN POR SU DIRECCIÓN Y ASESORAMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESENTE TRABAJO, ADEMÁS, POR SU ENTUSIASMO Y PACIENCIA CON MI PERSONA.

Y ADEMÁS ESTE AGRADECIMIENTO ES PARA LA DRA. LINA ESCALONA RÍOS POR SU PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE ESTE TRABAJO.

A MIS SINODALES Y JURADO POR SUS ATINADOS COMENTARIOS Y TODA LA AYUDA QUE ME HAN DADO.

NOMBRE DE LOS SINODALES

**PRESIDENTE: A.T.
LIC. MARÍA PATRICIA DE LA ROSA VALGAÑÓN**

**VOCAL:
LIC. BLANCA ESTELA SANCHEZ LUNA**

**SECRETARIO:
LIC. ROSALBA BARRAZA MENDOZA**

**SUPLENTE:
LIC. JAIME SANDOVAL ALVAREZ**

**SUPLENTE:
MTRA. MARY CARMEN RIVERA ESPINO**

Pintura Interior de la Biblioteca “José Martí”.



Mural interior de la biblioteca

Mural sin título.

Autoras: Marcela Arvide y Eva Guzmán. Medidas: 10 m² aprox.

Técnica: Acrílico sobre mármol y gesso. Año: 1982.

A decir de las propias autoras, en la obra se rescatan diversos aspectos vinculados con la lectura y las culturas mexicana y cubana. Al centro del mural se observa un niño indígena mexicano que está leyendo y a su alrededor otros niños cuidan semillas y plantas; en otra área de la obra se muestran plantas propias de la isla de Cuba. Asimismo, el fenotipo de las musas que se encuentran en ambos lados corresponde a mujeres de las dos naciones. La obra en su conjunto constituye un homenaje al prolífero escritor cubano José Martí. Investigación: Lourdes López López. Crédito de fotografía: Secretaría de Cultura del gobierno del D. F.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO 1.-EVALUACIÓN	
1.1.- DEFINICIÓN.....	12
1.2.- NIVELES DE EVALUACIÓN.....	12
1.3.- PROGRAMAS DE EVALUACIÓN.....	14
1.3.1.- EN LOS SERVICIOS.....	15
1.3.2.- EN LA COLECCIÓN.....	16
1.3.3.- EN EL SERVICIO DE CONSULTA.....	18
1.3.4.- EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS.....	20
1.3.5.- EN LA BUSQUEDA DE INFORMACIÓN.....	21
1.3.6.- EN LOS CATÁLOGOS.....	22
1.3.6.1.- ESTUDIOS DEL CATÁLOGO EN EL EXTRANJERO.....	22
1.3.6.2.- ESTUDIOS DEL CATÁLOGO AL PÚBLICO EN MÉXICO.....	25
REFERENCIAS.....	36
CAPÍTULO 2.- LA BIBLIOTECA PÚBLICA	
2.1.- DEFINICIÓN.....	38
2.2.- DESARROLLO HISTÓRICO.....	38
2.2.1.- RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	41
2.2.2.- PROGRAMA NACIONAL DE CULTURA 2001-2006.....	43
2.2.2.1.- OBJETIVOS.....	44
2.2.2.2.- CAMPAÑA POR LAS BIBLIOTECAS DEL MUNDO.....	46
2.3.- PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2006-2012.....	48
2.4.- OBJETIVOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA.....	50
2.5.- FUNCIONES.....	51
REFERENCIAS.....	52
CAPÍTULO 3.- LOS CATÁLOGOS	
3.1.- DEFINICIÓN.....	53
3.2.- TIPOS DE CATÁLOGOS.....	56
3.3.- ORGANIZACIÓN DE LOS CATÁLOGOS.....	65
3.3.1.- CATÁLOGOS PARA EL USO DEL PERSONAL.....	65
3.3.2.- CATÁLOGOS AL PÚBLICO.....	66
3.4.- SATISFACCIÓN DE USUARIOS.....	68
REFERENCIAS.....	70
CAPÍTULO 4.- LA BIBLIOTECA PÚBLICA “JOSÉ MARTÍ”	
4.1- ANTECEDENTES.....	72
4.2.-SERVICIOS.....	73

4.3.- CATÁLOGOS.....	76
4.4.- COLECCIÓN.....	77
4.5.- PERSONAL.....	78
4.6.- ESTRUCTURA DEL EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA.....	78
REFERENCIAS.....	79

**CAPÍTULO 5.- EVALUACIÓN DEL USO DEL CATÁLOGO EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA
“JOSÉ MARTÍ”**

5.1.- OBJETIVOS.....	80
5.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	81
5.3.- HIPÓTESIS.....	81
5.4.- MATERIALES Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	81
5.4.1.- INSTRUMENTOS PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN.....	82
5.5.- POBLACIÓN.....	84
5.6.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	87
CONCLUSIONES.....	110
SUGERENCIAS.....	111
OBRAS CONSULTADAS	112
ANEXOS.....	115

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivos determinar los puntos fuertes y débiles de la biblioteca y, en el último caso, establecer las mejoras necesarias, de tal forma que el servicio que ofrece al usuario sea lo más satisfactorio posible. No se trata, por tanto, de evaluar a las personas, sino la gestión, los procesos, los resultados.

“No se puede mejorar lo que no se puede medir”. Esta frase tiene mucho de cierto, cada vez es más evidente la necesidad en las bibliotecas de todo tamaño saber ¿a dónde se dirigen en un entorno competitivo? Y esta pregunta sólo la pueden responder evaluando su posición actual y desarrollando planes a corto, mediano, y largo plazo; lo que se traduce en el desarrollo de su planeación estratégica. Pero, ¿de qué nos sirve conocer los planes? Debemos tener herramientas específicas para traducir éstos en objetivos concretos y acciones específicas que se puedan medir y evaluar periódicamente con una metodología que cumpla con los requerimientos básicos de la determinación de objetivos, los cuales deben ser: claros, cuantificables, retadores, alcanzables y generar un resultado que dé valor agregado, ya sea económico o de servicio.

No basta conocer ¿a dónde vamos? sino conocer ¿cómo vamos? y saber en qué momento nos desviamos del camino para corregirlo; todo esto lo podemos lograr si implementamos en las bibliotecas herramientas de medición y evaluación de objetivos a los diferentes niveles de responsabilidad, lo que se traduce en contar con sistemas de evaluación de la productividad en bibliotecas de cualquier tamaño.

Esta necesidad es hoy, más que nunca, una preocupación a todos los niveles de cualquier empresa y por qué no en cualquier biblioteca, ya sea pública o privada; micro, pequeña, mediana o grande; industrial, comercial o de servicios. En el tiempo actual, las empresas líderes en su ramo y las instituciones públicas o gobiernos exitosos cuentan con esquemas de evaluación o medición de su gestión para tener parámetros de comparación con sus propios objetivos planeados o para analizar su posición competitiva.

Es por ello que hoy en día las normas, los estándares y el aseguramiento de la calidad se han convertido en una prioridad para transitar con éxito en el mundo globalizado y podríamos preguntarnos ¿cómo logran algunas empresas ser exitosas y líderes a escala mundial? Es en gran parte por medir y evaluar su actividad a todos los niveles a través de indicadores de productividad que alineen los objetivos estratégicos con los objetivos funcionales y personales dentro de sus organizaciones y tengan la forma de evaluar metas contra resultados, puntos de comparación para corregir desviaciones a tiempo y no perder el rumbo trazado en su planeación.

Las bibliotecas deben evaluarse sistemáticamente a través de indicadores de productividad que monitoreen el comportamiento de los objetivos estratégicos generales, proyectos y programas, sus áreas funcionales y los objetivos de cada persona, así como el desempeño individual en las actitudes y aptitudes de todo el personal. Si esto se realiza, tendremos una evaluación o medición integral de cada biblioteca, la cual podremos denominar como una medición de la productividad integral, que incidiría para incrementar la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios, entre otros beneficios puede ser la diferencia entre el éxito y el fracaso en la operación de ellas. Además, el desempeño de todo el personal que labora en las distintas áreas de la biblioteca.

La información es necesaria para toda aquella persona que la necesite, por ello la biblioteca pública es un medio de comunicación que la sociedad usa junto con otras instituciones para su desarrollo educativo, cultural y social, por lo que el bibliotecario se ha visto en la necesidad de dar a conocer la información que posee en sus diferentes colecciones a través de la organización de la información documental dando como resultado al origen de los catálogos.

Los catálogos se empezaron a crear con el fin de dar a conocer el material existente en las bibliotecas y saber el lugar que ocupa un libro determinado en los estantes de la biblioteca, así como qué títulos existen sobre un mismo tema.

El presente trabajo parte de algunos objetivos con los que se va a tratar de explicar el siguiente estudio. Tenemos el objetivo general de "Evaluar el uso del catálogo público de la Biblioteca Pública "José Martí", los objetivos específicos son: Identificar las dificultades que se le presentan al usuario en la búsqueda de registros, conocer el grado de efectividad que tiene el catálogo al público, para la localización de información, así como conocer cuáles son las estrategias que utilizan los usuarios para la localización del material bibliográfico.

Se parte del supuesto de que el catálogo al público de la Biblioteca José Martí es consultado por los usuarios porque les brinda la información necesaria para la localización de los libros de la biblioteca.

Así como de que si el catálogo es confiable entonces será consultado por todo tipo de usuarios, y si el usuario encuentra la información que está registrada en el catálogo entonces acudirá con mayor frecuencia a la biblioteca, finalmente si un usuario ha tenido éxito en su búsqueda en el catálogo entonces continuará usándola.

La metodología que se utilizó para el cumplimiento del objetivo fue a través de la aplicación de un cuestionario piloto de diez preguntas (entre abiertas y cerradas) tomando una muestra escogida al azar de usuarios que acudieron a la biblioteca en busca de información con un rango de usuarios entre los años de 1997 al 2006, de esas preguntas algunas se tomaron en cuenta para la elaboración del cuestionario final, con el fin de facilitar el análisis de las respuestas a las interrogantes planteadas en este trabajo de investigación

El tema a investigar nace de la inquietud de conocer todas aquellas dificultades que se le presentan al usuario en la búsqueda de un libro en el catálogo público con estantería abierta y la habilidad en el manejo del mismo, así como las características de los usuarios que acuden a consultarlo. Por lo anterior se consideró en realizar este trabajo de investigación sobre el tema expuesto y poder determinar con esto qué tan eficiente es el servicio que proporciona el catálogo público de la biblioteca en la localización del material bibliográfico en la estantería.

Para esta investigación se tomó en cuenta esta biblioteca por ser una de las primeras que fundó José Vasconcelos durante su gestión siendo secretario de la Secretaría de Educación Pública y por que lleva el nombre del libertador cubano "José Martí", además, de ser una de las más grandes que hay en el sur de la ciudad de México. Además, es importante hacer mención que no se tiene conocimiento sobre algún documento que se haya publicado sobre un servicio de la biblioteca.

El presente trabajo de investigación está estructurado en cinco capítulos que a continuación se describen, el primero abarca el tema de la evaluación, definición, los niveles y su aplicación en la biblioteca.

El segundo da a conocer la importancia de la biblioteca pública y las características de los diferentes tipos de catálogos, desde los tradicionales de tarjetas hasta los más sofisticados en línea, se mencionan los éxitos y fracasos que el usuario tiene en las búsquedas realizadas.

En el tercero se refiere a la biblioteca pública José Martí, sus antecedentes y los servicios que presta.

El cuarto lo conforman la metodología y técnicas, los instrumentos que servirán para la recapitulación de toda la información sobre el tema que nos ocupa investigar.

En el quinto se llevará a cabo el planteamiento del problema, las hipótesis de trabajo de la investigación y la interpretación de los resultados obtenidos a través de los cuestionarios aplicados a los usuarios de la biblioteca.

Por último se exponen las conclusiones derivadas de los resultados obtenidos de la investigación, se incluyen anexos.

CAPÍTULO 1

EVALUACIÓN

Sobre evaluación se pueden decir muchas cosas pero lo más importante, que es una acción clave en cualquier empresa, todas la deben de tener en cuenta para saber que tanto se ha avanzado para alcanzar los objetivos y las metas de la institución, empresa o negocio.

1.1 DEFINICIÓN

Partamos del significado de la palabra evaluación, en primer lugar la Real Academia Española nos menciona que "es una acción y efecto de evaluar". (1)

Harold Q. Langenderfer dice que la palabra evaluación "consiste en un dictamen en términos cualitativos sobre la calidad de la administración en la entidad en general y en cada sistema en particular, en este caso se precisa en dar una imagen exacta del organismo, indicar cuál puede ser su comportamiento en lo futuro". (2)

La ANUIES publica una definición en un documento sobre Evaluación de la Educación Superior, dice que "es un proceso continuo, integral y participativo que permite identificar una problemática, analizarla y expresarla mediante información relevante y que como resultado proporciona juicios de valor que sustentan la consecuente toma de decisiones". (3)

Desde este punto de vista, la palabra evaluación es una medición de la efectividad con base en datos cuantitativos y cualitativos que se tiene sobre un bien o servicio tomando en cuenta los objetivos para los que fueron creados, esta actividad es de suma importancia en cualquier institución y más en la que hoy nos ocupa que es la biblioteca.

1.2 NIVELES DE EVALUACIÓN

En este punto Lancaster (4) hace mención de tres niveles para llevar a cabo la evaluación para algunos servicios en bibliotecas que son los siguientes:

- ⊙ Efectividad
- ⊙ Costo efectividad
- ⊙ Costo beneficio

Para este autor “la efectividad debe de medirse en términos de en qué medida satisface las demandas de los usuarios. Una evaluación tal puede ser subjetiva (obtenida mediante la compilación de opiniones, por medio de cuestionarios o entrevistas) y objetiva (la dimensión del éxito en términos cuantitativos o una combinación de ambos)”. (5)

De acuerdo a lo anterior se evalúa el funcionamiento de un servicio para determinar si se satisfacen las necesidades de los usuarios.

En el segundo punto “la evaluación costo-efectividad de un sistema está relacionada con la eficiencia de su funcionamiento interno. En este punto mide la eficiencia (en términos de costo) con que el sistema cubre sus objetivos; o sea, la satisfacción de los usuarios”. (6)

Este aspecto se enfoca principalmente a verificar si al ponerse en marcha un servicio cubre las necesidades de sus usuarios y si es así, no importa el costo que se tenga.

El siguiente nivel es el de “la evaluación costo-beneficio que con frecuencia es lo más difícil de realizar. Está involucrada con la cuestión de saber si el valor o precio del servicio es mayor o menor que el costo de proporcionarlo. Este estudio intenta determinar si el gasto para proporcionar un servicio está justificado por los beneficios que se derivan de él”. (7)

Este nivel de evaluación es muy difícil de aplicar, principalmente en las bibliotecas públicas que dependen de instituciones que de alguna manera perciben un presupuesto por parte del gobierno, ya que están orientadas principalmente a proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de sus usuarios en forma gratuita y si en algunos casos se cobra un servicio, son accesibles ya que estas bibliotecas no lucran con sus servicios.

Existen dos métodos o niveles de evaluación con los que se puede medir la efectividad de un servicio estos son: (8)

- Macro evaluación
- Micro evaluación

La Macro evaluación mide el grado de perfección con que opera un servicio, y regularmente los resultados pueden expresarse en términos cuantitativos (efectividad en términos cuantitativos).

La Micro evaluación se enfoca a conocer cómo opera un servicio y por qué opera de una determinada forma, es así como la micro evaluación al tratar directamente con los elementos que afectan al funcionamiento del servicio, es necesaria, si los resultados van a ser utilizados de alguna manera para mejorar el funcionamiento de un servicio.

1.3 PROGRAMAS DE EVALUACIÓN

Cuando se trata de evaluación es necesario tomar en cuenta un programa (descritos más adelante) para poder cumplir con los objetivos planteados de la misma, además es necesario que se delimiten tiempos y que se establezcan las actividades que se llevarán a cabo por la persona que va a realizar la evaluación.

Para poder llevar a cabo dichos programas de evaluación Rafael Pagaza propone cinco puntos que se deben seguir para el proceso de evaluación y son los que a continuación se mencionan: (9)

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

1).- "Definición del alcance de la evaluación; consiste en preparar un conjunto de preguntas que debe ser respondidas". (10)

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

2).- "El diseño del programa de evaluación; implica la elaboración de un plan de acción que permita reunir los datos necesarios para responder a preguntas formuladas en el paso anterior". (11)

Se buscan algunas herramientas para poder recabar información y puede ser por medio de encuestas, aplicando cuestionarios o realizando entrevistas.

3).- "La ejecución de la evaluación; involucra la recopilación de los datos de tal manera que faciliten su posterior análisis". (12)

En este punto es donde se reúne la información útil, lo cual significa que la información satisfaga criterios científicos de validez y confiabilidad, que sea práctica y relevante, y sobre todo que sea oportuna en una toma de decisiones.

4).- "Etapa de análisis e interpretación de los resultados; consiste en la manipulación de los datos con el fin de responder o ayudar a responder las pregunta planteadas en la primera etapa". (13)

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

5. –"Modificación del servicio con base en los resultados de la evaluación; éste es el último paso de la evaluación, y se implementan algunas o todas las recomendaciones para mejorar el servicio". (14)

En este último paso se detecta si hubo errores o desviaciones en un servicio y nos permite corregir lo planteado para mejorar los servicios o implementar otros, es importante apuntar que en la mayoría de las actividades de evaluación se pueden tomar en cuenta estos puntos, y que en un servicio bibliotecario se puede llevar a cabo una evaluación en cualquier etapa de su desarrollo.

Las actividades de evaluación en una biblioteca se han realizado con mayor frecuencia en las áreas que a continuación se mencionan:

- ❖ En los servicios
- ❖ En las colecciones
- ❖ En el servicio de consulta
- ❖ En la satisfacción de usuarios
- ❖ En la búsqueda y recuperación de la información
- ❖ En los catálogos

1.3.1.- EN LOS SERVICIOS

Dentro de las evaluaciones que se pueden realizar a los servicios que brinda una biblioteca, el más estudiado es el de los servicios de consulta, esto es precisamente porque en este servicio se da un contacto más cercano con el usuario ya que el bibliotecario de consulta funge como puente entre la información y el usuario, las funciones de este servicio son:

- ⓪ Dar respuesta rápida y certera a las preguntas
- ⓪ Ayudar al usuario en el uso de los recursos bibliotecarios
- ⓪ Dar orientación sobre los servicios
- ⓪ En las búsquedas de información para localizar materiales

El servicio de consulta se caracteriza por responder a preguntas para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, por esta razón Hierber (15) Propone una categorización de las preguntas para poder evaluar un servicio de consulta, estas son:

- ⓪ Producción exacta
- ⓪ Llenado de un formulario
- ⓪ Descriptivo
- ⓪ De información sobre
- ⓪ De lista de referencia

Esta forma de caracterizar las preguntas que se presentan en un servicio de consulta ayudan a evaluar el servicio ya que permite darnos cuenta que preguntas son las que más se hacen y con qué frecuencia es respondida eficazmente por el personal de esta área.

1.3.2. EN LA COLECCIÓN

La evaluación de las colecciones significa valorar la calidad intrínseca de los materiales que posee una biblioteca, al determinar en qué medida la colección está atendiendo a las necesidades de información de su comunidad.

Esta evaluación es una parte importante dentro de la administración de bibliotecas; debe de ser evaluada para saber qué tan buena es y conocer la relevancia que tiene frente a las necesidades de su comunidad.

Realizar la evaluación de colecciones es un medio para obtener resultados que nos permitan ver los éxitos y fracasos en busca de la calidad total de la colección que a su vez contribuye a la existencia de los servicios. Debido a la cantidad de información producida en la actualidad no es posible que la biblioteca cuente con toda la información, por eso tiene que realizarse la evaluación y selección de los documentos para un eficiente desarrollo de colecciones.

La colección es una parte importante de la biblioteca que permite satisfacer los requerimientos de información de los usuarios, y para evaluarla existe una gran variedad de criterios, Blagden (16) propone 8 puntos que son los siguientes.

- ① Tamaño de la colección
- ① Presupuesto asignado
- ① Análisis temático
- ① Requerimientos no acumulados
- ① Préstamos inter bibliotecarios
- ① Listas establecidas
- ① Opinión de usuarios
- ① La capacidad de documentos entregados

Lancaster (17) presentan algunos criterios de evaluación de las colecciones de las bibliotecas estos son:

- ① Métodos cuantitativos
- ① Métodos cualitativos
- ① Factores de uso

Los métodos cuantitativos son aquellos que se refieren a cantidades grandes, los que hablan del tamaño y crecimiento de una colección.

A diferencia de los métodos cualitativos que pueden resultar subjetivos, ya que se basan en la opinión a veces empírica de una persona o grupo, los métodos cuantitativos tienen una base científica que a través de la utilización de técnicas como la teoría de la probabilidad y la utilización de sistemas de estadística, hacen posible la creación de modelos que ayudan a explicar el comportamiento de una colección.

Métodos cualitativos, estos estudios de evaluación son subjetivos, ya que se basan en la opinión de un grupo y existen dos procedimientos para realizarlos como son:

- ① Método impresionista
- ① Método de lista de verificación

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

El método de lista de verificación, consiste en confrontar la colección con listas o bibliografías sobre las áreas académicas que maneja la biblioteca y saber de esta manera con qué libros cuenta para satisfacer las necesidades de información de sus usuarios.

Los factores de uso, son importantes ya que demuestran si la colección de una biblioteca es de calidad, existen dos métodos para realizar estos estudios; estos son los siguientes:

- ⊙ El muestreo de la colección
- ⊙ El muestreo del préstamo

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

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

- ⊙ Tipos de usuarios que asisten a la biblioteca.
- ⊙ Número de materiales utilizados
- ⊙ La actualización de los materiales
- ⊙ La forma en la que se utilizan los materiales dependiendo la época del año (semestre)
- ⊙ Los datos que resultan de la aplicación de estos métodos permiten mejorar la organización de la biblioteca.

1.3.3.- EN EL SERVICIO DE CONSULTA

El Servicio de Consulta actúa como intermediario entre la información y las necesidades del usuario, con base al diálogo entre el usuario y el bibliotecario, se sabrá realmente cuales son esas necesidades requeridas (dar respuestas concretas y exactas) y ponerlos al alcance de ellos en cualquier formato.

El objetivo del servicio de consulta es proporcionar información concreta para el solicitante de una manera eficiente, auxiliándose de las distintas fuentes de Información y la función del bibliotecario de consulta adquiere mayor importancia, ya que participa directamente en la búsqueda de información, utilizando recursos propios de su institución o los de otras bibliotecas.

La organización y funcionamiento de este servicio difiere de una biblioteca a otra, ya que depende directamente de los objetivos de cada organización y del personal que lo brinda.

Shores presentó un informe preparado por el Comité para Normas del Servicio de Consulta de la American Library Association en donde se distinguen dos tipos de servicios. (18)

- ⊙ El Servicio Directo
- ⊙ El Servicio Indirecto

El Servicio Directo “implica la ayuda individual a los usuarios por el personal de la biblioteca e incluye la respuesta a preguntas de tipo objetivo, orientación en la búsqueda de información y guía a los usuarios en el uso de los recursos bibliotecarios”.

El Servicio Indirecto “por otra parte se relaciona con la preparación de instrumentos (por ejemplo. Catálogos bibliográficos) para mejorar el acceso a las colecciones, en un futuro estos instrumentos podrán utilizarse en el servicio directo.

Es común que en el servicio de consulta se tenga una estadística diaria sobre las personas que acuden a consultar el acervo, sobresalen las que categorizan las preguntas de consulta por tema, el tiempo necesario para contestarlas, los tipos utilizados, los tipos de usuarios o tipo de pregunta.

Rosthstein identifica cuatro tipos de preguntas (19)

Direccional.

Las que cuando se envía hacia dónde está el material que necesita

Consulta Fácil.

Cuando se puede contestar inmediatamente a través de un diccionario, atlas, enciclopedias, almanaque mundial, diccionarios enciclopédicos y especializados.

Búsqueda.

Es aquella en donde requiere de tiempo y más recursos que los anteriores.

Consejo al lector.

Las que se le proporcionan en la consulta del material bibliográfico.

1.3.4 EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS

La palabra satisfacer se refiere "Al hecho de dar solución a una duda o a una dificultad. Aquietar y convencerse por una eficaz razón de la duda o queja que se había formulado". (20)

La palabra satisfacción del usuario se refiere a la percepción que él tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas.

Más concretamente, se puede decir que 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 ofrecen.

Se pueden medir la satisfacción del usuario en dos niveles:(21)

- 1.- La satisfacción del usuario, que evalúa los servicios de biblioteca en su conjunto.
- 2.- Satisfacción del usuario con cada uno de los componentes de dichos servicios.

El usuario de la biblioteca es el único juez de la calidad del servicio y satisfacer sus demandas es fundamental, con ello se determina el nivel de excelencia del servicio.

Si el usuario está o no satisfecho con el servicio de la biblioteca, dependerá en gran parte del tiempo que le tomó (y del esfuerzo que necesita) para obtener un determinado material conocido, uno o mas materiales que traten de un tema determinado o la contestación correcta a una pregunta específica.

La satisfacción o insatisfacción de los usuarios depende en gran parte de la creación, diseño, planeación, organización y adecuación de un sistema de información, es de suma importancia conocer la comunidad demandante, así como difundir adecuadamente los servicios que se les brindan.

La evaluación sobre la satisfacción de los usuarios es muy difícil de aplicar, ya que implican demasiados aspectos, como por ejemplo la opinión de éstos sobre cómo y qué tan bien la biblioteca satisface sus demandas.

1.3.5 EN LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

Para Lancaster (22) este término "es cualquier actividad en la que se realice una búsqueda de información para encontrar material bibliográfico sobre un tema determinado".

La palabra información es un conjunto de datos que relacionados entre sí adquieren un significado. Una búsqueda se puede realizar de manera convencional utilizando catálogos de fichas, índices, impresos y otros instrumentos manuales menos convencionales utilizando índices de materia en una forma que no sea completamente manual.

Lo más sofisticado, de tales sistemas es un índice almacenado en forma legible en pantalla. El resultado final de una búsqueda de información completamente manual probablemente sea una serie de documentos que se le entregue al usuario, aunque sea una lista mecanografiada de referencias o resúmenes de documentos.

A continuación se mencionarán algunas normas que se deben de tomar en cuenta por los usuarios para poder evaluar el servicio de información.

- Ⓢ Tiempo
- Ⓢ Costo
- Ⓢ Factores de Calidad

El Costo no necesariamente significa costo monetario; aunque, si el servicio de información se cobra directamente a sus usuarios, el costo real del servicio será una importante característica para juzgarlo.

Un factor de costo muy importante es el esfuerzo que un usuario debe de realizar, para utilizar el sistema (para aprender a usarlo).

Para interpretar la forma del resultado proporcionado por el sistema, (algunas formas requerirán más esfuerzo que otras especialmente para tratar de identificar los documentos que son realmente pertinentes en las listas de representaciones de documentos que nos da el sistema.

Un factor importante de mencionar es la pertinencia, cualidad personal que tienen todos los usuarios para tener una interpretación de lo que es necesario para su interés de información, ellos son los únicos que pueden elegir los documentos necesarios de acuerdo al tema que requieran.

1.3.6 EN LOS CATÁLOGOS

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

Para Lancaster (23) es relativamente fácil de medir ya que sólo se requiere aplicar un cuestionario en el que el usuario conteste si usa el catálogo o no, también se puede hacer por observación directa.

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

1.3.6.1 ESTUDIOS DEL USO DEL CATÁLOGO EN EL EXTRANJERO

a). El primer estudio realizado sobre el uso del catálogo al público, mencionado por Lancaster, fue hecho por la División de Recursos y Servicios Técnicos de la *American Library Association* en 1958. (24)

El propósito del estudio fue el de identificar las demandas reales del usuario sobre el catálogo y medir el grado en que dichas demandas quedaban satisfechas.

El estudio consistió en aplicar 5,494 entrevistas en 39 bibliotecas de diferentes tipos (públicas, escolares, universitarias y especializadas).

El método de recolección de datos fue la entrevista; cuando el usuario se aproximaba al catálogo se le pedía su participación, si estaba de acuerdo, el entrevistador permanecía con el usuario y registraba los datos en un cuestionario preestablecido.

Los resultados obtenidos del estudio fueron:

En las Bibliotecas Públicas, los usuarios realizaban mayor número de búsquedas por tema, en lugar de un material determinado, esto sucedía al contrario en las bibliotecas universitarias y especializadas. El grado de satisfacción de los usuarios fue de la siguiente manera: un 66% de los usuarios manifestó que su búsqueda fue exitosa, los resultados generales en cuanto al tipo de asiento encontrado fue el siguiente, 72% localizó el asiento principal de la obra, el 17 % buscó por título y el 11% lo hizo por materia.

Se determinó que una búsqueda era exitosa cuando el usuario localizaba el material buscado.

Los fracasos ocurridos en todos los tipos de asiento fue de un 34% estos se dieron en dos clases distintas:

Fracasos al buscar un asiento de un material con que cuenta la biblioteca y se representó en algún lugar del catálogo.

Los factores principales que favorecían o desfavorecían el éxito en el catálogo fueron: La precisión de la información que poseía el usuario al realizar su búsqueda; su experiencia en el uso del catálogo; el tamaño del catálogo público; la falta de encabezamientos de materia adecuados y de referencia cruzadas.

b). En los años 1967-1969, Ben-Ami Lipetz mencionado por Lancaster, (25) dio a conocer un estudio sobre el uso del catálogo llevado a cabo en la Universidad de Yale.

Los objetivos del estudio fueron: determinar el volumen de uso del catálogo, las características del usuario, los tipos de búsqueda realizados y el grado de éxito alcanzado.

Los datos reflejados en este estudio fueron:

El 73% de los usuarios, buscaban en el catálogo un material conocido, el 15% de sus búsquedas eran por tema y el 11% realizaba otro tipo de búsquedas como: una fuente de datos bibliográficos o para saber qué libros tenía la biblioteca.

De las búsquedas hechas por los usuarios de un material conocido, el 84% fueron exitosas, solo el 10% fracasaron por no encontrarse el material en la biblioteca y el 5 % fracasó por no saber encontrar el asiento de un material que si tenía la biblioteca.

Los usuarios, al buscar un material conocido en el catálogo prefirieron hacer una búsqueda por autor en un 62% y en un 28.5% por título y por tema fue un 4.5% de la búsqueda.

Otro elemento que fue medido en este estudio fue la relación del uso del catálogo con el volumen de la circulación, el cual permaneció casi constante de semana en semana. Con los resultados Ben-Ami Lipetz señala que las mediciones del uso del catálogo pueden ser utilizadas para predecir índices de préstamo, o viceversa.

c). Otro estudio sobre el uso del catálogo fue llevado a cabo por la "Universidad de Michigan en 1970 dado a conocer por Tagiacozzo y Kochen". (26)

El objetivo de este estudio fue el conocer los modelos de conducta de los usuarios en su búsqueda en el catálogo y para poder comparar la información obtenida con la Biblioteca Pública Ann Arbor; se obtuvieron datos de 2681 entrevistas de tres Bibliotecas universitarias de Michigan. Las entrevistas se caracterizaron por no tener límite de tiempo, ser orales y apoyarse en la observación del comportamiento del usuario ante el catálogo.

Las aportaciones del estudio fueron:

Se realizaron más búsquedas por materiales conocidos en las tres bibliotecas universitarias. Los usuarios de primero y segundo grado hicieron más búsquedas por tema, que los usuarios de los últimos grados, graduados o cuerpo docente.

Los usuarios reflejaron tener más precisa la información sobre el título, que la información sobre el autor. Cuando la información sobre el título estaba en forma escrita, fue más correcta que cuando los usuarios la memorizaron.

A pesar de ser más completa la información del título, el primer punto de acceso mediante el cual buscaba el usuario en el catálogo era por autor.

El estudio también obtuvo datos a la búsqueda por materia en el catálogo público. En general, los usuarios lograron correlación entre los términos que ellos utilizaban para buscar el material sobre el tema que les interesaba y los encabezamientos de materia que aparecían en el catálogo.

d). Otro importante estudio sobre el uso del catálogo fue llevado a cabo en el Reino Unido en el año de 1971. (27)

El propósito del estudio fue conocer el uso del catálogo al público en sus aspectos generales: como el de saber cuántos usuarios usan o no el catálogo, si han recibido instrucción o no de su uso, qué tipo de acceso utilizan para consultar el catálogo y si conoce otras fuentes para obtener información sobre los libros y datos sobre el usuario.

En la investigación se aplicaron 3252 cuestionarios en 39 bibliotecas de diferentes tipos (nacionales, públicas, universitarias y de otras instituciones).

El cuestionario fue entregado para ser contestado tanto a usuarios que utilizaban el catálogo, como aquellos que no lo usaban. No obstante, el estudio fue diseñado sólo para preguntar a los usuarios sobre el uso del catálogo y no se especificaron aspectos sobre su uso.

Los resultados fueron:

- El porcentaje de los usuarios que usaron el catálogo fue de un 59% los que no lo usaban un 41%.
- Entre los usuarios que no usaron el catálogo, los motivos fueron los siguientes.
- El 67% de los usuarios encontraban la información sin usarlo.
- El 22% de los usuarios prefirieron pedir ayuda al personal de la biblioteca.
- El 5% indicaron que tenían dificultades en el uso del mismo.

Los resultados reflejaron que los usuarios que habían recibido instrucción de uso del catálogo tenían más posibilidades de convertirse en usuarios del catálogo.

En este estudio los usuarios consideraron importante otros elementos de la ficha catalográfica que les eran más útiles como: la fecha de publicación, editor y edición.

1.3.6.2 ESTUDIOS DEL CATÁLOGO AL PÚBLICO EN MÉXICO

a). El primer trabajo que se llevó a cabo en nuestro país sobre el uso del catálogo al público en México fue la tesis de licenciatura presentada por Isabel Espinosa Becerril, titulada "Uso del Catálogo de la Biblioteca Central de la UNAM" en 1987. (28).

La tesis tuvo como objetivo conocer las características de los usuarios, así como las dificultades que se presentaron para hacer búsquedas por autor, título y materia. Se aplicaron 1,000 entrevistas a usuarios de nivel licenciatura los encuestados fueron sólo los que hacían uso del catálogo al público, seleccionados al azar.

Los resultados fueron los siguientes:

La mayor parte de los usuarios que usan el catálogo son de segundo semestre, siguiéndoles los de sexto semestre y con mayor porcentaje los de octavo y décimo semestre. Estos resultados correspondieron principalmente a los alumnos del área de humanidades y ciencias sociales.

Hubo un alto porcentaje (78.10%) de usuarios que no recibieron ninguna orientación sobre el uso del catálogo. Aquellos usuarios que si habían recibido orientación, generalmente habían sido por maestros.

Los usuarios utilizaron el catálogo al público para hacer búsquedas de libros y de tesis.

Los diferentes factores que constituyeron para que a los usuarios se les dificultara sus búsquedas son:

- El desconocimiento de la utilidad de las tarjetas de véase y véase también.
- No conocen el arreglo y la manera de utilizar el catálogo al público.
- La ubicación física del catálogo presenta incomodidad en ocasiones.
- Las partes de las tarjetas catalográficas que no utilizan son la mención de responsabilidad y el registro.

Los usuarios utilizan sus búsquedas principalmente por autor, en un 50.85%, por título en un 24.65%; por materia el 22.2 % y por clasificación el 2.24%, los que contestaron la última opción no conocen las características del catálogo de la biblioteca ya que no existe un arreglo topográfico del mismo.

b). Otro estudio que se realizó sobre el uso del catálogo de las bibliotecas de la UNAM lo realizó Filiberto F. Martínez Arellano. (29)

Los objetivos de este estudio fueron obtener datos generales acerca de los usuarios sobre el uso que hacen del catálogo y los factores que influyen positiva o negativamente en dicho uso.

En el estudio aplicaron 749 cuestionarios en 22 planteles de la UNAM, correspondientes a Escuelas y Facultades.

Los usuarios acuden principalmente a la biblioteca para buscar una obra en particular 20.8%, a buscar más obras sobre un tema 62.1% y otras razones 17.1%.

Entre los usuarios que acuden a la biblioteca para buscar una obra en particular tuvieron 71.0% de éxito en sus búsquedas y los que buscaban más obras sobre un tema tuvieron éxito en un 68.7%.

Entre los resultados obtenidos en el estudio, el éxito o fracaso de las búsquedas del usuario en el catálogo no influye en el factor de la asistencia diaria, semestral o mensual: el semestre que cursan; como tampoco la instrucción recibida en cuanto al uso del catálogo.

c). Otro estudio sobre evaluación del catálogo, es la tesis de licenciatura presentada por Ma. Elena Vázquez Herrera titulada "Problemas en el uso del catálogo en las bibliotecas del Colegio de Ciencias y Humanidades en 1990 en nivel bachillerato". (30)

El objetivo de dicho estudio fue conocer si existen o no problemas al hacer uso del catálogo, determinar cuáles son esos problemas y cuáles son las causas de los mismos.

La investigación se llevó a cabo en las cinco bibliotecas que integran el Colegio de Ciencias y Humanidades que son: CCH Azcapotzalco, CCH Oriente, CCH Vallejo, CCH Naucalpan, aplicaron 630 cuestionarios en una muestra de la población seleccionada al azar.

Los resultados fueron:

- ❖ Los usuarios hicieron búsquedas por título en un 57.18%. por autor en un 34.13% y por materia el 8.69%.
- ❖ El 80% de las búsquedas en el catálogo de autor y título fueron exitosas, mientras que el 17.82% fueron fracasos y el 1.62% sin respuesta.

Los diferentes factores que determinan el éxito o fracaso de una búsqueda son:

- ❖ La precisión de la información que posee el usuario.
- ❖ La perseverancia del usuario.
- ❖ La experiencia y adiestramiento del usuario.
- ❖ La comprensión de las referencias véase o véase también y la estructura del catálogo.

Los datos catalográficos que le interesan al usuario en orden de importancia son:

- ◆ Número de clasificación o signatura topográfica 38.51%.
- ◆ Título de la obra 33.26%.
- ◆ Nombre del autor 24.69%.
- ◆ Fecha de publicación 2.47%.
- ◆ Páginas, volumen y editor 1.04%.

d). En mayo de 1992 se realizó otro estudio sobre el uso del catálogo al público fue hecho por Juan C. Alba y Laura Miranda, en la Biblioteca del Instituto Tecnológico Autónomo de México, cuyo objetivo fue conocer la frecuencia del uso del Catálogo en una Biblioteca Universitaria con estantería abierta, en esta investigación se aplicaron dos cuestionarios: 210 cuestionarios para usuarios al público y 229 para usuarios de estantería.
(31)

Los datos que se obtuvieron de los 439 cuestionarios fueron los siguientes:

La tendencia en utilizar el catálogo fue de 48% mientras el 52% se inclinó a hacer uso de la estantería abierta.

Los usuarios del nivel de licenciatura hicieron búsquedas principalmente por autor de una obra, lo que indica que solicitan materiales específicos.

Hay una disminución del uso del catálogo cuando el usuario asiste periódicamente a la biblioteca, ya que se familiariza con el acervo.

El porcentaje de éxito de los usuarios del catálogo es de 35%, mientras los usuarios de estantería fueron sólo del 28%.

El libre acceso a la estantería representa una ventaja para ellos ya que les permite revisar si realmente les sirve; así como localizar más libros de un tema.

En cuanto a los usuarios de estantería abierta, su razón principal para no hacer uso del catálogo es que no contiene la información necesaria y su uso es complicado.

e). Martínez Arellano realizó una investigación sobre el impacto que genera la introducción de un catálogo en línea de acceso público. Siendo el primer estudio de esta naturaleza en México en 1992. (32)

La investigación se realizó en la Biblioteca Central de la UNAM, su objetivo principal fue el de conocer cómo la implementación del catálogo en línea antes y después impactó en las actitudes y conductas de los usuarios, lo anterior con el fin de comparar los cambios existentes y establecer si estos resultados eran similares a los encontrados en otros estudios realizados en el extranjero.

Con este estudio se obtuvieron los siguientes resultados:

El porcentaje de usuarios que mencionaron haber hecho uso del catálogo de tarjetas fue del 66% mientras que el 34% declaró no haberlo utilizado. Después de la implementación del catálogo en línea, los porcentajes cambiaron, el 80% de los usuarios indicaron que hacían uso del catálogo y sólo el 20% indicó no usarlo.

El 83% de los usuarios del catálogo opinó que era fácil el manejo del catálogo de tarjetas, este aspecto se elevó a 87% después de la introducción del catálogo en línea.

Se encontró que el porcentaje de búsqueda por tema era similar entre los usuarios del catálogo de tarjetas y los del catálogo en línea, ya que el 24% de usuarios del catálogo de tarjetas hacía uso de este punto de acceso, en comparación con el 26% de los usuarios del catálogo en línea.

En el caso de las búsquedas por autor, el porcentaje de usuarios que hacían uso de este punto de acceso se incrementó del 43% al 46% con la introducción del catálogo en línea asimismo el uso del punto de acceso por título sufrió un retroceso pues su uso disminuyó de 33% a 28%.

El 68% de los usuarios mencionó haber localizado el material que buscaba en el catálogo en tarjetas, con la introducción del catálogo en línea se elevó al 75%.

El estudio encontró que 28% de los usuarios habían recibido orientación relacionada con el uso del catálogo en tarjetas, mientras que el 23% había sido orientado sobre cómo utilizarlo en línea.

El 76% de los usuarios del catálogo de tarjetas descubrió necesario recibir orientación sobre cómo utilizar el catálogo, después de la introducción del catálogo en línea, el 79% mencionó como indispensable esta orientación.

El 72% de los usuarios del catálogo en tarjetas que no había recibido orientación localizó los materiales buscados, con los usuarios del catálogo en Línea este aspecto se elevó a 76%.

f). Otro estudio del Catálogo en línea fue presentado en Mayo de 1994 por Barrera Galán en la Biblioteca Francisco Xavier Clavijero de la Universidad Iberoamericana, siendo su objetivo principal obtener información de los usuarios sobre el uso del catálogo en línea y aquellos factores que influyen positiva y negativamente en su utilización. Cabe señalar que la Biblioteca al hacer el estudio contaba con catálogo de tarjetas y catálogo en línea. Se observó que a través de dos años, algunos usuarios seguían teniendo preferencia por el catálogo en tarjetas, por lo que a consecuencia de esta situación se decidió hacer esta investigación al respecto en la cual se aplicaron 328 cuestionarios a los usuarios del catálogo en línea y a los que estaban en espera de hacer uso de éste. (33)

Los resultados obtenidos en el comportamiento de los usuarios fueron los siguientes:

El 44% asiste cada 15 días a la biblioteca, seguido de un 20.73% con asistencia de 2 o 3 veces por semana.

El 59.45% de ellos opinan que el catálogo en tarjetas está más completo, mientras que un 37.50% opinaban lo contrario.

En cuanto a la opinión de los usuarios sobre cuál de los catálogos es más fácil de usar, se encontró que el 79.87% se inclinó al catálogo en línea por un 19.81% del catálogo en tarjetas.

Los motivos por los que usan el catálogo de tarjetas respondieron que era por falta de terminales (64.32%).

El 52.43% combina sus búsquedas por medio de los operadores boléanos.

La mayoría de los usuarios (83.23%) opinaron que son fáciles y explicativas las instrucciones en pantalla.

El éxito que se obtuvo en la búsqueda del material por medio del catálogo en línea fue de 76.52%, por un 21.95% que expresó que no encontró el material.

El punto de acceso más utilizado es por tema con un 41.76%, seguido por un 16.76% de autor y un 11.58% respectivamente en los puntos de acceso de autor/título/tema y autor/título.

En cuanto al tiempo de respuesta del catálogo en línea un 65.85% respondió que es bueno y el 19.81% que es malo.

El 53.96% opinó que es necesario recibir instrucciones en el manejo del catálogo en línea.

El 71.34% no consideró necesario recibir instrucción en el manejo del catálogo de tarjetas.

No conocen otro catálogo en línea 65.24%.

g). Otro estudio sobre la evaluación del catálogo en tarjetas, se realizó en las semanas del 6 al 10 y la del 20 al 24 de Septiembre de 1993 por Susana Romero en la Biblioteca Central Gregorio Torres Quintero de la Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico de la UPN la cual cuenta con un catálogo dividido. Para esta investigación se aplicaron 158 cuestionarios, los cuales eran llenados por el encuestador con los datos que el usuario le proporcionaba. (34)

Los datos que se obtuvieron fueron los siguientes:

El 75% de las búsquedas realizadas por los usuarios fue exitoso.

Tanto los usuarios que habían recibido instrucción sobre el uso del catálogo como los que no carecían de igual manera de los conocimientos del arreglo de los registros.

El 83.5% de los alumnos llevaban consigo los datos anotados de la obra que les interesaba. El punto de acceso más utilizado es por autor y en segundo lugar por título.

Los mensajes de ayuda “véase” y “véase también” son utilizados en la mitad de los casos.

Los elementos que interesan al usuario (aparte de título y autor) son tema, clasificación y fecha de publicación.

Los usuarios manifestaron tener dificultades en el empleo del punto de acceso por tema, esto por no encontrar la información, no coincidía el tema con el que buscan en el catálogo.

La instrucción de uso del catálogo que han recibido es generalmente por parte de otras bibliotecas.

Algunos de los problemas a los que se enfrenta el usuario para tener físicamente el material, es la confusión en cuanto al arreglo y la falta de intercalación oportuna de éste en la estantería.

Se detectaron algunas deficiencias en la alfabetización, así como también en las guías del catálogo.

h). En 1996 Pablo Manzano realizó otra investigación en la Biblioteca Samuel Ramos de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, los objetivos generales fueron: (35)

- ⓐ Analizar la efectividad en el caso del catálogo autónomo en la Biblioteca Samuel Ramos de la Facultad de filosofía y Letras de la UNAM, a través del software CD-UNAM.
- ⓑ Comprobar la necesidad de un programa de educación de usuarios con respecto a la utilización del catálogo automatizado y determinar las ventajas que presenta la utilidad del catálogo automatizado mediante el software CD-UNAM.

Para realizar la investigación mencionada, se aplicaron 276 cuestionarios del 23 de febrero al 16 de Marzo de 1995, con la ayuda de un licenciado en bibliotecología, se abordó al usuario del catálogo una vez terminada su consulta.

Los resultados más relevantes de este estudio fueron:

La utilización del catálogo automatizado es mayor en comparación con el catálogo de tarjetas; cabe destacar que hace uso de este último por la falta de terminales.

Al 90% de los usuarios se les facilita el uso del catálogo automatizado, ya que identifica las ventajas de rapidez en las búsquedas por lo que la actitud hacia el catálogo es favorable.

Los puntos de acceso por autor y título son los más utilizados.

El 60% de los usuarios utilizan la opción de búsqueda por palabras.

En casi el 40% de la población se detecta la necesidad de recibir sesiones de enseñanza sobre la utilización del catálogo automatizado, mientras que un 36.2% desearía instructivos impresos cerca de las terminales.

El semestre que cursan en la licenciatura no es un factor determinante en el éxito en las búsquedas realizadas.

i). En 1998 Evelia Santana realizó una investigación del catálogo al público de la Biblioteca Nacional de México, cabe mencionar que al realizar la investigación contaban con la existencia del catálogo de tarjetas y el de línea, uno de sus principales objetivos fue conocer las posibles causas por las cuales los usuarios siguen usando el catálogo de tarjetas, así como examinar cuáles son los principales problemas a que se enfrenta el usuario al hacer uso del catálogo en línea se aplican cuestionarios y entrevistas.(36)

A continuación se muestran algunos de los resultados que arrojó esta investigación:

El 55% utiliza "siempre" o "casi siempre" el catálogo de tarjetas y el 86.9% utiliza "siempre" o "casi siempre" el catálogo en línea.

En cuanto a los puntos de acceso, opinaron estar de acuerdo que el catálogo en línea tiene más, pero también mencionaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo que sean mejores que el catálogo de tarjetas.

Los puntos de acceso por los cuales realizan con más frecuencia sus búsquedas son por tema y título completo.

En el resultado de las búsquedas encontraron todo lo que buscaban o más de lo que necesitaban.

Utilizan en la mayoría de los casos la ayuda de pantalla.

Además los resultados dieron margen para interpretar que el 79.5% de los usuarios encontraron su material disponible en estantería.

j). Una investigación más fue realizada por Amelia Sánchez publicada en el 2001, se evaluó el módulo OPAC del catálogo en línea del sistema Aleph de la Biblioteca México, comparándolo con una lista de caracteres propuesta por Cherry en 1994, la lista de características está dividida en 9 áreas, con un total de 155 preguntas que se refiere a características y control de operación del sistema, búsquedas en la base de datos, búsqueda por tema, puntos de acceso, despliegue en pantalla, control de salida, ayuda a los usuarios y uso del catálogo remoto. Se catalogaron las características que están implantadas, las que no lo están y las que no tienen el módulo. (37)

Algunos de los resultados obtenidos son:

El tipo de búsqueda y el vocabulario utilizado en el catálogo obtuvo un 84.8%.

En cuanto a la interacción del usuario con el sistema con las características que tiene implantadas se muestra amigable al usuario en los pasos a seguir al hacer su petición, por lo tanto el resultado obtenido se considera bueno.

En el sistema Aleph, se efectúa una truncación de los títulos, recuperando el título completo, sin artículos iniciales. Asimismo, ignora la presencia o ausencia de comas y espacios entre el apellido del autor y el primer nombre o iniciales del mismo, permite a los usuarios hacer peticiones.

Las búsquedas por tema obtuvo la calificación más baja de la evaluación, 25.0%, debido a que muchos de los puntos que se refieren al vocabulario no están activados en el catálogo.

El uso del catálogo remoto se considera satisfactorio porque brinda al usuario instrucciones claras para entrar y salir de él, además explica el alcance y contenido del mismo.

Los estudios sobre evaluación de los catálogos realizados en el extranjero y en el país, proporcionan información que permite tener el panorama general de la situación que prevalece en determinadas bibliotecas con respecto al uso del catálogo.

Se considera que estos estudios son de interés porque a través de ellos se obtiene información sobre el uso de esos catálogos y conocemos sus problemas y limitaciones que han enfrentado lo cual puede permitir en un momento dado ideas, medidas válidas para mejorar los catálogos al público.

REFERENCIAS

- 1.- Real Academia Española. Diccionario de la Lengua española 19ª. Madrid: La Academia, 1970. p.615
2. - LANGENDERFER, Harold Q. "theoretical structures for independent audits of management". p. 785. En: Accounting Review. 19 (Oct. 1969)
3. - ANUIES, La Evaluación de la educación Superior en México. México: ANUIES, 1984. p.15.
- 4.- LANCASTER, R. W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. p.1
- 5.- *Ídem.*
6. - *Ídem.*
7. – *Ibíd.*, 1-2 p.
8. - *Ibíd.*, p.2
- 9.- PAGAZA, García Rafael. Manuel para obtener indicadores como apoyo a la evaluación. Servicios Bibliotecarios en Institutos de Educación Superior. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1988. p. 2
- 10.-. *Ídem.*
11. – *Ídem.*
12. - *Ídem.*
13. - *Ídem.*
14. - *Ídem.*
15. – *Ibíd.*, 88 p.
16. - BLAGDEN, John. Do we really need libraries? : an assessment of Approaches to the evaluation of the performance of libraries. New York: K.G. Saur Clive Binble, 1980, p.162
17. - Lancaster, op.cit. P.187- 230
18. - SHORES, L. "The measure of Reference". South-eastern LIBRARIAN. 18:297- 302, 1961.
- 19 - ROSTHTEIN, S. "The Measurement and Evaluation of Reference Service". Special Library Trends, 12:456-472, 1964
- 20.- REAL Academia Española. Diccionario... p.1310
- 21.- POLL, Roswitha. Medición de la calidad: directrices internacionales para medición del rendimiento de las bibliotecas Universitarias. Madrid: ANABAD, 1998. p.139
- 22.- Lancaster, op.cit., p. 1.
- 23.- *Ibíd.*, p. 23.
- 24.- *Ibíd.*, p. 23.

- 25.-*Ibíd.*, p. 42.
- 26.- *Ibíd.*, 34 p.
27. *Ibíd.*, 54 p.
28. –ESPINOZA Becerril, Isabel (1987) *Uso del Catálogo de la Biblioteca Central de la UNAM, Facultad de Filosofía y Letras*. México D. F.: El Autor, 1987. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
- 29.-MARTÍNEZ Arellano, Felipe Filiberto. *Uso de un Catálogo en bibliotecas de la UNAM*.13-31. En Investigación bibliotecológicas: Archivonomía, Bibliotecología Información, Vol.2, No.5 (Jul.-dic.1988).1989.
- 30.-VÁZQUEZ, Ma. Elena. *Problemas en el uso del catálogo en las bibliotecas del Colegio de Ciencias y Humanidades (Nivel Bachillerato)*. México, D. F.: El Autor, 1990. Tesis - (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad nacional Autónoma de México.
- 31.-ALBA Leonel, Juan Cayetano y MIRANDA Murguía, Laura. *Evaluación del uso del catálogo al público en una biblioteca Universitaria con estantería abierta: el caso ITAM*. México, D. F.: Los Autores, 1994 Tesis - (Licenciatura en Bibliotecología) - Universidad Nacional Autónoma de México.
- 32.-MARTINEZ Arellano, F. F . *Impacto del uso del Catálogo en línea en una Biblioteca Universitaria*. México: El Autor, 1993. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
- 33.-BARRERA Galán, María Guadalupe. *Estudio del uso del catálogo en línea de la Biblioteca Francisco Xavier Clavijero de la Universidad Iberoamericana*. México, D. F.: el Autor, 1994.Tesis (Licenciatura en Biblioteconomía) SEP, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.
- 34.-ROMERO González, Susana. *Uso del catálogo público en la biblioteca Central "Gregorio Torres Quintero" Dirección de Bibliotecas y Apoyo Académico*. México, D. F.: El Autor, 1995. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
- 35.-MANZANO Martínez, Pablo. *Evaluación del uso del Catálogo Público Automatizado de la Biblioteca Samuel Ramos de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM*. D. F.: El Autor, 1996. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
- 36.-SANTANA Chavarría, Evelia. *Estudio sobre el uso de los catálogos en línea y tarjetas: el caso de la Biblioteca Nacional de México*, D.F.: El Autor, 2001. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
- 37.- SÁNCHEZ, Amelia. *Módulo OPAC del Catálogo en línea del Sistema Aleph de la biblioteca México* .D .F.: El Autor. 2001. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.

CAPÍTULO 2

LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Durante su historia ha sido un elemento en el proceso educativo, como centro receptor y proveedor de información. Los centros educativos son las instituciones que tienen la responsabilidad de preparar y formar las nuevas generaciones para ser útiles a sí mismos y a la sociedad, por medio de la docencia, el estudio y la investigación, la biblioteca es un espacio donde se complementa la instrucción recibida en el salón de clases.

La biblioteca, al estar involucrada en el proceso para la formación y preparación de los individuos, rebasó su definición etimológica y estática, que describe como una caja en la que se guardan libros, o como una colección de libros guardados en una caja. Sin embargo no sólo apoyar, el proceso educativo, es también visitado por todo aquel miembro de la sociedad que desea enriquecer su conocimiento, para esto la biblioteca se clasifica en ambulante, escolar, pública, universitaria, especializada y privada.

2.1 DEFINICIÓN

Bounocore, Domingo la define como "... a la biblioteca libre y gratuita para todos los individuos de la comunidad, cuyo presupuesto se cubre total o parcialmente por los impuestos públicos..." (1)

La ley General de Bibliotecas en el artículo 2º. La define como: "todo establecimiento que contenga acervo de carácter general superior a quinientos títulos, catalogados y clasificados y que se encuentren destinados a atender en forma gratuita a toda persona que solicite la consulta o préstamo del acervo en los términos de las normas administrativas aplicables". (2)

Se entiende que las Bibliotecas Públicas son instituciones democráticas de enseñanza, cultura y de información sostenidas por el erario público, con el libre acceso a todo tipo de usuario sin distinción de raza o posición social. La concepción actual de biblioteca pública fue generada en Estados Unidos, por iniciativa de Benjamín Franklin, en Filadelfia en el año de 1731.

2.2 DESARROLLO HISTÓRICO

Los antecedentes se remontan al antiguo oriente para ser exactos en Egipto y Mesopotamia, en el primero, la biblioteca de Tebas fue la más importante, en Mesopotamia, al centro del imperio Caldeo-asirio, las

bibliotecas de Babilonia y Nínive fueron las de importancia, dichas bibliotecas guardaban libros en forma de rollos o tablillas de arcilla. La biblioteca de Nínive alcanzó su esplendor en los tiempos de Asurbanipal llegando a integrar más de 22 mil tablillas en el reino asirio. (3)

La biblioteca más grandiosa de la antigüedad fue la de Alejandría la cual se dividía en dos:

- ✓ La biblioteca del Museo (Brucheion) en el palacio del rey.
- ✓ La biblioteca del templo de Serapeion no obstante en ubicarse en Egipto su colección era totalmente en griego.

Durante toda la Edad Media, exactamente antes del descubrimiento de la imprenta, las bibliotecas se ubicaron en los monasterios en donde se encontraban monjes y escribanos que se encargaron de traducir los antiguos textos greco-latinos. Las bibliotecas más importantes, de este periodo fueron las de Bizancio, Ratisbona y Montecasino. Perdieron importancia con el auge de la imprenta y, su consecuente multiplicación del libro, además del surgimiento y despliegue de las bibliotecas universitarias.

La Real y Pontificia Universidad de México no contó con biblioteca propia sino hasta los últimos años de vida colonial, mientras en su entorno crecían y aumentaban las bibliotecas de los particulares, de los conventos y de los colegios, la máxima casa de estudios novohispana se limitaba a un pequeño grupo de libros fuera de servicio y guardados junto a los papeles del archivo. La Biblioteca de la Real y Pontificia Universidad de México se crea por Real Cédula el 27 de Mayo de 1761, por el Dr. Manuel Ignacio Beye de Cisneros siendo el rector de la universidad, comenzando a regirse por los estatutos provisionales con los de Universidad de Salamanca España. La biblioteca llegó a tener diez mil volúmenes y muchos manuscritos perdidos. La biblioteca fue extinguida primero por el presidente D. Valentín Gómez Farías en 1833. Santa Anna la reinstalo y la organizó en 1854. Volvió a extinguirla el presidente Comonfort por decreto el 14 de septiembre de 1857, el cual fue derrocado por Zuloaga el 5 de Mayo de 1858, el presidente Juárez volvió a extinguirla por decreto de 23 de Enero de 1861. Durante la intervención francesa fue restablecida una vez más, hasta que Maximiliano la suprimió definitivamente en el año de 1865.(4)

En el siglo XVI en México surgen bibliotecas y tienen su origen en los monasterios de igual manera que en Europa, las diferentes órdenes religiosas fundaron seminarios, escuelas y colegios, adquiriendo el monopolio del conocimiento, Los frailes que se encontraban en México eran auténticos eruditos, poseían sustancialmente obras filosóficas, teológicas y de ciencias eclesiásticas. Las colecciones bibliográficas estaban unidas a los monasterios en lugares llamados librerías. (Bibliotecas) (5)

En el siglo XVII, la Ciudad de México contaba con una multitud de librerías (bibliotecas) ricas en Manuscritos y obras sobre los campos de la ciencia conocidos, en algunas de ellas tenían el libre acceso los ciudadanos y visitantes extranjeros interesados en la consulta de sus materiales bibliográficos. (6)

La primera biblioteca que se establece en México como pública fue la Biblioteca Palafoxiana, en Puebla, obra del Obispo Juan de Palafox y Mendoza. El obispo Palafox a su llegada a Puebla funda el seminario de la ciudad (Real y Pontificio Colegio Seminario conciliar de Puebla) y lo divide en tres grandes colegios para su funcionamiento: San Pedro, San Pablo y San Juan. La biblioteca es establecida para uso colectivo de los colegios y de la población en general, en escritura pública de 1646 el Obispo determina "Que ha de estar patente para el servicio de los otros colegios y de todas las personas seculares y eclesiásticas de esta ciudad que quieren estudiar en ella". Actualmente la biblioteca existe, pero sólo en calidad de museo. (7)

En 1788, se funda en la Ciudad de México la primera biblioteca pública en el edificio de la catedral metropolitana llamada Biblioteca Turriana, en memoria de sus fundadores, la biblioteca fue formada por donación bibliográfica y económica de los religiosos Luis Antonio de Torres y sus sobrinos Cayetano Antonio y Luis Antonio Torres Tuñón. Dr. Ambrosio Elanos, albacea de los señores Torres, ordena la colección y la instala en el ala poniente de la catedral con un horario de 9 a 12 hrs., con una colección de 10, 210 volúmenes, los objetivos de la biblioteca eran los de poner a la disposición del pueblo la fuente del conocimiento, no se pudieron alcanzar dado el nivel tan bajo de alfabetización que se tenía en la ciudad; debido a las Leyes de Reforma la biblioteca cerró sus puertas y su acervo pasó a formar parte de la Biblioteca Nacional. (8).

Posteriormente la Independencia de México y la pugna por el poder provocaron un atraso en el desarrollo educativo así como en las bibliotecas, el proyecto educativo del Partido Liberal contemplaba la creación de una Biblioteca Nacional, misma que se formaría con las colecciones de las bibliotecas monásticas incautadas como consecuencia de las Leyes de Reforma. Al recuperar los conservadores el poder ellos recuperaban las bibliotecas y las coleccionaban en las instituciones de la Real y Pontificia Universidad de México, en ese constante ir y venir de las colecciones bibliográficas miles de libros valiosos fueron robados y luego vendidos en el extranjero.

En el régimen porfirista se establecieron solamente 60 bibliotecas y eran su mayoría para la clase en el poder, por esto no se puede hablar de bibliotecas públicas. El promotor de la creación de bibliotecas en todo lo ancho del país fue José Vasconcelos como rector de la Universidad Nacional y Secretario de Educación Pública tomó como base el modelo educativo y principalmente el bibliotecario de Estados

Unidos, en la segunda década del siglo XX hubo dos acontecimientos muy importantes en nuestra materia fue la creación de la escuela de bibliotecarios y la creación del Departamento de Bibliotecas, perteneciente a la Secretaría de Educación Pública, en 1921. (9)

A partir de ese año se inicia a la tarea de abrir bibliotecas en todo el país con el fin de poner en marcha la cruzada contra el analfabetismo y para este fin se crea el Departamento de Bibliotecas Populares ambulantes dependientes de la misma universidad, tiempo después pasa a formar parte de la SEP cuyo objetivo es el de fundar en la Cd. de México Bibliotecas Modelo.

En poco tiempo de creada la Dirección de Bibliotecas se empiezan a abrir bibliotecas en toda la ciudad de México, teniendo los nombres de personajes importantes de la época, la apertura de las bibliotecas son anunciadas en la Revista editada por el propio Departamento llamada "El Libro y el Pueblo".

En el periodo de tiempo incluido hacia mediados del siglo XX en la historia de las bibliotecas se tiene conocimiento de que se abrieron bibliotecas particulares que pertenecían a personas adineradas de la época que permitían la libre consulta de sus acervos a todo tipo de usuarios.

La biblioteca del Congreso se instaló en la 4ª calle de Tacuba N° 29 (hoy Centro Histórico) fue cedida a la H. Cámara de Diputados que por Decreto presidencial del 2 de Enero de 1936 para ser adaptada en un centro de lectura, ocho meses después es inaugurada por el Presidente Lázaro Cárdenas el 4 de septiembre de ese mismo año. El plan original de la nueva biblioteca estaba concebida dentro de un proyecto bibliotecario con alcances y propósitos, se daría servicio de 9:00 a 22:00 hrs., donde ofrecería préstamo de libros gratuitos, información y bibliografías especiales a solicitud dentro y fuera de la ciudad, etcétera. La biblioteca imponía a todos los autores, editores e impresores de todo el país a que entregaran a la Biblioteca del Congreso de la Unión dos ejemplares de los libros de toda clase, periódicos con el fin de enriquecer el acervo permanentemente. (10)

2.2.1 RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Siendo el presidente de la República Miguel de la Madrid Hurtado en el año de 1983 Ana María Magaloni, Directora de la Dirección General de Publicaciones y Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública presenta un programa para hacer frente al cambio cultural que permita al mayor número de mexicanos el acceso gratuito a la lectura formativa, informativa y recreativa denominado Programa Nacional de Bibliotecas Públicas incorporado al Programa Nacional de Desarrollo 1983-1988.

Mediante ese plan se crearía la Red Nacional de Bibliotecas Públicas cuyo objeto es el establecimiento de servicios bibliotecarios coordinados en todo el territorio nacional que garanticen el acceso a los libros .El Plan está integrado a la política cultural del régimen que busca una más equitativa distribución de las oportunidades de la cultura.

Para lograrlo se plantea la realización de un esfuerzo de coordinación de los servicios de bibliotecas públicas que actualmente brindan los gobiernos de los estados, los municipios y las dependencias de la Secretaría de Educación Pública, a fin de lograr el establecimiento de un sistema normativo general que regule el funcionamiento y la operación descentralizada de estos servicios.

El programa se propone crear bibliotecas donde se requiera aprovechar mejor las existentes y articularlas en un sistema que permita la prestación óptima de sus servicios.

El programa contempla la propuesta de los gobiernos de los estados del establecimiento y la operación de una biblioteca pública central estatal que coordine, técnicamente, los servicios de la entidad.

En su segunda fase, el establecimiento de bibliotecas públicas en los municipios más importantes del estado y la operación coordinada en las existentes en la Red Nacional de Bibliotecas.

El establecimiento e incorporación a la Red de Bibliotecas en los municipios pequeños coordinada por las bibliotecas públicas de la ciudad más importante de la zona. Cualquiera que sea la modalidad de la biblioteca pública, se aspira a ofrecer a los usuarios los siguientes servicios: préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, atención a escolares y actividades al hábito de la lectura, para ello se contempla realizar diversas actividades como talleres de lectura, círculos literarios y lectura de cuentos infantiles.

La Secretaría de Educación Pública será responsable:

De planear, programar, organizar, instalar, supervisar, coordinar, proveer y evaluar la red Nacional de bibliotecas Públicas.

Dotar gratuitamente a las bibliotecas públicas, de colecciones que respondan a los intereses y a las necesidades de los distintos tipos de usuarios que habitan en los municipios.

Realizar previamente los procesos técnicos con el fin de entregar a las bibliotecas los acervos ya preparados para ofrecer el servicio.

- ✓ Dar entrenamiento y asesoría técnica permanente al personal responsable de proporcionar los servicios a los usuarios de todas las bibliotecas de la Red.

Las metas serían las siguientes:

Las capitales de los estados contarán con una biblioteca pública central adecuadamente administrada.

En coordinación con el programa Cultural de las fronteras, los estados fronterizos contarán con bibliotecas en los municipios limítrofes integradas a la Red.

Para Diciembre de 1986, los municipios con más de 30, 000 habitantes podrán tener a sus servicios una biblioteca pública incorporada a la red.

La tercera parte de los municipios menores de 30, 000 habitantes y que carecen de escuelas secundarias podrá ser atendida por bibliotecas móviles, coordinadas por Bibliotecas Públicas Centrales Estatales.

Para diciembre de 1988, los 2, 377 municipios del país tendrán acceso a los servicios bibliotecarios bajo distintas modalidades. (11)

2.2.2 PROGRAMA NACIONAL DE CULTURA 2001-2006

La Red alberga poco más de 30.5 millones de volúmenes. En los últimos seis años, el ritmo anual de crecimiento de este acervo ha sido, en promedio, cercano a 1.5 millones de libros. Por otro lado, se han registrado unos 80 millones de consultas al año.

Cuando comenzó a formarse la Red Nacional, en 1983, había una biblioteca pública por cada 240,000 habitantes. Actualmente esa proporción es de una por cada 16,000 habitantes, con 0.31 libros por habitante, cifra aún notablemente inferior al volumen por persona llegado a recomendar en el ámbito internacional

Una de las mayores limitantes del desarrollo de los servicios bibliotecarios es la problemática que vive el personal: bajos salarios y disparidad entre las diversas entidades; inestabilidad laboral vinculada con

cambios administrativos, y regímenes de contratación diversos; falta de estímulos y de reconocimiento laboral y social; niveles insuficientes de capacitación y escasas oportunidades de superación y profesionalización.

Una de las formas de modernización de las bibliotecas públicas, tras su etapa inicial de instalación y extensión, ha sido la dotación de medios electrónicos que diversifiquen y complementen la función del libro como medio de información y comunicación. Sin embargo, esta actualización es aún incipiente.

Aunque desde sus inicios la Red Nacional propuso adoptar indicadores para los edificios que deberían ocupar las bibliotecas de distintos niveles, en muchos casos éstas han sido instaladas en inmuebles precarios e improvisados.

Este programa tuvo como objetivos los que a continuación se describen:

2.2.2.1 OBJETIVOS

La instalación de 150 bibliotecas públicas en todo el país, primordialmente en municipios que aún no cuenten con este servicio con redes bibliotecarias suficientes.

Mejorar la calidad de los servicios que ofrece el sistema bibliotecario público nacional.

Con el propósito de fortalecer la prestación de servicios apoyados en tecnología de punta se efectuará el curso Formación de capacitadores para el manejo de nuevas tecnologías, impartido por el Instituto Mexicano de Administración del Conocimiento.

Se fortalecerán los mecanismos para la elaboración de las bibliografías básicas y la selección de títulos destinados a la integración, mantenimiento y actualización de los acervos de las bibliotecas públicas de la red, con la participación de especialistas en cada materia, en educación y bibliotecología y a partir de criterios precisos y políticas que confieran a las bibliotecas un papel activo en la producción de los títulos necesarios para sus usuarios.

Elevar el número de sus usuarios comprendiendo la diversidad étnica y cultural y a los diferentes grupos de edad, ocupación y nivel socioeconómico de la sociedad mexicana.

- ✓ Brindar a toda la población acceso gratuito a los distintos medios y fuentes de información, incluyendo los desarrollados por la tecnología de la información.

- ✓ Fortalecer la función de la biblioteca pública en la educación y formación tanto de usuarios de la información como de lectores habituales y autónomos.
- ✓ Ampliar la participación y la contribución de estados y municipios en la selección de acervos, la capacitación del personal, los procesos técnicos y la promoción de la lectura como forma de elevar la calidad de los servicios bibliotecarios.
- ✓ Determinar las bibliografías básicas de las bibliotecas públicas, conjuntamente con la SEP, academias, centros de investigación y educación superior nacionales, cuerpos colegiados, instituciones públicas, institutos de cultura de los estados y especialistas en las diferentes áreas del conocimiento y en bibliotecología.
- ✓ Fortalecer el papel de las bibliotecas centrales estatales como depositarias y difusoras del patrimonio bibliográfico estatal.

Desarrollo y modernización de servicios de información y consulta.

- ✓ Dotar a las bibliotecas públicas de la infraestructura informática y de telecomunicaciones que las convierta en puntos de acceso básicos a los servicios de información del gobierno federal; amplíe el servicio de consulta gratuita a Internet y otras fuentes electrónicas de información al mayor número posible de unidades de la Red Nacional; y establezca las condiciones para que ésta se sume al esfuerzo de desarrollar paulatinamente un sistema nacional de servicios bibliotecarios y de información que vincule a las bibliotecas, los archivos y los centros de información y documentación del país.
- ✓ Apoyar los programas nacionales de alfabetización informática a través de actividades continuas, talleres de cómputo para niños y jóvenes y de formación de usuarios de la información.
- ✓ Impulsar la automatización de las bibliotecas públicas para el fortalecimiento tanto de su organización como de sus procesos técnicos.
- ✓ Se continuará promoviendo la conjunción de esfuerzos que realizan diversas instituciones y empresas privadas como la Fundación UNETE para el equipamiento informático de bibliotecas públicas de la Red Nacional, con los que realizan los gobiernos estatales y municipales a fin de que el mayor número posible de bibliotecas públicas esté en posibilidad de ofrecer a sus usuarios acceso a Internet. (12)

2.2.2.2.- CAMPAÑA POR LAS BIBLIOTECAS DEL MUNDO

Esta campaña es parte de una iniciativa mundial coordinada por la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA) "Campañas por las Bibliotecas del mundo" fue anunciada durante la 67ª Conferencia General de la IFLA celebrada en Boston, Massachusetts del 16 al 25 de Agosto del año 2001.

Con el objetivo de "promover la importancia de las bibliotecas y los bibliotecarios en el siglo XXI, enfatizando el papel que juegan la biblioteca públicas, escolares, académicas, y especializadas en la vida de los individuos y de las naciones".

En esta Campaña participan asociaciones de bibliotecarios de Estados Unidos, Canadá, México, Japón, Turquía, Islandia e Italia. Estos países han firmado acuerdos para emprender campañas nacionales basadas en los objetivos de la campaña mundial y para utilizar el logotipo oficial en su correspondiente idioma.

En el caso de México, la Asociación Mexicana de Bibliotecarios A. C. (AMBAC) es la responsable de impulsar y de coordinar la "Campaña por las Bibliotecas Mexicanas" en los diferentes sistemas de bibliotecarios de nuestro país.

Los objetivos de esta Campaña son:

- ✓ Difundir el conocimiento sobre la variedad de programas y servicios que ofrecen las bibliotecas.
- ✓ Promover el uso de las bibliotecas en las escuelas, Universidades, dependencias gubernamentales, así como en el trabajo y en la vida diaria de los individuos.
- ✓ Impulsar un mayor financiamiento para las bibliotecas.
- ✓ Propiciar entre los bibliotecarios la discusión de temas, equidad en el acceso a la información y desigualdad en el acceso a la información electrónica, entre otros.
- ✓ Difundir la profesión del bibliotecario.

"La Campaña por las Bibliotecas Mexicanas" está dirigida a:

- ✓ El público en general: niños, jóvenes, adultos, estudiantes, obreros, empleados, empresarios.
- ✓ Maestros administradores de instituciones educativas y miembros de asociaciones escolares.

- ✓ Políticos, representantes populares y tomadores de decisiones políticas.
- ✓ Bibliotecarios profesionales y personal que realiza actividades de apoyo en las bibliotecas y centros de información.
- ✓ Medios de comunicación, individuos y organizaciones que puedan apoyar a las bibliotecas.

La Red Nacional de Bibliotecas Públicas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) es el primer sistema de bibliotecas de nuestro país que se integra a esta campaña.

El 8 de Abril del 2002 dio inicio la "Campaña por las Bibliotecas Mexicanas" este evento lo encabezó la señora Martha Sahagún de Fox, presidenta de la Fundación "Vamos México" orientada a despertar una conciencia pública sobre el gran valor de las bibliotecas y bibliotecarios en el siglo XXI y que constituye la adhesión de nuestro país a la Campaña por las Bibliotecas mexicanas.

La Campaña contemplaba una duración de cinco años y el anuncio oficial se llevó a cabo en la fecha mencionada anteriormente en la Biblioteca de México "José Vasconcelos" con la presencia del Dr. Reyes Taméz Guerra, Secretario de Educación Pública, la Sra. Sari Bermúdez, presidenta del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, y el Dr. Filiberto Felipe Martínez Arellano, presidente de la Asociación Mexicana de Bibliotecarios (AMBAC).

En este acto tomaron la palabra la señora Sahagún de Fox y dijo "Las bibliotecas son espacios ideales para contribuir en la tarea y el compromiso asumido por la presente administración para poner al país al día, agregó que por lo mismo, el eje del programa Nacional de Cultura 2001-2006 es promover la lectura, fuente del conocimiento, y paralelamente abrir oportunidades de educación aprovechando las ventajas tecnológicas.

Explicó, que en forma coordinada con la SEP la "Fundación Vamos México tiene como uno de sus programas fundamentales el apoyo para dotar de equipo de cómputo al mayor número de espacios posible, y añadió que se están llevando a cabo acciones y esfuerzos muy grandes para combatir la hoy llamada "brecha digital" no sólo de las escuelas también de las bibliotecas públicas, pues, como lo ha declarado la UNESCO "las bibliotecas son locales de acceso al conocimiento y proveen una condición básica al aprendizaje permanente, la toma de decisiones autónoma y al desarrollo cultural del individuo y los grupos sociales", y finalmente expresó su entera convicción que "al abrir más bibliotecas y al estimular la lectura aseguramos hombres y mujeres independientes".

El Dr. Reyes Tamèz dijo que “Sabemos que la columna vertebral para poder sacar adelante al país es la educación y dentro de la educación la comprensión de la lectura es algo fundamental. Este año vamos a incluir una de las 720 mil aulas del país, veinte libros diferentes para complementar la formación en cada uno de los niveles educativos. La inversión será de 500 millones de pesos, pues estamos ciertos que tenemos que hacer un esfuerzo a favor de la lectura y acercar los libros a los niños; para que el leer no sea una obligación sino un placer, una necesidad de nutrir el espíritu y la formación. Una vez que los niños y los jóvenes se acerquen a los libros por placer no se separaran de ellos. Esto es lo que tenemos que lograr entre todos y me da mucho gusto que en este esfuerzo se sume gente de la talla de Germán Dehesa, Salma Hayek, Jorge Campos y Adal Ramones, porque estoy seguro que con el respaldo de ellos podemos comunicar de una mejor manera este mensaje y lograr los objetivos que nos hemos puesto es este esfuerzo encabezado por la señora Martha Sahagún de Fox”.

La señora Sari Bermúdez mencionó “la biblioteca pública constituye el medio de mayor alcance y permanencia para establecer al libro y la lectura en la comunidad”. El director de la AMBAC dijo que “las bibliotecas deben ser centros dinámicos de distribución del conocimiento y la información para todos los ciudadanos”.

2.3 PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2006-2012.

CONTENIDOS REFERIDOS A EDUCACIÓN

El Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012 es el documento rector del Poder Ejecutivo Federal en el que se describen los mecanismos para lograr el bienestar de todos los ciudadanos de la República Mexicana y pone a su disposición, los apartados referidos a educación por considerarlos de interés especial para los profesionistas de la educación.

El Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012, está articulado en cinco ejes que cohesionan un conjunto de objetivos y estrategias para lograrlo.

Los ejes son:

1. Estado de Derecho y seguridad.
2. Economía competitiva y generadora de empleos.

3. Igualdad de oportunidades.

4. Sustentabilidad ambiental.
5. Democracia efectiva y política exterior responsable.

El eje 3.- Igualdad de Oportunidades, perfila las maneras en que el Ejecutivo Federal contempla lograr brindar igualdad de oportunidades a todos los ciudadanos en cuanto a los rezagos de pobreza, salud y educación, y ha sido estructurado de la manera siguiente:

Eje 3. Igualdad de oportunidades

3.1. Superación de la pobreza

3.2. Salud

3.3 transformación educativa

El tercer eje del Plan Nacional de Desarrollo está relacionado con la igualdad de oportunidades... "Cada mexicano, sin importar su lugar de origen y el ingreso de sus padres, debe tener acceso a genuinas oportunidades de formación y de realización. Esa es la esencia de la igualdad de oportunidades y sólo mediante ella puede verificarse la ampliación de capacidades y el mejoramiento de las condiciones de vida de aquellos que más lo requieren. El Desarrollo Humano Sustentable encuentra en dichos procesos la base personal, familiar y comunitaria de su realización social"...

"... Una pieza importante de la ecuación social la constituye el logro de una educación de calidad. Ésta formará el talento necesario para elevar el desarrollo de la persona y a su vez promoverá el crecimiento económico..." Párrafo 6

"...Una educación de calidad debe formar alumnos con niveles y destrezas, habilidades, conocimientos y técnicas que demanda el mercado de trabajo. Debe también promover la capacidad de manejar afectos y emociones, y ser formadora en valores. De esta manera, los niños y los jóvenes tendrán una formación y una fortaleza personal que les permita enfrentar y no caer en los problemas de fenómenos como las drogas, las adicciones y la cultura de la violencia..." Párrafo 7

Para impulsar este enfoque integral que incluye a las bibliotecas se adoptará la siguiente estrategia:

OBJETIVO 11 Impulsar el desarrollo y utilización de nuevas tecnologías en el sistema educativo para apoyar la inserción de los estudiantes en la sociedad del conocimiento y ampliar sus capacidades para la vida.

Las acciones para modernizar instalaciones y equipo fortalecerán la dotación de computadoras y la actualización de sistemas operativos. El uso de tecnologías será fundamental para lograr una presencia cada vez más exitosa de los ciudadanos en la sociedad global del conocimiento, incluyendo, desde luego, la educación y la capacitación a distancia y el desarrollo de una cultura informática.

ESTRATEGIA 11.3 Apoyar el desarrollo de conectividad en escuelas, bibliotecas y hogares.

Mientras más pobre es un joven y su familia, mayor es la necesidad de recibir del Estado el mejor instrumental educativo; mientras más pobre es su entorno, mayor es la obligación del Estado de proveerle de herramientas tecnológicas que puedan ayudarlo a superar la adversidad de la pobreza y conectarse con otros estudiantes, tanto de otras regiones de México como de otros países para adquirir y compartir conocimientos. De este modo, las comunidades rurales e indígenas, tradicionalmente aisladas por su ubicación y recursos, podrán conectar maestros, estudiantes y a la comunidad en general con el resto del mundo a través de Internet. En estos tiempos de globalización, el éxito del proyecto de vida de los jóvenes mexicanos va a estar determinado en buena medida por su capacidad de acceder a la nueva tecnología, a la informática y a la información digitalizada en general. Será igualmente necesario que los jóvenes puedan analizar, procesar y ampliar la información adecuadamente, de modo que puedan reforzar su aprendizaje, tomar decisiones y abrirse paso en su proyecto de vida.

La información amplía el abanico de opciones de los hombres y las mujeres que la poseen. Por eso, la presente Administración hará un esfuerzo especial para extender el acceso a todos los planteles escolares públicos, desde nivel primario, a las redes electrónicas de información. Se pondrá especial atención en este esfuerzo a los grupos de niños y jóvenes que viven en comunidades rurales dispersas y a comunidades indígenas. (13)

2.4 OBJETIVOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

En lo referente a los objetivos de la Biblioteca Pública se tiene que en el año de 1949 la UNESCO publicó un documento sobre este punto para marcar el año internacional del libro, este organismo pidió a la Sección de bibliotecas que redactara nuevo documento, teniendo en cuenta la evolución que se ha tenido aproximadamente más de veinte años, el nuevo texto se traduciría en las principales lenguas del mundo y se presentaría en la conferencia de la FIAB a celebrarse en Bucarest.

La FIAB en un memorando señalaba cuáles son los objetivos de la Biblioteca Pública los cuales se mencionan a continuación: (14)

Satisfacer las necesidades de información de una comunidad definida apoyando las actividades tendientes a la educación y recreo.

- ✓ Permitir a todas las personas, según sus necesidades y condiciones el disfrute de los beneficios que pueda proporcionar el libre acceso a los libros y a todas las formas del material impreso que posee la biblioteca pública.

Hortensia Lobato, menciona en su obra *Los tipos de bibliotecas* los objetivos de la Biblioteca pública como sigue: (15)

- ✓ Promover el bienestar de la comunidad al proporcionar información, materiales y actividades de carácter educativo, cultural y de recreación a todos los habitantes de la localidad en la cual está ubicada.
- ✓ Proporcionar sus servicios gratuitamente a personas de cualquier ocupación y de todas las edades.

2.5 FUNCIONES

En lo que corresponde a las funciones que debe desarrollar la Biblioteca Pública se tienen las siguientes: (15)

- ✓ Fomentar el hábito a la lectura.
- ✓ Estimular las actividades cotidianas que fomenten la actividad individual y el bienestar social.
- ✓ Satisfacer las necesidades de información de los adultos en todas sus órdenes de la educación.
- ✓ Coadyuvar en el progreso educativo de niños, jóvenes y adultos.
- ✓ Desarrollar la capacidad creadora y las facultades de apreciación y sensibilidad en las artes, las letras y ciencias.

REFERENCIAS

- 1.- BUONOCORE, Domingo. "Diccionario de bibliotecología: Términos relativos bibliotecología, Bibliografía, Bibliofilia, Biblioteconomía, Archivonomía, Documentología, tipografía, materiales a fines". 2. ED. AUM. Buenos Aires, Marinar, 1976. 85 P.
2. -MÉXICO. Leyes, decretos, etc." Ley general de Bibliotecas, textos y debate parlamentario". México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. Dirección General de Bibliotecas, 1992.
3. - BOUNOCORE, Domingo. Op. Cit.
4. – SILVA Herzog, Jesús. Una historia de la Universidad de México y sus problemas. 5ª Ed. México: Siglo XXI, 1990. 2-3 p.
5. - Encyclopaedia of library and information Science, V. 24, Op. cit.
6. - FRIAS, Martha A. "La biblioteca de Nueva España". En: Anuario de Bibliotecología México, UNAM: Facultad de Filosofía y Letras. Época 4, Año 4, 1983.
7. - FRIAS, Martha A., Op. Cit.
- 8.- BERGANZO, Manuel. "Biblioteca Turriana. En: Diccionario Universal de Historia y Geografía, V. 1, México, Tip. De Rafael, 1853.
9. - MARTÍNEZ Meza, Miriam."Las historietas en las colecciones de las bibliotecas Públicas Mexicanas". México: CNCA, 1993.
- 10.- QUINTANA Pali, Guadalupe. Las Bibliotecas Públicas en México: 1910-1940. México: SEP. Dirección General de Bibliotecas. 1988. 462-464 p. (Historia de la Bibliotecas en México; 3)
- 11.- MÉXICO. Secretaria Educación Pública. Dirección General de Bibliotecas. Programa Nacional de Bibliotecas Públicas. México: SEP, Dirección General de Bibliotecas, 1993.
- 12.- Fox Quezada, Vicente. Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 en línea. México: Presidencia de la Republica, 2001. Disponible en: <http://www.pnd.presidenciadelarepublica.gob.mx>
- 13- CALDERON HINOJOSA, FELIPE. Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012 en línea .MÉXICO: presidencia de la República, 2007. Disponible en: <http://www.pnd.presidenciadelarepublica.gob.mx>
- 14.- Manifiesto de la UNESCO sobre Biblioteca Pública. Boletín de la UNESCO para Bibliotecas. Vol. 26, No. 3, May-Juan 1972. 143-137 p.
15. - LOBATO REYES, Hortensia. "Tipos de bibliotecas". México: SEP, Dirección de Bibliotecas, 1962. 2 h documento mimeográfico.

CAPÍTULO 3

LOS CATÁLOGOS

Toda información es útil y necesaria para toda aquella persona que la necesite por lo que el bibliotecario se ha visto en la necesidad de organizarla de tal manera que el usuario localice con pocos datos lo que le interese y darla a conocer, representada en tarjetas de cartulina y en sistemas electrónicos ordenados alfabéticamente, dando como resultado los catálogos.

Desde varios siglos atrás se empezaron a crear con el fin de dar a conocer el tipo de material existente y saber qué lugar ocupa un libro en los estantes de la biblioteca, así como cuántos libros tiene sobre un tema o autor.

El catálogo más antiguo del cual se tiene noticias es una pequeña tablilla de arcilla de más o menos 4 x 6 cm. Esta pequeña tablilla contiene referencia de unos sesenta títulos, es decir, en ella están los primeros renglones del texto, ya que en esa época las obras carecían de título. La misma data de más de 2 000 años a. n. e. y fue confeccionado por los sumerios. Ya en el I milenio, siglo VII a. n. e., en las tablas del rey asirio Asurbanipal, aparecen al final del texto, algunos datos bibliográficos como título, número de la tabla o tomo, primeros renglones de la siguiente tabla, nombre del propietario original y nombre del copista, en caso de tratarse de una copia. La biblioteca de Asurbanipal fue muy famosa y de ella se conservan en el Museo Británico alrededor de 22 000 tablas de arcilla cocida.

En Edfú, muy cerca de Tebas, se descubrió una construcción para biblioteca llamada Casa de Papiro y en ella un catálogo esculpido en una piedra de un muro nos muestra que en esa biblioteca existieron libros sobre Astronomía, Religión, Astrología y Caza. En Alejandría en el siglo IV a. n. e. se contaba con un museo donde entre otros se corrigió y depuró gramaticalmente obras de casi todos los autores griegos, además, contenían noticias acerca de la vida y obra de sus autores, éstas fueron destruidas por guerras y diferencias religiosas.

Los catálogos del científico griego Calímaco, quien es considerado creador de la ciencia bibliotecaria, estaban compuestos de 120 libros y en cada tira de pergamino incluyó el nombre del autor y posteriormente les añadió su biografía, lo cual constituía un adelanto para la época.

Los catálogos medievales servían más para los monjes, que los custodiaban, que para el público y como el número de manuscritos era pequeño, no era un problema su organización. El préstamo era sólo bajo

seguridad dado el gran valor que tenían las obras. El énfasis en el valor material de los libros continuaría hasta el siglo XVI.

Los datos bibliográficos que se conservaban constituían sobre todo una especie de inventario, con el nombre de los autores y títulos de las obras. Y en muchos monasterios las listas de libros no eran solamente con la finalidad de hacer el catálogo sino para llevar un control de las donaciones recibidas.

Los catálogos estaban formados por listas de las obras, según aparecían en los estantes e incluían guías de contenido de cada obra o instrucciones de cómo debían ser usados. (1)

Es pertinente hacer una diferencia entre catálogos y bibliografía, el primero, como se menciona anteriormente, es una lista ordenada alfabéticamente de libros de una colección determinada la cual nos indica el lugar donde se puede localizar en la estantería de la biblioteca. La segunda es también una lista de libros pero hecha abstractamente, es decir un listado no vinculado a una colección en particular.

3.1 DEFINICIÓN

Bounocore menciona que el catálogo es. "La nomina ordenada de las obras existentes en una biblioteca pública, privada o librería, con la indicación, mediante una clave o símbolo (signatura topográfica) del lugar donde puede ser hallado cada libro". (2)

Para Grey Akers, el catálogo es: "Una lista de libros, mapas, etc. Ordenada de acuerdo con un plan determinado que se diferencial de una bibliografía por consistir en una lista que registra, describe y señala los fondos de una colección, una biblioteca o un grupo de bibliotecas". (3)

Para El Glosario de la ALA": se describe al catálogo como creado conforme a principios específicos y uniformes". (4)

De acuerdo a lo anterior se puede afirmar que el catálogo es una herramienta fundamental, que contiene los registros del material organizado que posee la biblioteca y es el medio que permite tanto al usuario como al bibliotecario, tener acceso a la colección de una forma metódica, exhaustiva, eficaz y rápida.

Sus funciones son las siguientes:

De acuerdo a Miyamoto, el catálogo cumple las siguientes funciones: (5)

- Muestra si la biblioteca tiene una obra determinada.
- Señala qué obra se tiene de un determinado autor.
- Presenta ediciones de una determinada obra existente en la biblioteca.
- Muestra qué materiales tiene la biblioteca de un tema en particular.

Arguinzóniz agrega que el catálogo: (6)

- Facilita al usuario la localización de los títulos de las obras que desea consultar.
- Remite al usuario, mediante las tarjetas de envío a otros temas relacionados con el de su interés, el cual está indicado en las tarjetas de referencia.

Gloria Escamilla también menciona las funciones del catálogo y son las siguientes: (7)

- Mostrar mediante una serie de tarjetas catalográficas la existencia de toda obra en la biblioteca.
- Reunir en un mismo sitio todas las tarjetas que presentan el mismo asiento.
- Señalar el contenido temático de las colecciones de la biblioteca a través de las tarjetas de materia.
- Relacionar un tema determinado con otro u otros sobre los cuales también existen materiales en la biblioteca.
- Poner de manifiesto los títulos de las obras que encierran las colecciones para beneficio de los usuarios que no recuerden otro dato en relación con otra obra que buscan, sino solamente el título.

Dar información bibliográfica sobre la obra representada en cada tarjeta.

Presentar el número identificador de todas las obras existentes en las colecciones de la biblioteca, dato valioso, puesto que en esta forma se puede encontrar fácil y rápidamente la obra que se busca en la estantería de la colección.

En resumen, los catálogos son listas sistemáticas ordenadas de acuerdo a los asientos bibliográficos de libros, publicaciones periódicas, folletos, videos, discos compactos, pinturas, casetes, y programas de

computadoras que constituyen los fondos de una biblioteca. Con esto podemos decir que es la memoria de la biblioteca de todos los materiales que posee la biblioteca.

3.2 TIPOS DE CATÁLOGOS.

El catálogo es un listado de registros de todos los artículos bibliográficos que contiene una biblioteca y que funciona como un medio de acceso para poder encontrar un libro en los estantes de la biblioteca.

Los primeros catálogos de fichas aparecieron en el del siglo XIX, permitiendo mucha más flexibilidad, y hacia el final del siglo XX aparecieron los más sofisticados en los cuales se usan los medios tecnológicos para su búsqueda, dicho lo anterior tenemos los catálogos en línea o mejormente conocidos OPAC.

El catálogo de fichas ha sido familiar a los usuarios de biblioteca por generaciones, pero ha sido substituido con eficacia por el catálogo en línea (OPAC las siglas en inglés) el cual es de acceso público. Algunos todavía refieren al catálogo en línea como "catálogo de fichas." Algunas bibliotecas con el acceso de OPAC todavía tienen catálogos de fichas en sitio, pero éstos ahora son estrictamente un recurso secundario y son raramente actualizados. Muchas de las bibliotecas que han conservado su poste físico del catálogo de fichas una muestra que aconsejaba el año pasado que el catálogo de fichas fuera actualizado. Algunas bibliotecas han eliminado su catálogo de fichas a favor del OPAC con el fin del ahorro de espacio para el otro uso, tal como estantería adicional.

De acuerdo a su forma física los catálogos se pueden presentar de la siguiente manera:

- Forma de libro o impreso
- En tarjetas
- Automatizado
 - En Microfichas
 - En Línea
 - OPAC
 - En CD-ROM

Catálogo en forma de libro

Es el que se encuentra presentado en forma de libro, en un inicio fueron accesibles únicamente al personal de la biblioteca, en 1950 la Boston Public Library de Philadelphia abrió sus catálogo al servicio en tarjetas al servicio para el público.

Este tipo de catálogo se remonta desde la aparición de la imprenta en el viejo mundo (Europa), Petrius lo dio a conocer en la Universidad de Harvard. (8)

El catálogo en este formato es aquél en el que las fichas están impresas en hojas encuadernadas en uno o en varios volúmenes.

Esta forma de presentación del catálogo resulta ser muy rígida porque una vez impreso no admite adiciones ni correcciones aun cuando queda el recurso de los suplementos. Las fichas se encuentran impresas o manuscritas en hojas encuadernadas en uno o en varios volúmenes, sin embargo este tipo de catálogo rápidamente pierde su actualidad y su reproducción no es fácil.

A continuación se mencionan las ventajas y desventajas de este catálogo: (9)

- Ayuda en las labores de catalogación y clasificación.
- La indicación a los usuarios sobre la existencia de los materiales de la biblioteca que participan en esos catálogos.

Las desventajas son:

- El costo de la elaboración de estos catálogos.
- Se requiere de personal capacitado para ello.
- El aumento en los insumos e impresión y además de su desactualización, en el monto de los mismos.
- Catálogo en tarjetas

El catálogo en forma de tarjeta

El catálogo en este formato ha sido la herramienta básica que utilizan todas las bibliotecas para dar a conocer a los usuarios de los registros de libros con que cuenta la biblioteca; dichos registros están plasmados en pequeñas tarjetas de cartulina de 12.5 X 7.5 cm.

En este tipo de catálogo cada uno de los registros se representa en tarjetas de cartón estándar y después se ordenan alfabéticamente, aunque esto va dependiendo del tipo de catálogo, su arreglo y sus funciones.

A Cualquier catálogo presentado de esta manera se le recomienda el uso de tarjetas guías, con el objeto de orientar al usuario, ellas llevan una caja escalonada, en la parte superior se escribe la letra o palabras que convengan de acuerdo con el tipo que se trate, ordenadas alfabéticamente.

Para que se pueda hacer un adecuado uso de las tarjetas, estas tendrán que ser acomodadas en cajones de madera o metal que mide generalmente de 40 a 47 cm. de largo, 13 cm. de alto y 10 cm. de ancho; cada cajón presenta una perforación en la parte inferior con el objeto de que a través de ella pase una varilla de metal que va a servir para sujetar las tarjetas y evitar que los usuarios retiren o cambien de lugar.

A continuación se describen las ventajas y desventajas del catálogo en forma de tarjeta en una biblioteca
(10)

Ventajas

Las ventajas del catálogo al público en forma de tarjetas son aquellas cualidades que favorecen al óptimo servicio para los usuarios.

La ventaja principal del catálogo en tarjetas es su flexibilidad, ya que se pueden agregar cambiar o suprimir tarjetas fácilmente lo que en teoría lo hace más fácil de actualizar y tenerlo al día. Esta flexibilidad permite al usuario poder buscar una obra por su autor, título o materia, sin tener la necesidad de revisar todo el catálogo como tendría que hacerlo en uno en forma de libro.

Desventajas

Las desventajas son aspectos que en un momento dado no hacen el uso fácil del catálogo, haciéndolo ocasionalmente un instrumento tedioso de consulta.

- Ocupan un mayor espacio físico, el cual debe de ser un lugar determinado, ya que no es posible someterlo a constantes cambios de lugar.
- El crecimiento exagerado, puesto que llegan a contarse por miles o millones de tarjetas (fichas) que lo integran.
- Deterioro de la tarjetas por su uso.
- Deficiencia en la intercalación de tarjetas.
- Aglomeración en el área de catálogos, etcétera.

Catálogo automatizado

Este tipo de catálogos son aquellos en donde la información es registrada en dispositivos legibles de computadora (discos flexibles, discos duros, cintas magnética, CD –ROMS, etc.) en donde la información se recupera por la misma vía.

Los catálogos automatizados se inician a finales de la década de los cincuenta con el proyecto Computer Output Microfilm.

- Catálogo en Microfichas

Este tipo de catálogos en COM que significa Computer Output Microfilm, este sistema es producto netamente de computadora, ahorra espacio sobre todo cuando se trata de grandes catálogos puesto que las tarjetas se presentan en microfichas cuyas consultas exigen de aparatos que permiten leerlos.

El sistema de microfichas se divide en dos:

La microfilmación de documentos, es parecido al sistema de fotocopiado en el cual el original se microfilma y se destruye.

El sistema de micro formas se conoce como COM (Computer Output Microfilm) que equivaldría al sistema de impresión láser en el mundo de papel.

Para utilizar el sistema COM, los registros deben estar codificados en una computadora, debe de tener un dispositivo de salida, además, es necesario una grabadora de COM y cinta magnética o estar en línea.

Se han realizado estudios sobre los sistemas de microfilmación en gran escala y se ha llegado a la conclusión que se puede ahorrar mucho espacio requerido en papel, este tipo de sistema es adecuado para almacenar una gran cantidad de información.

Una limitación del catálogo en microficha es su actualización, claramente tanto el papel como la microfilmación no es el medio ideal para la disseminación de la información.

En los sistemas COM si es posible actualizar la base de datos pero su producción requiere imprimir de nuevo todo el material, la consulta de estos catálogos requiere de equipos especiales para su uso, es decir de aparatos lectores de microfichas.

En línea

Es conocido con el nombre de OPAC (Online Public Access Catalogue), Michael Gorman lo define como “un sistema de control bibliográfico que permite leer y recuperar los datos almacenados en la computadora por medio de puntos de acceso, los datos recuperados son desplegados en la pantalla de la terminal o impresora si se requiere”, las terminales se encuentran localizadas dentro de la biblioteca o en un lugar externo. El usuario recupera la información acerca del material existente en la biblioteca y fuera de ella. (11)

Charles R. Hidret dice que los catálogos en línea tienen tres características básicas.

- Son interactivos, ya que pueden comunicarse dinámicamente con sus usuarios y pueden responder en un momento determinado a necesidades dadas.
- Son expandibles porque sus puntos de acceso y rutas para la recuperación de datos pueden ser perfeccionados a través de mayores pantallas de despliegue y funciones de soporte entre otras alternativas.
- Son transportables, ya que la actividad que un usuario realiza al consultarlo puede ser fácilmente registrada, con el fin de conocer y analizar sus patrones de conducta de búsqueda.

Las principales características de los catálogos en línea son:

- La capacidad de consultarlos en cualquier lugar a control remoto (siempre y cuando existan las vías de comunicación).
- En teoría, la capacidad de almacenamiento es ilimitada sujeta a la capacidad del equipo que se esté utilizando.
- Tiene la capacidad de interactuar con el usuario.
- Tiene un mayor número de puntos de acceso.

Minimiza el tiempo de actualización del mismo lo cual es una de las características de suma importancia que supera a todos los demás catálogos y es de vital importancia para la investigación bibliográfica y documental. (12)

Martínez Arellano dice que las ventajas del catálogo en línea son las siguientes. (13)

- ❖ El usuario dispone de varias opciones para establecer sus estrategias de búsqueda de una obra determinada.
- ❖ Tiene una capacidad de almacenamiento mayor.
- ❖ La reducción de costo que ocasionaría a la institución en su mantenimiento de los catálogos cosa contraria con el catálogo de las tarjetas.
- ❖ Mediante esta forma el usuario tiene acceso a un catálogo actualizado de su biblioteca, ya que su mantenimiento se lleva a cabo periódicamente.
- ❖ La presión de la búsqueda por esta vía es mucho mayor, por tener una flexibilidad en la forma de la recuperación de la información.

En lo que corresponde a las desventajas son:

- La carencia del personal especializado y la falta de capacitación del especialista de la biblioteca para la operación de los catálogos.
- La posibilidad de que en cualquier momento se de la falta de energía eléctrica del local, provocando con esto la caída del sistema en el que trabaja la biblioteca.
- La falta de recursos económicos para la adquisición de un equipo de cómputo que corresponda a las necesidades de las bibliotecas y de su comunidad.

- OPACS

Catálogo en línea OPAC (del inglés Online Public Access Catalog) es un catálogo o base de datos automatizado de acceso público en línea con las descripciones de los materiales de la biblioteca. Además, permite conocer no sólo la ubicación de los ejemplares, también si están prestados a algún lector, indica cuándo lo va a devolver. Generalmente, tanto el personal de la biblioteca como el público tienen acceso a él en varias terminales dentro de la biblioteca o desde un ordenador conectado vía Internet.

La mayoría de los sistemas bibliotecarios trabajan en plataforma Windows. Sin embargo en años recientes con el auge del software libre, se han desarrollado igualmente sistemas bibliotecarios completos como Koha disponible en Linux que ponen a disposición de diferentes tipos de usuarios las prestaciones de estos sistemas de gestión de bibliotecas. Los actuales módulos de OPAC se sirven de listas desplegadas, ventanas emergentes, cajas de diálogo, operaciones de ratón, y otros componentes gráficos del interfaz, con el fin de simplificar la entrada de los datos para la búsqueda y formato de visualización de los registros.

Los catálogos de primera generación eran concebidos según el modelo manual y sólo permitían el acceso a través de las líneas de encabezamientos del catálogo, además, carecían de uniformidad de criterios hasta la llegada de los formatos MARC, lo que dificulta la búsqueda e intercambio de registros y la creación de criterios.

Los defectos principales de los OPACS de la primera generación son:

- La calidad, legibilidad y estética era deficiente
- No ofrecían a los usuarios mensajes de ayuda
- Utilizan la terminología técnica de la catalogación
- Sólo disponían de un modo de interacción
- Escasez de puntos de acceso
- Escasez de oportunidades de exploración de la base de datos además de la orden alfabética

Los catálogos OPAC de segunda generación conllevan una serie de avances significativos que llevan a cabo en tres líneas de actuación distintas:

- Estructura
- Métodos de acceso
- Interacción del sistema con el usuario

Y se caracterizan por:

- Tienen interfaces más amigables
- Normalización en los métodos
- Potencia en las herramientas de recuperación
- Permite presentar la información en varios formatos
- Mantiene historiales de búsquedas
- Dos niveles de acceso, para expertos e inexpertos

Los OPAC de segunda generación van a seguir por la necesidad de proporcionar una solución a una serie de problemas recurrentes en el acceso bibliográfico público actual, los problemas serían;

- La necesidad de tipos de interfaz más amigable y destinados a grupos diversos
- La facilitación de procesos de interrogación por medio de interfaces más adecuadas
- Integración de nuevas herramientas

En la actualidad, unas 30,000 bibliotecas tienen registros bibliográficos en un OPAC del OCLC, llamado WorldCat, que es un catálogo de los materiales de biblioteca realizados con la colaboración de bibliotecas públicas y privadas por todo el mundo, sobre todo en Estados Unidos y Canadá. WorldCat muestra cuántas bibliotecas poseen el mismo libro o material. Los usuarios de WorldCat deben de conectar el OPAC de su biblioteca para ver la información de las demás bibliotecas. El OCLC WorldCat no es técnicamente un OPAC en sí mismo, sino un Macro OPAC; es una base de datos bibliográficos usada principalmente por el personal de la biblioteca (bibliotecólogos) de las instituciones que tienen una suscripción anual a los servicios de OCLC. No es utilizada por usuarios o el público en general a menos que su biblioteca local suscriba el servicio de referencia del OCLC FirstSearch. (14)

En CD-ROM

Los catálogos en CD-ROM, llamados bases de datos tienen las características de almacenar información bibliográfica en discos compactos o CD-ROM (Compact Disc Read Only Memory) el cual es un sistema de almacenamiento. (15)

Una base de datos consiste en una serie de registros bibliográficos organizados mediante un sistema determinado o quizás tipo de registro (registro administrativo para subsistemas de adquisición, registros con información y referencias, catálogos de colecciones de varias bibliotecas universitarias y por qué no también nacionales, registros con información y referencias para servicios a la comunidad) la cual es caracterizada por:

- El número de registros almacenados.
- El tamaño y contenido de cada registro.
- El método de organización y acceso a la base de datos.

La base de datos en CD-ROM es una alternativa que le permite a la biblioteca almacenar grandes cantidades de información bibliográfica y recuperarla en tiempo muy reducido.

En la década de los 80 y aprovechando la tecnología en lo que respecta a la óptica y la aplicación del rayo láser, es cuando se realizan las primeras grabaciones principalmente en lo referente en la industria musical, Philips y Sony sobresalen por la calidad de su sonido, en el libre ruido de fondo y revolucionar el mundo del audio.

El contenido de los catálogos en CD-ROM son considerados como uno de los medios más flexibles para la distribución su información debido a que se pueden almacenar una gran cantidad de imágenes, texto completo y gráficas, citas bibliográficas o catálogos de unión y sonido.

La presentación física del CD-ROM originalmente fue diseñada como un tipo de emparedado de vidrio flexible y aluminio que tiene un espesor de 1.2 Mm. y un diámetro de 12mm (4.72 pul.) En él tiene una capacidad de información contenida en 1600 discos suaves, se debe de tener en cuenta el equipo necesario para leer el contenido de los CD-ROM, una PC personal (con 512 de RAM de memoria, aunque preferentemente sea de 640 k de memoria RAM. Un drive de CD-ROM consola lectora de disco compacto,

una tarjeta de interface SCSI (Interface Serial para computadora pequeña) en CD-ROM que codifica los datos en la pantalla. (16)

3.3 ORGANIZACIÓN DE LOS CATÁLOGOS.

La forma más rápida y eficiente para encontrar la información en una biblioteca debe de estar organizada y reflejada en los diferentes catálogos, esta deberá de ser eficiente y precisa para la localización de las obras.

3.3.1 CATÁLOGOS PARA EL USO DEL PERSONAL

CATÁLOGO OFICIAL

Ese catálogo "esta destinado también a ser usado exclusivamente por el personal de la biblioteca, en especial el departamento de servicios técnicos. Generalmente está formado por tarjetas principales ya sean de autor o de título arregladas alfabéticamente, en ocasiones, incluye también las tarjetas de autoridad de autor". (17)

Este tipo de catálogo es básico para el trabajo de investigación que se hace en el departamento de procesos técnicos, ya que le permite al bibliotecario saber si existe un ejemplar en la biblioteca de la obra evitando que se duplique el juego de tarjetas (registros) de una obra ya clasificada con dos números distintos y con encabezamientos de materia diferentes, el constante uso permite acelerar el trabajo en ese departamento logrando una mayor uniformidad.

CATÁLOGO TOPOGRÁFICO

"Este catálogo en cierta forma, es un catálogo clasificado, puesto que los dos utilizan el sistema de clasificación en uso en la biblioteca, el topográfico, a diferencia del clasificado, no necesita índice alfabético de materia pues no va a ser consultado por el público, sino por el personal de la biblioteca en el inventario completo de las colecciones de la institución". (18)

El catálogo topográfico es utilizado para:

1. Realizar inventarios.

- Indicar la cantidad de libros que se posee en una determinada clase.
- Presentar las tarjetas en el mismo orden en que están colocados los libros en los estantes.
- Servir como base para la elaboración de una bibliografía o lista de lecturas sobre un tema específico.
- Mostrar cuántos libros o ejemplares se han adquirido de un tema o autor.

CATÁLOGO DE ADQUISICIONES

El catálogo de adquisiciones es de uso exclusivo del personal de la biblioteca y está formado por una de las tarjetas principales del libro, ordenadas conforme a un número progresivo por la biblioteca.

3.3.2 CATÁLOGOS AL PÚBLICO

CATÁLOGO DICCIONARIO

El Catálogo diccionario presenta en una sola serie alfabética las entradas de autor, título y materia. Esta forma de entrada única se vuelve confusa cuando aumenta el tamaño de la colección.

Su arreglo es una forma ampliamente usada por las bibliotecas modernas, dando como resultado un catálogo en diferentes tipos de tarjetas principales, secundarias y de materia. El arreglo del catálogo es sencillo por lo que no necesita consultar otro. (19)

Las ventajas de catálogo diccionario son:

- Se logra la economía de espacio en las bibliotecas.
- Ahorro en cuanto a la elaboración de tarjetas, ya que en el caso que se repita el tema y el título solamente se haría una tarjeta.
- El usuario tiene acceso a las fuentes totales de las bibliotecas por cualquier vía.

Entre las desventajas tenemos:

- La consulta por varios usuarios que requieren de la misma información al mismo tiempo, lo cual ocasiona pérdida de tiempo y molestias para los usuarios en la búsqueda de la información. (20)

CATÁLOGO CENTRAL O COLECTIVO

Se forma con las tarjetas principales de los registros de los libros con los que cuentan las bibliotecas y que dependen de una central, es decir pertenece a una red de bibliotecas. Su objetivo es localizar fácilmente un material documental en una biblioteca específica. Puede ser de carácter local, regional o nacional y en cuanto a su contenido puede ser general o especial. También recibe el nombre de catálogo de unión. (21)

CATÁLOGO SISTEMATIZADO, METÓDICO O CLASIFICADO

En el catálogo sistemático o metódico los asientos se ordenan metódicamente por los números clasificadores, y dentro de éstos por el asiento principal. Este catálogo permite además saber cuáles son los temas que incluyen la unidad de información y la relativa riqueza del fondo de cada uno de ellos.

Este tipo de catálogo está basado en algún sistema de clasificación, por lo regular es usado en donde el servicio de estantería es abierta, la mayor ventaja de un catálogo clasificado se deriva en el uso de símbolos o números para el arreglo de las tarjetas, lo que hace que se mantenga siempre al día sin importar los cambios en la terminología, para que sea usado con propiedad debe de tener un índice alfabético.

La desventaja radica en el hecho de que se estructura sobre un sistema de clasificación; muchos de los usuarios que consultan la biblioteca no están familiarizados con los números de clasificación y como consecuencia necesitan una orientación especial cuando lo consultan, algunas de las bibliotecas que usan este tipo de catálogo para mostrar el contenido de su acervo son las especializadas.

CATÁLOGO DIVIDIDO

Debido a la complejidad que presenta el catálogo diccionario, surge la necesidad de elaborar un catálogo dividido, el cual está constituido por tres catálogos:

- ✓ Catálogo de autor.
- ✓ Catálogo de título
- ✓ Catálogo de materia o tema.

- El catálogo de autor presenta los registros catalográficos por orden alfabético de los apellidos de los autores. Este catálogo también considera a los autores secundarios: coautores, traductores, prologuistas, editores y colaboradores, incluyen tantos autores personales como corporativos.
- El catálogo de título incorpora como punto de acceso el título propiamente dicho de los registros catalográficos.
- El catálogo de materia presenta las descripciones por orden alfabético de encabezamientos de materia o descriptores que presentan el contenido de una obra.
- Encontrar la referencia de un documento del que sólo se conoce el tema.
- Saber qué documento posee la unidad de información sobre un determinado tema. (22)

3.4 SATISFACCIÓN DE USUARIOS

El Diccionario de la Lengua Española se refiere a la palabra satisfacer “al hecho de dar solución a una duda o a una dificultad. Aquietar y convertirse con una eficaz razón de la duda o queja que se había formulado. (23)

La satisfacción del usuario es la percepción que él tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas.

Podemos decir que la satisfacción de usuarios es una medida de rendimiento subjetiva que refleja la dimensión cualitativa de los servicios de las bibliotecas en su conjunto o la de los componentes específicos de los servicios que se ofrecen y se pueden medir en dos niveles como son:

Satisfacción general del usuario, que evalúa los servicios de la biblioteca en su conjunto.

Satisfacción del usuario con cada uno de los servicios o componentes de dichos servicios.

El usuario de la biblioteca es el único juez de la calidad del servicio y satisfacer sus demandas es fundamental, con ello se determinan el nivel de excelencia del servicio. Para que el servicio cumpla con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios es parte fundamental los recursos humanos, mismos que deberán tener algunas actitudes generales entre las cuales se encuentran: preocupación por los demás, honestidad, calidad, disposición, sensibilidad, misión y visión de las bibliotecas y saber trabajar en equipo.

Lancaster, dice que “el grado hasta el cual estas necesidades son satisfactorias con prontitud, depende directamente del tamaño y calidad de las colecciones, la infraestructura, la suficiencia de la organización de

la colección la utilidad de los medios (catálogos e índices) que proporcionan acceso a las colecciones, y a la aptitud y buena voluntad del personal para explorar estos recursos". (24)

Si el usuario está o no satisfecho con el servicio de la biblioteca, depende de gran parte del tiempo que le tomó para obtener un determinado material conocido, uno o más materiales que traten de un tema determinado o la contestación correcta a una pregunta específica.

Por esto la satisfacción o insatisfacción de los usuarios dependen en gran parte de la creación, diseño, planeación, organización y adecuación de un sistema de información. El bibliotecario debe estar siempre pendiente y no olvidar que si un usuario acude a la biblioteca es porque tiene necesidad de algunos servicios que le puedan satisfacer su requerimiento de información.

REFERENCIAS

- 1.-Historia de los catálogos segunda parte. en línea. México: Disponible en <http://www.librolibertate.wordpress.com/.../historia-de-la-catalogación-y-los-catálogos-segunda-parte/>
- 2.- BOUNOCORE, Domingo."Diccionario de bibliotecología: Términos relativos bibliotecología, Bibliografía, Bibliofilia, Biblioteconomía, Archivonomía, Documentología tipografía, materiales a fines". 2. ED. AUM. Buenos Aires, Marinar, 1976.
- 3.- GREY Akers, Susan."Catalogación sencilla para bibliotecas". Consuelo Bates (tr.).3ª Ed. México: Pax-México, [19__].
- 4 - Glosario de la ALA de la Bibliotecología y ciencias de la información. Hearsil Young (Edit.) Blanca de Mendizábal Allende (tr.). México: Díaz de Santos, 1988.
5. - MIYAMOTO Matsumoto, Blanca."Catálogos colectivos, objetivos y organización.--México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología y Archivología, 1963. (Serie de Seminario de Investigaciones bibliotecológicas, núm. 1)
- 6.- ARGUINZÓNIZ Barragán, María de la Luz. "Guía de la biblioteca: funcione Actividades". México: ANUIES, 1991.
- 7.- ESCAMILLA González, Gloria."Interpretación catalográfica de los libros". México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliográficas, 1889. p. 29-30
8. - MALINCONICO, S. Michael y Paul J. Pasana."The future of the catalogue the library choice white plains, knowledge Industry Publications", 1979. pp. 8-83
9. -MALINCONICO, S. M. Op. Cit.
10. - ALBA Leonel, Juan Cayetano. *Evaluación del uso del catálogo al Público en una Biblioteca Universitaria con estantería Abierta*. México, D.F.: Los Autores, 1974. h.14 (Tesis de Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
11. - MANZANO Martínez, Pablo. *Evaluación del uso del Catálogo Público Automatizado de la Biblioteca "Samuel Ramos" de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM*. México, D.F.: El autor, 1996. h. 4-5 (Tesis en Licenciatura de Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
12. - HIDRET, Charles R. Beyon Boolean: designing the next generation of line catalogues En: Library Trends (spring, 1987).vol.35 No.4, pp. 647-667
13. - MARTINEZ Arellano, Felipe Filiberto. *Impacto del uso de un Catálogo en línea en una Biblioteca Universitaria*. México, D.F.: El Autor, 1993. H.100 –101 (Maestría Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.

- 14.-WIKIPEDIA la enciclopedia Libre. Catálogos en Línea. Disponible en línea. España:
http://www.wikipedia.org/wiki/catálogos_en_línea
15. - MANZANO Martínez, Pablo. Op. Cit. h. 144.
16. - GÓMEZ Briseño, Jorge. *Bibliófila, un Banco de Datos en CD-ROM para apoyar los procesos técnicos.*
México, D.F.: El Autor, 1990. h.41 (Tesis en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
17. - ESCAMILLA G., Gloria. Op: Cit. p. 55
18. - ESCAMILLA G., Gloria. Op. Cit. p. 55
- 19.- GUINCAHT, Claire. "Introducción general a las ciencias sociales y técnicas de información. 2 Ed. Madrid:
CSIC: UNESCO, 1990, p. 202
- 20.- ESCAMILLA G., Gloria. Op. Cit. pp. 44-55
- 21.- ESPINOZA Becerril, Ma. Isabel. *Uso del catálogo de la biblioteca Central de la UNAM.* México, D.F.,
1987. 37 H. (Tesis de Lic. en Bibliotecología) UNAM
22. - MANZANO MARTINEZ, Pablo. Op. Cit. 12 h.
23. - MANZANO MARTINEZ, Pablo. Op. Cit. 10 h.
24. - Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. 19ª. Madrid La Academia, 1970. p.1310
25. - LANCASTER, Frederick W." Evaluación y medición de los servicio Bibliotecarios". México: UNAM,
Dirección General de bibliotecas, 1983 p.19

CAPÍTULO 4

LA BIBLIOTECA PÚBLICA “JOSÉ MARTÍ”

4.1 ANTECEDENTES.

Durante el periodo presidencial del Gral. Álvaro Obregón (1920-1924) es nombrado rector de la Universidad Nacional el Lic. José Vasconcelos, al estar al frente se ve en la necesidad de crear una cruzada educacional contra el analfabetismo, para llevarla a cabo a todos los rincones del país, esta no podía tener resultados sólidos y duraderos si no iba acompañada de una intensa campaña de difusión del libro.

Cosío Villegas dice “todos los que ya sabían leer no tenían que leer y los que estaban aprendiendo lo olvidarían si no podían sostenerles con las bibliotecas públicas, dando con esta acción el hábito a la lectura.
(1)

Para este fin es creado un Departamento encargado de llevar dicha labor a todo el país y a todos los puntos de la Ciudad de México como fue el Departamento de Bibliotecas Populares y Ambulantes dependientes de la Universidad, poco tiempo después pasa a la SEP teniendo como objeto principal el de fundar en la Ciudad de México Bibliotecas Populares “Modelo” y a partir de su prototipo se crearían bibliotecas en todos los Estados de la República.

En pocos meses de creado el Departamento de Bibliotecas se empiezan abrir bibliotecas paulatinamente en la ciudad de México, teniendo los nombres de personas famosas del tiempo como Amado Nervo, Rubén Darío, Manuel José Othón, etcétera. En la revista de “El Libro y el Pueblo” del mes de Febrero de 1923 es anunciada la pronta inauguración de la Biblioteca Pública José Martí, en honor al libertador cubano como aparece en la nota de dicha revista. (2)

De la Biblioteca Pública “José Martí” no se tiene segura su apertura, pero se pudo haber establecido en los meses de Marzo o Abril de 1922 para los trabajadores de las fabricas de “La Hormiga” y “La Alpina”, lo que actualmente se conoce como las clínicas 4 y 8 del IMSS y Nacional financiera ya que en esa época, los trabajadores entraban a temprana edad sin tener la oportunidad de asistir a la escuela, como aparece en dicho boletín, se instaló en la calle de Ferrocarril # 5 en San. Ángel, D.F. con un horario de Lunes a Sábado de las 16:00 a 21:00 hrs. Con un acervo de 430 libros de obras generales, 1 libro de Filosofía y Lingüística y otro de Ciencias Puras.12 de Ciencias Aplicadas, 667 de Literatura y 6 de Historia y Geografía. (3).

En 1953 es trasladada a la fábrica de textiles “La Hormiga” situada en la calle de Ocampo y Guerrero. En este mismo año se cambia al edificio del templo del Carmen, en 1968 pasó al edificio de la Delegación Álvaro Obregón y en 1971 cambia nuevamente de domicilio al primer piso del edificio ubicado en la calle de Dr. Gálvez No.17 en San Ángel.

Como se observa desde la fecha de su creación fue de constantes cambios de domicilio, hasta 1982 cuando recibieron un comunicado que se encontraba en su etapa final la construcción de la Biblioteca Delegacional Álvaro Obregón a la cual se cambiaría la Biblioteca José Martí, con su personal y su acervo, con domicilio en las calles de Veracruz y Guerrero s/n en la Col. Progreso Tizapán en San Ángel al sur de la ciudad de México. Al año siguiente se incorpora al Plan Nacional de Bibliotecas Públicas bajo la administración de la Dra. Ana María Magaloni siendo presidente de la República el Lic. Miguel de la Madrid Hurtado.

La Biblioteca Pública José Martí da servicio a todo tipo de usuarios, niños jóvenes y adultos en general, amas de casa, estudiantes, etc., cada uno de esos grupos con sus propios objetivos e intereses, utilizando los materiales de la biblioteca.

4.2 SERVICIOS

- Servicio de préstamo en sala

Es la autorización que se les otorga a los usuarios para leer en el recinto los materiales de algunas colecciones básicas que la biblioteca pone a disposición del público en general.

Este servicio se da únicamente dentro de las instalaciones de la biblioteca, con las indicaciones de que haga uso correcto de cada uno de los libros de donde desee sacar la información necesaria sin ningún costo.

- Servicio de estantería abierta

En este tipo de estantería el usuario tiene plena libertad para realizar sus búsquedas de información en la colección sin olvidar que se puede auxiliar del catálogo al público, además, le permite establecer una comparación entre los libros que tratan un mismo tema y así puede elegir aquellas que coincidan con sus necesidades e intereses de información

- Servicio de préstamo a domicilio

Consiste en la autorización que se le otorga al usuario para llevarse a su casa el material de la biblioteca "José Martí" por 15 días las obras literarias y 6 por los libros de la sala general con opción a dos resellos mas por el mismo tiempo, mediante cierto requisito como lo es el de tener una credencial de préstamo a domicilio expedida por la biblioteca sin ningún costo. Los libros de la sala de consulta no se prestan a domicilio.

Con esa credencial se le permiten llevar tres libros de diferente materia o dos de la misma y otro diferente siempre y cuando que no sea del mismo autor y título, tiene una vigencia de dos años.

- Servicio de consulta

Es el lugar en donde el usuario podrá encontrar respuestas cortas y precisas a preguntas específicas que el usuario necesita; estas las encontrará en diccionarios, enciclopedias, anuarios, almanaques, etc. Este servicio actúa de intermediario entre la colección y las necesidades de los usuarios con base a un dialogo entre él y el bibliotecario.

- Servicio de orientación de usuarios

Este servicio es básico en la Biblioteca Pública; consta de dos aspectos fundamentales:

- ✓ Señalamientos de áreas, colecciones y servicios, que permiten al usuario ubicarse dentro de la biblioteca.
- ✓ La Instrucción gráfica escrita-verbal sobre el acervo y los servicios de la biblioteca, que lo capacitan para utilizarla plenamente.

La meta de este servicio es lograr que los usuarios aprovechen al máximo los recursos de la Biblioteca y que puedan por si solos encontrar la información que necesiten, con el trato amable el bibliotecario crea un ambiente cordial en la biblioteca y hace que los usuarios se sientan como en su casa.

Los medios de orientación que se utilizan para llevar con éxito este servicio son:

- Señalamientos de ubicación.
- Letreros de comportamiento.
- Carteles de instrucción.
- Folletos de la biblioteca.
- Visitas guiadas.

❖ Señalamientos de ubicación

Se tienen letreros que indican al usuario la forma de cómo se debe de comportar dentro de la biblioteca y cómo tratar los libros.

Estos nos indican las normas que los usuarios deben acatar, o de lo contrario, se hará una invitación para que el usuario por convencimiento propio, tenga una actitud positiva hacia la biblioteca y hacia los demás.

Entre los letreros más importantes están los siguientes (4):

- Gracias por no fumar en la Biblioteca
- Se suplica no introducir alimentos ni bebidas y alimentos a la biblioteca.
- Favor de depositar los libros en el carrito
- Guardar silencio beneficia a todos.

❖ Servicio de videoteca

Este servicio se le proporciona al usuario sobre temas generales y especializados del conocimiento humano y de esparcimiento para niños y adultos.

En el servicio de videoteca como en el de libros también se los pueden llevar a casa, con una duración de 24 hrs., previa tramitación de la credencial de videos que es diferente a la de libros, la vigencia de la credencial es de un año y el servicio es gratuito.

❖ Servicio de fomento al hábito de la lectura

Consiste en ofrecer a la comunidad diversas actividades culturales llamados cursos y talleres enfocados en promover su acercamiento a la lectura y fortalecer su vida cultural.

Uno de los periodos más importantes para ese fin es el de verano, en donde los niños están de vacaciones, la biblioteca organiza en coordinación con el departamento encargado una serie de actividades llamada "Mis vacaciones en la biblioteca" en ellas los niños, jóvenes y adultos podrán disfrutar en su tiempo libre de manera placentera y recreativa, a partir de la información y el conocimiento de la lectura y los libros que estarán a su alcance, además están los talleres de "Nuestras Tradiciones" (de día de muertos y de navidad) a través de manualidades o lecturas sobre el tema. (5)

❖ Servicio de fotocopiado

El servicio se ofrece a todos los usuarios de la biblioteca a cambio del pago correspondiente cuya tarifa autorizada se encontrara en un lugar visible y libre tránsito.

❖ Servicio de Internet

En el mes de septiembre de 1999, la empresa Microsoft y la Cía. COMPAQ asume el compromiso con la educación del país entrega "El Modulo Internet en mi Biblioteca" el cual abrirá para muchos mexicanos la posibilidad de tener acceso, conocer y utilizar en su beneficio modernas tecnologías de información.

Este servicio se proporciona a todos los usuarios cuando tienen la necesidad de consultar una página electrónica determinada o cuando no encuentra un tema en el acervo de la biblioteca, este servicio es totalmente gratuito.

4.3 CATÁLOGOS

Con el fin de tener una localización exacta en los estantes de la biblioteca y conocer el tipo de material existente, así como cuántos libros hay sobre un titulo, tema o autor.

La Biblioteca Pública "José Martí" cuenta hasta el momento con un catálogo al público y otros internos usados únicamente por el personal de la biblioteca. (6)

CATÁLOGOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA "JOSÉ MARTÍ"

	PARA NIÑOS	PARA ADULTOS
CATÁLOGO DE AUTOR	X	X
CATÁLOGO DE TÍTULO	X	X
CATÁLOGO DE MATERIA	X	X

CATÁLOGOS INTERNOS

CATÁLOGO DE ADQUISICIONES
CATÁLOGO TOPOGRÁFICO

4.4 COLECCIÓN

La biblioteca tiene organizado su material bibliográfico en cuatro rubros:

- ✓ Colección General.
- ✓ Colección de Consulta (Diccionarios, Enciclopedias, Anuarios, Almanques, etc.)
- ✓ Colección de Publicaciones Periódicas (Revistas, Folletos).
- ✓ Colección Infantil (Cuentos, para niños de primaria).
- ✓ La cantidad total de la colección que tiene la biblioteca "José Martí" es de aproximadamente 44,880 libros en el año del 2006, además cuenta con dos colecciones más facilitando la óptima localización de la información, tomando en cuenta las necesidades de sus usuarios como son:
 - ✓ Colección de Materiales audiovisuales.
 - ✓ Colecciones Especiales.

Además las bibliotecas públicas están regidas para su ubicación en la estantería bajo el Sistema de Clasificación Decimal de Melvil Dewey, que agrupa el material bibliográfico por materia y por autor del 000 al 999.

4.5 PERSONAL

El personal de la Biblioteca Pública "José Martí" cuenta con un nivel de estudios de secundaria, preparatoria y superior (uno con estudios de contabilidad, uno con archivonomía, un bibliotecólogo, un psicólogo y un docente) por lo que el servicio que se presta es eficiente.

4.6 ESTRUCTURA DEL EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA

El edificio actual consta de tres niveles cuyas dimensiones son las siguientes: (3)

Superficie de la Biblioteca	Área de Servicio	Área de Estantería	Área de lectura
1,129 m ²	792 m ²	303 m ²	390 m ²

Ver anexos 2 y 3

REFERENCIAS

- 1.- Memorias de la Biblioteca Pública "José Martí". Compilado por el personal de la biblioteca José Martí.
México: [Ed. por Oscar Martínez Soto.] c [198__]. 3 p.
- 2.- "El Libro y el Pueblo". V. No. 1923. 18 p.
3. - Op. Cit. 34 p.
4. - Op. Cit. 38 p.
5. - Op. Cit. 40 p.
6. - Op. Cit. 43 p.

CAPÍTULO 5

EVALUACIÓN DEL USO DEL CATÁLOGO EN BIBLIOTECA PÚBLICA “JOSÉ MARTI”

Debido a la importante labor que desempeña la Biblioteca Pública a la comunidad estudiantil de todos los niveles y público en general al proporcionarle toda la información necesaria acorde a sus necesidades, el bibliotecario se ha visto en la necesidad de diseñar un medio por el cual el usuario tenga la facilidad de encontrar un libro en la estantería dando como resultado el catálogo al público; el cual es un enlace entre el acervo de la biblioteca y el usuario.

El catálogo es un instrumento de información muy importante, surge como medio de localización física de los materiales de la biblioteca, en él, el usuario encontrará los datos del título del libro, del autor de la obra, el tema, así como la signatura topográfica que le es asignada con base en un sistema de clasificación para su recuperación dentro de la estantería de la biblioteca.

La presente investigación nace de la inquietud de conocer todas aquellas dificultades que se le presentan al usuario en la búsqueda de un libro en el catálogo público con estantería abierta y la habilidad en el manejo del mismo, así como las características de los usuarios que acuden a consultarlo. Por lo anterior es considerable realizar este trabajo de investigación sobre el tema anteriormente expuesto y poder determinar con esto qué tan eficiente es el servicio que proporciona el catálogo público de la biblioteca en la localización del material bibliográfico en la estantería.

5.1 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el uso del catálogo público de la Biblioteca Pública “José Martí”,

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar las dificultades que se le presentan al usuario en la búsqueda de registros.
- Conocer el grado de efectividad que tiene el catálogo al público, para la localización de información.
- Conocer cuáles son las estrategias que utilizan los usuarios para la localización del material bibliográfico.

5.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Se plantea como problema principal conocer qué tan eficiente es el catálogo en una Biblioteca Pública para la localización de los libros del acervo de la biblioteca con estantería abierta y el uso de las técnicas y formas de acceso empleadas por el usuario y además de sus características, logros y fracasos que tiene para la localización del material bibliográfico.

5.3 HIPÓTESIS

HIPÓTESIS PRINCIPAL

El catálogo al público de la Biblioteca José Martí es consultado por los usuarios porque les brinda la información necesaria para la localización de los libros de la biblioteca.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Si el catálogo es confiable entonces será consultado por todo tipo de usuarios.

Sí el usuario encuentra la información que está registrada en el catálogo entonces acudirá con mayor frecuencia a la biblioteca.

Sí un usuario ha tenido éxito en su búsqueda en el catálogo entonces continuará usándola.

5.4 MATERIALES Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó el método inductivo que nos permite retomar datos de una muestra y hacerlos genéricos para toda una extensa gama de individuos.

En bibliotecología, la investigación por encuesta es considerada el principal instrumento para obtener datos acerca de la opinión y conducta de los servicios de la biblioteca y así conocer la conformidad sobre los servicios que presta.

Esta investigación se caracteriza por la selección de muestras de comunidades grandes o pequeñas tomadas al azar, con el fin de recabar conocimientos empíricos de carácter actual. Este conocimiento nos permite hacer generalizaciones sobre opiniones, sugerencias de toda la población que está siendo estudiada.

En toda investigación documental se tiene más veracidad de los datos si se obtienen mediante la aplicación de cuestionarios acompañados de la observación.

5.4.1 INSTRUMENTOS PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN

Los cuestionarios son considerados como los medios primarios para el reclutamiento de datos en una encuesta, éstos nos permitirán obtener información válida y confiable sobre un tema a estudiar por lo que ayudará a la obtención de dicho objeto, como ocurre con otros instrumentos de recolección de datos tiene ventajas y desventajas.

Algunas de las ventajas que se consideraron para decidir su utilización en esta investigación son:

- Posibilita el empleo de muestras más amplias que por el método de la entrevista.
- Proporciona a los encuestados la oportunidad de dar respuestas francas u anónimas.
- Puede elaborarse de manera que los datos cuantitativos sean relativamente fáciles de recordar y analizar.
- Facilita la recolección de grandes cantidades de datos en un tiempo breve.
- El abocarse a un formato fijado de antemano ayuda a eliminar variaciones en el proceso del interrogatorio.
- Puede ser contestado por los encuestados en un tiempo razonable, y sin que los sujetos de investigación se sientan forzados a dar una respuesta.

Se aplicó un cuestionario piloto a una muestra escogida al azar que visita la biblioteca y como resultado de dicho cuestionario (piloto), el cuestionario final consta de 19 preguntas cerradas diseñado con el objetivo de evaluar el uso del catálogo público de la Biblioteca pública "José Martí", y como puntos específicos: conocer si los usuarios identifican las dificultades que se le presentan en la búsqueda de los registros; conocer el grado de efectividad que tiene el catálogo al público para la localización de la información; además de

conocer cuales son las estrategias que utilizan los usuarios para la localización del material bibliográfico.
(Ver anexo 4)

5.5 POBLACIÓN

La aplicación de cuestionarios se realizó de manera directa y aleatoria a una muestra representativa del 10% de los asistentes a la Biblioteca Pública José Martí de 1997 a 2006. La población que visita la biblioteca a realizar búsquedas de información en el catálogo son niños y adolescentes de nivel básico, debido a que existen escuelas primarias, secundarias y jardín de niños cercanas a la biblioteca, quienes al salir de clases acuden a hacer tareas y trabajos, así como el público en general (esto es amas de casa, obreros, profesionistas y empleados).

La tabla de distribución de usuarios asistentes a la biblioteca de 1997 a 2006 se puede consultar en el anexo 1. La tabla nos da como resultado un total de 43,472 usuarios.

El cálculo de la media se generó con la siguiente formula:

CÁLCULO DE LA MUESTRA REPRESENTATIVA

TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS ASISTENTES A LA BIBLIOTECA PÚBLICA "JOSÉ MARTÍ"
DE 1997 AL 2006

AÑOS	USUARIOS (X)	(X - X)	(X - 7) ²
1997	13,445	9,098	82,773
1998	11,974	7,627	58,171
1999	8,843	4,496	20,214
2000	1,612	2,735	74,802
2001	1,850	2,497	62,350
2002	1,893	2,454	60,221
2003	526	3,821	14,600
2004	1,199	3,148	99,099
2005	1,050	3,297	10,870
2006	1,080	3,267	10,673
	$\Sigma = 43,472$	(1)	$\Sigma = 49,3773$ (2)

CÁLCULO DE LA MEDIA (X)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

X = Σ SUMA DE COSAS

n = No. DE COSAS OBSERVADAS

$$X = \frac{43,472}{10} = 43,472$$

CÁLCULO DE LA DESVIACIÓN ESTÁNDAR

FÓRMULA PARA EL CÁLCULO DE LA MUESTRA REPRESENTATIVA (MR)

$$n = \frac{Z(S)}{E}$$

DONDE:

n = TAMAÑO DE LA MUESTRA REPRESENTATIVA (MR)

Z = NIVELES DE CONFIABILIDAD 95 %

E = NIVEL DE ERROR 5 %

S = DESVIACIÓN ESTÁNDAR 100 %

FÓRMULA DE DESVIACIÓN ESTÁNDAR (S)

$$S = \sqrt{\frac{\sum (\bar{X} - X)^2}{n}}$$

DONDE:

S = DESVIACIÓN ESTÁNDAR

N = No. DE OBSERVACIONES

$$\sum (X - \bar{X})^2 =$$

\sum = DE LA CUARTA COLUMNA DE LA TABLA DE DISTRIBUCIÓN

DONDE:

X = CANTIDAD DE USUARIOS POR AÑO

\bar{X} = CÁLCULO DE LA MEDIA (SUMA DE TODAS LAS X ENTRE EL NÚMERO DE AÑOS)

CÁLCULO DE LA (S)

$$S = \frac{493773}{10} = 49377.3 = 222.2 = 222$$

CÁLCULO DE LA MUESTRA REPRESENTATIVA (MR)

$$n = \frac{Z(S)}{E}$$

$$n = \frac{95\% (222)}{5\%} = \frac{21090}{5} = 4218 \text{ USUARIOS}$$

$$= 4218 / 100$$

$$\frac{4218 - 100}{X - 10}$$

$$X = 421.8$$

$$X = 422 \text{ USUARIOS}$$

El muestreo en su inicio fue de 38 usuarios encuestados, posteriormente y tomando en consideración el resultado mínimo de 422 cuestionarios, cantidad obtenida de la aplicación de la fórmula explicada anteriormente, se consideró finalmente aplicarlo en total a 460 usuarios de la biblioteca. El cuestionario (ver anexo 4) está dividido en tres rubros importantes para la presente investigación:

- Acerca de usted mismo.
- De su experiencia en el uso del catálogo.
- Acerca de su más reciente búsqueda en la estantería.

Los resultados de la aplicación del cuestionario fueron analizados lo que produjo resultados interesantes los cuales se presentan en el siguiente apartado.

5.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos del cuestionario que se aplicó en este trabajo de investigación que se aplicó a una muestra representativa (MR) hecha al azar a los usuarios de la biblioteca pública "José Martí" en los tres turnos (de lunes a viernes y fin de semana) en los diferentes turnos.

La muestra la conforman usuarios que acuden a la biblioteca de nivel básico (primaria y secundaria) media y media superior, en un bajo porcentaje amas de casa, empleados y técnicos.

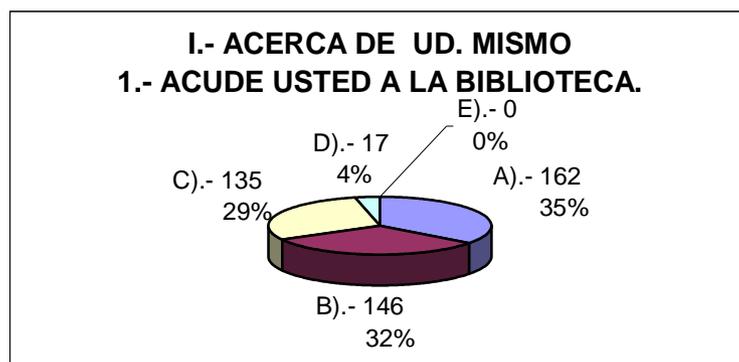
La serie de resultados nos sirven para saber varios aspectos importantes de la conducta de los usuarios que acuden en busca de información previa consulta en las diferentes formas del catálogo público de la biblioteca, qué usuario la visita y con qué frecuencia acude.

Y después de la interpretación de resultados obtenidos podremos comprobar el grado de validez de la hipótesis planteada al inicio de la investigación y los resultados son los siguientes:

I.- ACERCA DE UD. MISMO

1.1 ACUDE USTED A LA BIBLIOTECA

En esta primera pregunta se les cuestionó a los usuarios la frecuencia con que asisten a la biblioteca, y sus respuestas fueron 35 % (162) Varias veces a la semana, 32 % (146), De una a tres veces a la semana, 29 % (135), De una a tres veces al mes 4 % (17), Rara vez (Tres veces al año), 0 % (0) Es la primera vez que asisto. (Ver Grafica No.1)



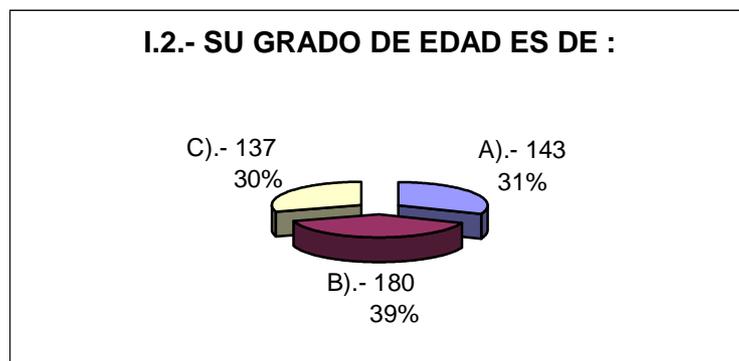
Grafica No. 1

- A).- VARIAS VECES A LA SEMANA.
- B).- DE UNA A TRES VECES A LA SEMANA.
- C).- DE UNA A TRES VECES AL MES.
- D).- RARA VEZ (TRES VECES AL AÑO).
- E).- ES LA PRIMERA VEZ QUE ASISTO.

Como se puede observar los resultados muestran que los usuarios tienen una asistencia de una a tres veces a la semana. Estos resultados, nos indican que la biblioteca es muy concurrida por los usuarios.

I.2.- SU GRUPO DE EDAD ES DE

Al preguntar a los usuarios que acuden a la Biblioteca Pública "José Martí" en búsqueda de información, su grupo de edad contestaron: el 31% (143) menos de 15 años, 39% (180) tienen de 16 a 25 años y el 30% (137) de 25 años en adelante. (Ver Gráfica No.2)



Grafica No. 2

A).-MENOS DE 15 AÑOS.

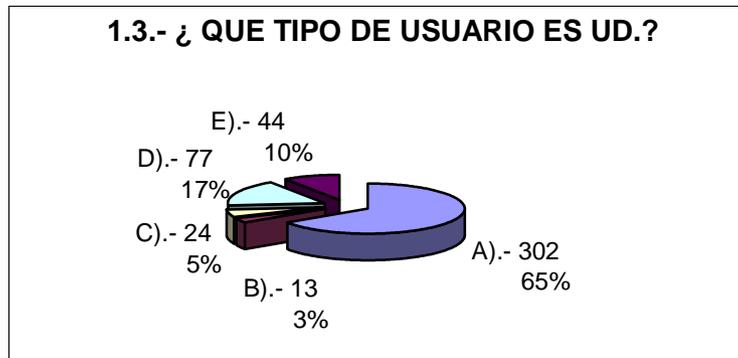
B).- DE 16 A 25 AÑOS.

C).- DE 25 EN ADELANTE.

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la población de los usuarios de esta biblioteca está integrada en su gran mayoría por jóvenes de 16 a 25 años de edad que cursan el nivel medio y superior, se debe de tomar en cuenta que la biblioteca esta ubicada cerca de escuelas primarias y secundarias, además, de que la biblioteca cuenta con un acervo rico en materias de nivel medio superior, le siguen los de edad de 25 en adelante.

1.3.- QUE TIPO DE USUARIO ES UD.

En cuanto al tipo de usuarios que asisten a la biblioteca, los datos obtenidos fueron: 65 % (302) son Estudiantes, 3% (13) Obreros, 5 % (24) Amas de Casa, 17%(77) Empleados, y solo 10% (44) son de nivel Técnico. (Ver Grafica No.3)



Grafica No.3

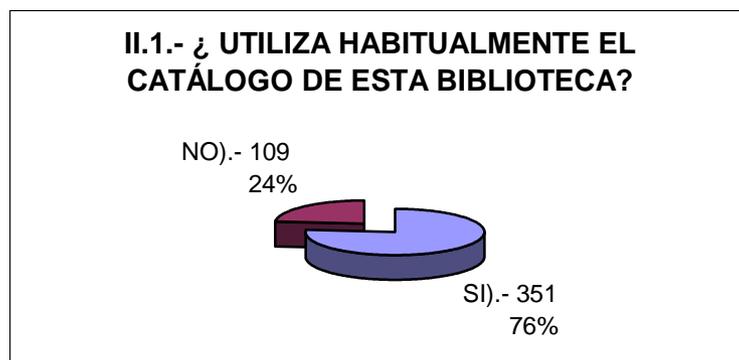
- A).- ESTUDIANTE.
- B).- OBRERO.
- C).- AMA DE CASA.
- D).- EMPLEADO.
- E).- TÉCNICO.

Al analizar los resultados de este punto se tiene que los usuarios que acuden son en su mayoría estudiantes, esto se debe a que la biblioteca está ubicada cerca de escuelas tanto de educación básica (primarias y secundarias), se debe de asentar que la mayor afluencia de los niños es al salir de clases por lo que la asistencia de los padres (amas de casa y obreros) es de menor grado.

II.- SOBRE EL USO DEL CATÁLOGO.

II.1.- ¿UTILIZA HABITUALMENTE EL CATÁLOGO DE ESTA BIBLIOTECA?:

Otro aspecto evaluado en este trabajo es el uso habitual del catálogo de la biblioteca cuando el usuario asiste a la biblioteca, los resultados que se obtuvieron al preguntar fueron: 76 % (351) de los usuarios si lo utilizan y 24 % (109) de ellos no lo consultan. (Ver Grafica No.4)



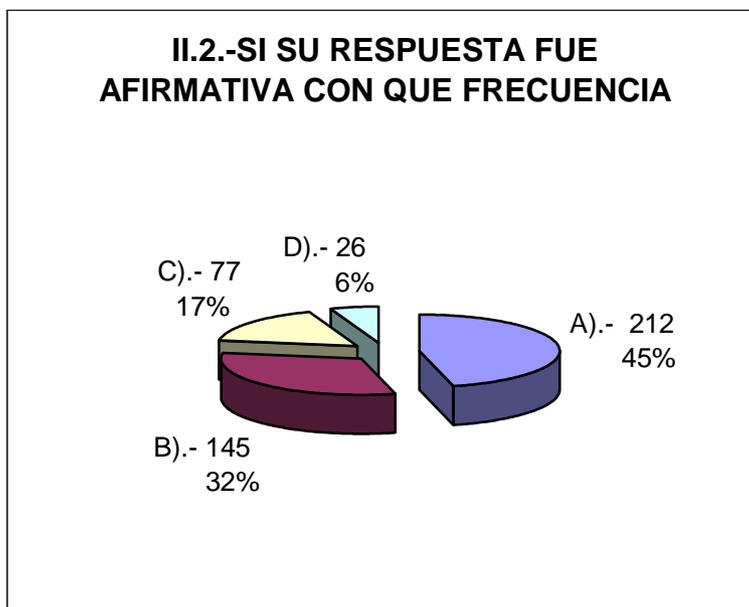
Grafica No.4

SI () NO ()

Los datos anteriores muestran que los usuarios si consultan el catálogo de esta biblioteca por lo que hace suponer que es de suma utilidad en la búsqueda de libros que necesitan consultar para elaborar sus tareas.

II.2.- SI SU RESPUESTA FUE AFIRMATIVA CON QUE FRECUENCIA:

Con la finalidad de conocer la frecuencia en que el usuario consulta el catálogo, dio que el 45 % (212) de la población siempre que asiste a la biblioteca, 32 % (145), ocasionalmente, el 17 % (77) dijo que rara vez y el 6 % (26) nunca lo utiliza. (Ver Grafica No.5)



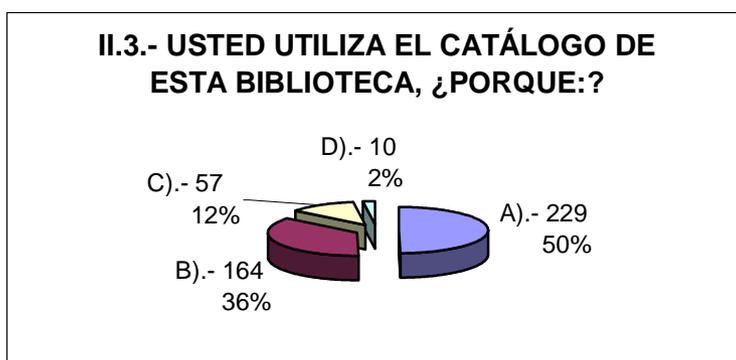
Grafica No.5

- A).- SIEMPRE QUE ASISTE A LA BIBLIOTECA
- B).- OCASIONALMENTE.
- C).- RARA VEZ.
- D).- NUNCA.

La interpretación que se puede dar en este punto es que los usuarios de la biblioteca siempre consultan el catálogo lo que indica que lo consideran muy importante o útil para saber la ubicación del material bibliográfico dentro de la estantería, en menor grado se dijo que rara vez, y en menor escala que nunca lo consulta; a pesar de ser una pregunta dirigida para quienes consultan el catálogo.

II.3.- USTED UTILIZA EL CATÁLOGO DE ESTA BIBLIOTECA, PORQUE:

Otro aspecto considerado en este trabajo es porque el usuario consulta el catálogo cuando acude a la biblioteca y los resultados indicaron: que el 50% (229) de los encuestados señalaron que localizan rápidamente la información que necesita, el 36% (164) mencionaron que es fácil de usar, 12% (57) dijeron que es fácil de entender y el 2%(10) de la población nos indicaron que consideran que esta actualizado. (Ver Grafica No.6)



Grafica No.6

A).- LOCALIZA RÁPIDAMENTE LA INFORMACIÓN QUE NECESITA.

B).- ES FÁCIL DE USAR.

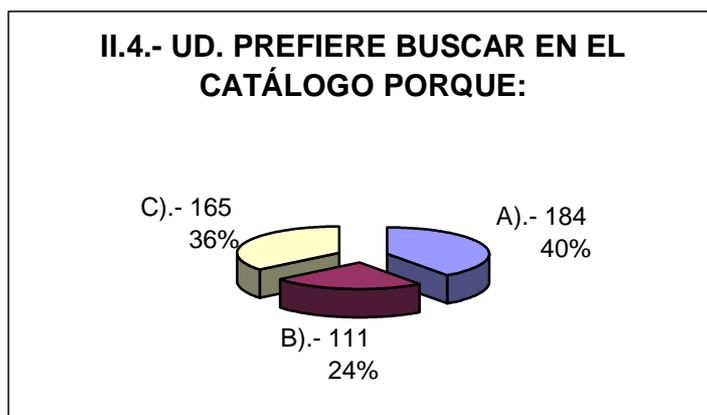
C).- ES FÁCIL DE ENTENDER.

D).- CONSIDERA QUE ESTÁ ACTUALIZADO.

Con los resultados anteriores se podría decir que la mayoría de esos usuarios siempre localizan la información que necesitan de manera rápida y precisa, debido a que el catálogo es fácil de entender y más porque está actualizado, con lo anterior se debe de tener muy clara la importancia que es para los usuarios ya que el catálogo es el vínculo que se tiene para consultar el acervo de cualquier biblioteca llámese como se llame en cualquiera de sus modalidades.

II. 4.- UD. PREFIERE BUSCAR EN EL CATÁLOGO PORQUE:

Con la finalidad de saber sobre la preferencia del por qué el usuario busca en el catálogo, se obtuvo que el 40% (184) de los usuarios encuentran más información de un tema en particular, 24% (111) encuentran más información de un autor en particular y 36% (165) encuentran rápidamente la información que necesitan. (Grafica No.7)



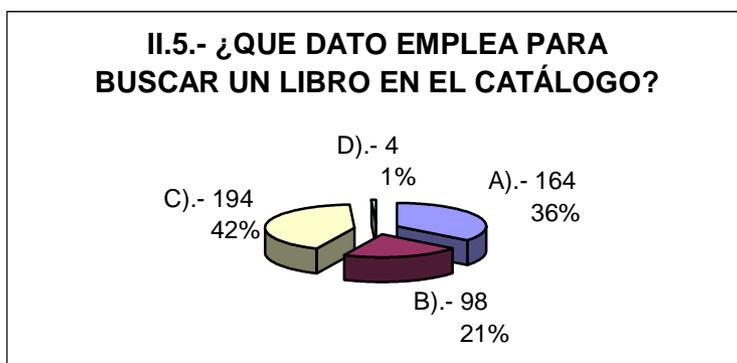
Grafica No.7

- A).- ENCUENTRA MAS INFORMACIÓN DE UN TEMA EN PARTICULAR.
- B).- ENCUENTRA MAS INFORMACIÓN DE UN AUTOR EN PARTICULAR.
- C).- ENCUENTRA RÁPIDAMENTE LA INFORMACIÓN QUE NECESITA.

Al analizar los resultados obtenidos, refleja que los usuarios encuentran más información sobre el tema que les interesa en particular, razón por la que prefieren consultar el catálogo de la biblioteca. En segundo lugar los usuarios encuentran más información de la que necesitan sobre un autor y en menor escala otra opción, que encuentran rápidamente lo que necesitan; con estos resultados podemos afirmar que la mayoría de los usuarios buscan su información por algún tema en particular.

II.5.- ¿QUÉ DATOS EMPLEA PARA BUSCAR UN LIBRO EN EL CATÁLOGO?:

Con la finalidad de conocer el punto de acceso por el cual los usuarios encuestados realizaron sus búsquedas en el catálogo, se les preguntó con qué datos buscaron en el mismo y encontramos que las búsquedas efectuadas por el Tema del libro fueron las más comunes de los usuarios encuestados con un 42% (194) fueron por el nombre del autor; 21% (98) por el Título del libro ; El 36% (164) por el Tema; por la serie el 1% (4). (Ver Grafica No.8)



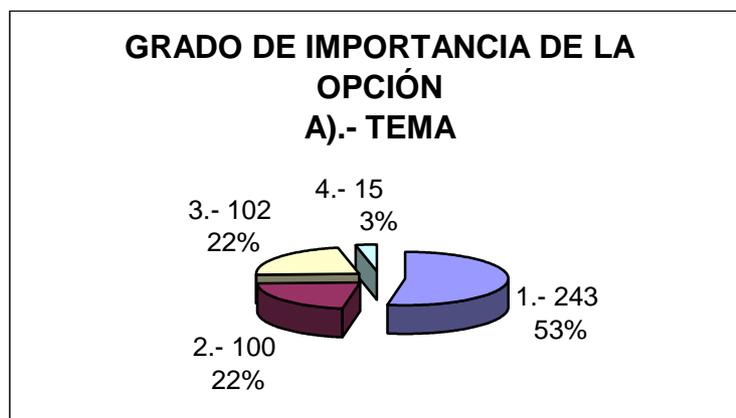
Grafica No.8

- A).- NOMBRE DEL AUTOR.
- B).- TÍTULO DEL LIBRO.
- C).- EL TEMA.
- D).- LA SERIE.

Al analizar los resultados anteriores, podemos darnos cuenta que los puntos de acceso más utilizados por los usuarios del catálogo fueron los que acudieron a buscar la información requerida por tema, como se observa en este punto el inciso con la opción C es la que es usada por los usuarios de la Biblioteca "José Martí", por lo que se confirma que las búsquedas realizadas fueron con el motivo de localizar un tema en particular y en menor grado se tiene por autor del libro, el título y por último la serie.

II.6.- ¿POR CUÁL DE LOS ANTERIORES ELEMENTOS LOCALIZA UD. CON MAYOR FACILIDAD SU INFORMACIÓN?: (PUEDE INDICAR MAS DE UNA OPCION MARCANDO POR ORDEN DE IMPORTANCIA DEL 1 AL 4, DONDE EL 1 ES EL MAS IMPORTANTE). (Ver Grafica No.9A)

Con la finalidad de saber el grado de importancia por el cual los usuarios realizan sus búsqueda en el catálogo, tenemos que por la opción de **A).-Tema**, con el número 1 el 53% (243), el 2 22% (100), el 3 22% (102) y el 4 3% (15). (Ver Gráfica No.9A)



Grafica No.9ª

1.-TEMA

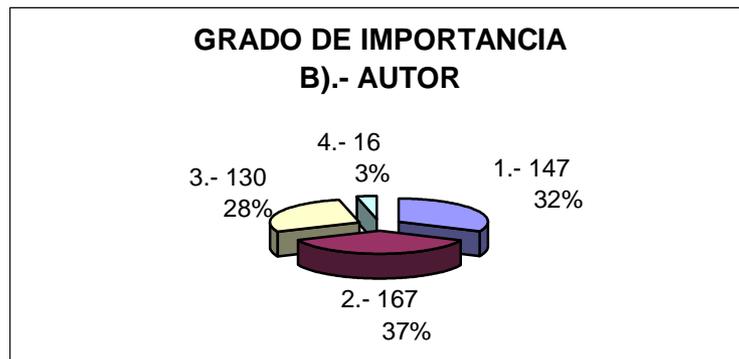
2.-AUTOR

3.-TITULO

4.-SERIE

Al analizar esta pregunta sobre el grado de importancia que le da el usuario a los incisos tenemos que la gente que usa el catálogo de la biblioteca prefieren hacer sus búsquedas por tema como se observa en la gráfica en su gran mayoría le dan más preferencia en este inciso.

En el análisis del inciso **B) AUTOR** tenemos que los usuarios contestaron con el número 1 32% (147), con el 2 respondieron 35% (167), con el 3 mencionaron 28% (130) y con el 4 el 3% (16) de los usuarios encuestados. (Ver Gráfica No.9B)

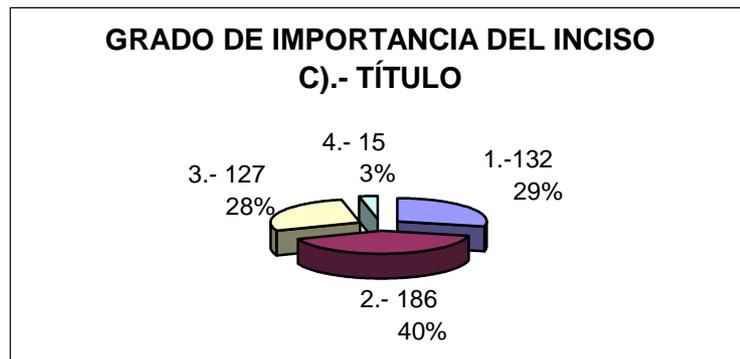


Gráfica No.9B

- 1.-TEMA
- 2.-AUTOR**
- 3.-TITULO
- 4.-SERIE

En el análisis de los resultados tenemos que existe poca diferencia con el inciso A).- Tema, como se observa en la gráfica que está arriba existe poca diferencia sobre el punto a tratar por lo que se deduce que los usuarios no prefieren usar con frecuencia el autor al momento de hacer las búsquedas.

En el inciso **C).- TÍTULO** los usuarios de la biblioteca que asisten en búsqueda de información respondieron con el número 1 el 29% (132), con el 2 40% (186), el 3 28% (127) y 3% (15). (Ver Gráfica No.9C)

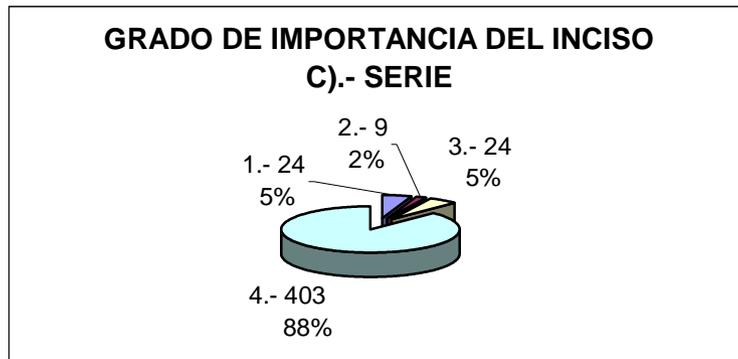


Gráfica No.9C

- 1.-TEMA.
- 2.-AUTOR
- 3.-TÍTULO**
- 4.-SERIE

En este análisis tenemos como lo vemos en la gráfica una considerable disminución de la preferencia de los usuarios al escoger esta opción al momento de hacer sus búsquedas en el catálogo de la biblioteca, y esto lo podemos observar en la gráfica.

Y por último, en el inciso **D).- Serie** los usuarios contestaron como sigue con el número 1 tenemos el 5% (24). Con el 2 el 22% (9), el 3 5% (24) y el 4 88% (403). (Ver Gráfica No.9D)



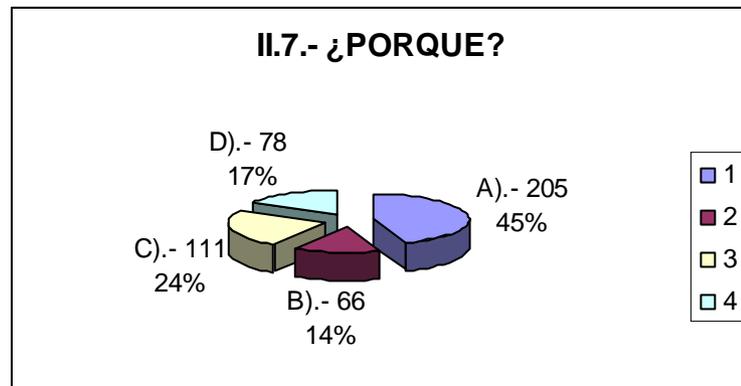
Grafica No.9D

- 1.-TEMA.
- 2.-AUTOR.
- 3.-TITULO.
- 4.-SERIE.

En este análisis los usuarios encuestados respondieron que no les es de suma importancia esta opción al momento de llevar a cabo sus búsquedas en el catálogo de la biblioteca, por lo que se ve reflejado en la gráfica No.9D

II.7.- ¿POR QUÉ?

Con relación a la pregunta anterior del porque prefieren utilizar las opciones de búsqueda tenemos que con el 45% (205) siempre localiza varios títulos del autor, 14% (66) puede encontrar fácil las cosas, 24% (111) contestaron que es más rápido, 17 % (78) hay variedad de temas. (Ver grafica No.10)



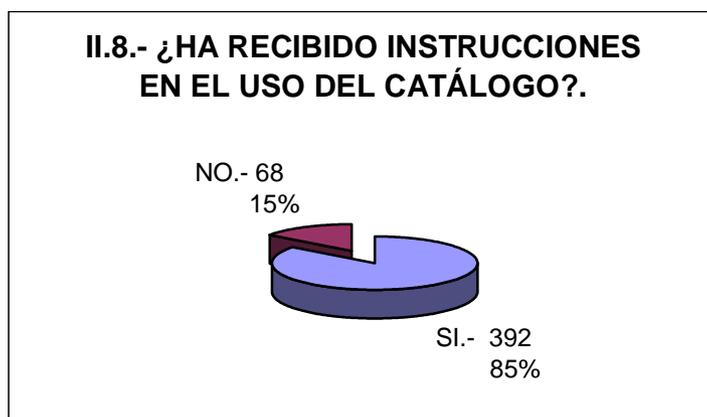
Gráfica No.10

- A).- SIEMPRE LOCALIZO VARIOS TITULOS DEL AUTOR.
- B).- EXISTEN VARIEDAD DE TITULOS DEL AUTOR.
- C).- PUEDO ENCONTRAR FACIL LAS COSAS.
- D).- ES MAS RAPIDO
- E).- VARIEDAD DE TEMAS.

En el análisis de estos resultados tenemos claro que a los usuarios les es más rápida la búsqueda de la información porque siempre encuentran varios títulos de autor en el catálogo ya que es más rápida por los diferentes accesos como los que tenemos en las opciones de la pregunta en cuestión y en un menor cantidad tenemos que encuentran una variedad de temas cuando consultan los catálogos de la biblioteca.

II.8.- ¿HA RECIBIDO INSTRUCCIÓN EN EL USO DEL CATÁLOGO?

De los resultados obtenidos por los usuarios encuestados indican que el 85 % (392) si han recibido instrucción en el uso del catálogo de la biblioteca y el 15 % (68) respondieron que no han recibido instrucciones de cómo utilizarlo. (Ver Gráfica No.11)



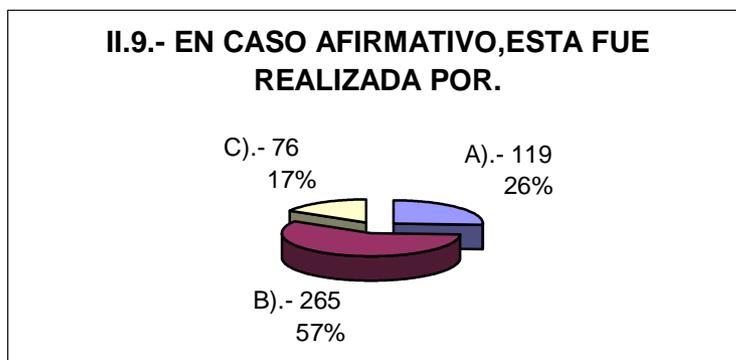
Gráfica No.11

SI () NO ()

La interpretación que podemos hacer de los datos anteriores es que los usuarios de la biblioteca como se observa si han tenido una instrucción sobre el uso del catálogo, es importante de resaltar porque es uno de los elementos más importantes para hacer del catálogo un instrumento de vinculación entre él y el acervo bibliográfico de la biblioteca.

II.9.- EN CASO AFIRMATIVO, ESTA FUE REALIZADA POR:

Los datos obtenidos de los usuarios encuestados indican que el 26% (119) aprendieron a usarlo mediante el maestro, 57% (265) aprendieron a utilizarlo por la ayuda del bibliotecario, 17% (77) de ellos lo hicieron por los carteles que tiene la biblioteca. (Ver Gráfica No.12)



Gráfica No.12

A).- UN MAESTRO.

B).- EL BIBLIOTECARIO.

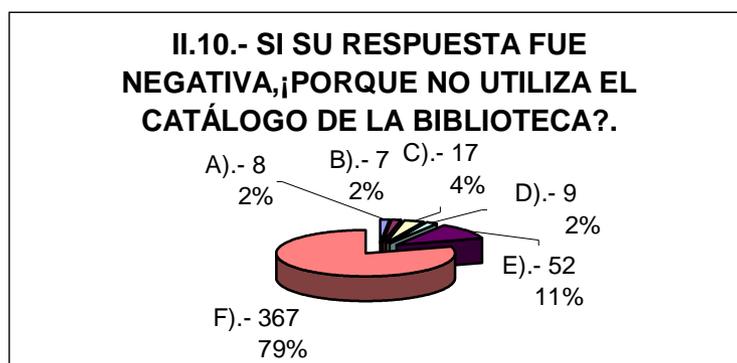
C).- CARTELES, TRÍPTICOS, VOLANTES, ETC.

En este punto, como se puede observar, el bibliotecario es quien juega un papel muy importante ya que es él quien enseña a usar cómo se debe utilizar el catálogo de la biblioteca; esto con el fin de que encuentre mas rápido su información, desde esa perspectiva al usuario le toma muy poco tiempo buscar la información que necesitan.

Además, es de tomar en cuenta los carteles de instrucción que están pegados junto al área de catálogos, otros que son elaborados para los usuarios que son los trípticos y volantes que la propia biblioteca elabora para un mejor manejo de recuperación de la información que ella posee para el buen aprovechamiento del acervo bibliográfico de la biblioteca.

II.10.- SI SU RESPUESTA FUE NEGATIVA, ¿POR QUÉ NO UTILIZA EL CATÁLOGO DE LA BIBLIOTECA?

Con el propósito de saber porque el usuario no utiliza el catálogo de la biblioteca tenemos que con el 2% (8) contestaron porque no localiza la información deseada, 2% (7) es difícil de usar, El 4% (17) es difícil de entender, 2% (9) porque no está actualizado, el 11% (52) respondieron que saben en dónde esta la información y con el inciso F está representado por que no contestaron esta pregunta. (Ver Grafica No.13)



Grafica No.13

A).- PORQUE NO LOCALIZA LA INFORMACIÓN DESEADA.

B).- ES DIFÍCIL DE USAR.

C).- ES DIFÍCIL DE ENTENDER.

D).- PORQUE NO ESTÁ ACTUALIZADO.

E).- SABE DONDE ESTA LA INFORMACIÓN.

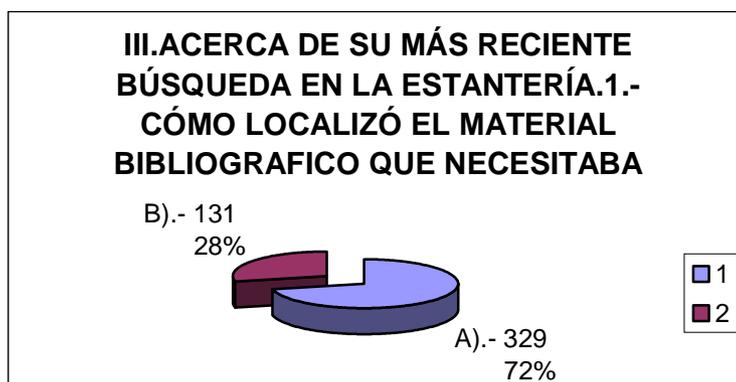
El punto F que aparece en la grafica es el porcentaje de usuarios encuestados que no contestaron esta pregunta, ya que su respuesta fue afirmativa (pregunta II.9)

En el análisis de los resultados de este inciso tenemos que se ven reflejados en la grafica de usuarios el mayor porcentaje dice que sabe dónde se encuentra la información, el 4% considera que es difícil de entender y el resto ya sea porque no saben cómo hacerlo y prefieren mejor andar vagando por toda la biblioteca por alguna razón.

III.- ACERCA DE SU MÁS RECIENTE BÚSQUEDA EN LA ESTANTERÍA.

III.1.- CÓMO LOCALIZÓ EL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO QUE NECESITABA.

Sobre la pregunta que nos ocupa en este inciso nos indica que el 72 % (329) de la población nos dijo que el material bibliográfico de la biblioteca lo encuentran buscando en el catálogo y el 28% (131) de los usuarios la realizan directamente en el estante. (Ver Gráfica No.14)



Gráfica No.14

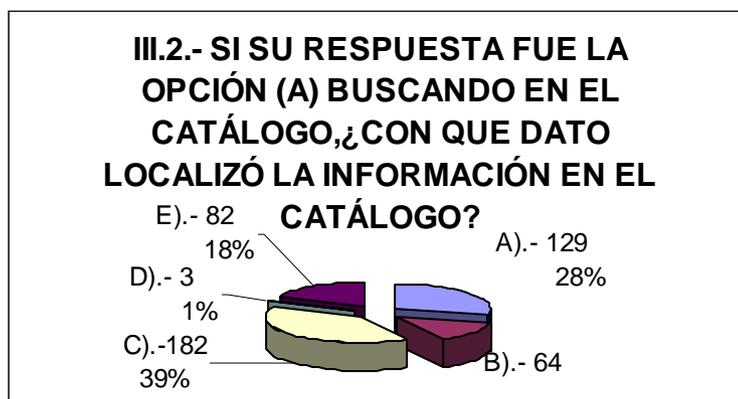
A).- BUSCANDO EN EL CATÁLOGO.

B).- BUSCANDO DIRECTAMENTE EN EL ESTANTE.

Como se observa la mayoría de los usuarios que acude a la Biblioteca José Martí inicia su búsqueda en el catálogo, lo que puede indicar que el usuario lo considera de gran importancia y utilidad.

III.2.- SI SU RESPUESTA FUE LA OPCIÓN (A) BUSCANDO EN EL CATÁLOGO", ¿CON QUÉ DATO LOCALIZÓ LA INFORMACIÓN EN EL CATÁLOGO?:

Con la finalidad de saber con qué dato el usuario realiza la búsqueda de un libro en el catálogo donde las respuestas que se obtuvieron son como sigue; con el 34% (129) que su búsqueda fue por el Nombre del Autor, con el 17% (64) por el título del libro, el 48 % (182) por el Tema. El 1% (3) por el número de serie, la suma de las cantidades anteriores nos da el 100 % que es de 378 cuestionarios, debemos de tomar en cuenta que el 18% (82) de la población encuestada que no contesto la pregunta de la encuesta. (Ver Grafica No.15)



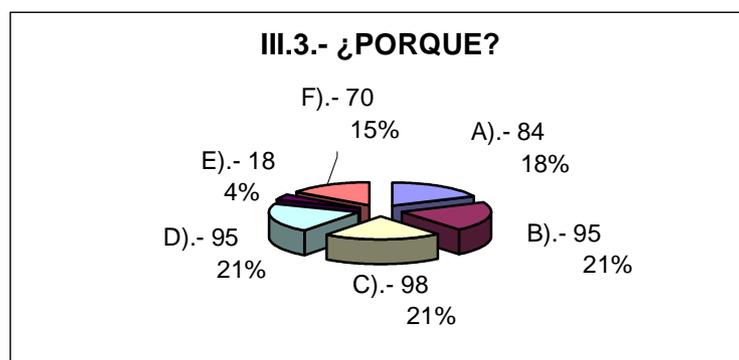
Grafica No.15

- A).- NOMBRE DEL AUTOR.
- B).- TÍTULO DEL LIBRO.
- C).- EL TEMA.
- D).- LA SERIE.

Al analizar los resultados queda muy claro que los usuarios encuestados respondieron que al hacer sus búsquedas en el catálogo lo hacen por tema, como se dijo anteriormente en otro inciso esperan encontrar más información de la necesaria y con esto tener un amplio panorama sobre lo deseado, sin olvidar las otras opciones que también son útiles para un mismo fin.

III.3.- ¿POR QUÉ?

Con el propósito de conocer el ¿porqué? De la pregunta anterior el usuario contestó que el 18% (84) que ya tenía el título; el 21% (95) hay varios autores sobre un tema; 21% (98) es muy extenso y puede tener muchos libros, el 21% (95) es más rápido; 7% (18) el autor es lo más importante. Es importante remarcar que la suma de estas cantidades de usuarios que si contestaron nos da el 100 % (460) no tomando en cuenta que el 15 % (70) no contestaron la pregunta y está representada con la letra F. (Ver Grafica No.16)



Grafica No.16

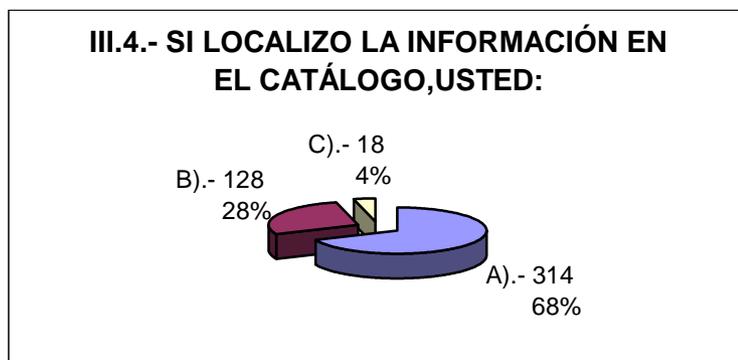
- A).- YA TENIA EL TITULO.
- B).- HAY VARIOS AUTORES SOBRE UN TEMA.
- C).- ES MUY EXTENSO Y PUEDE TENER MUCHOS LIBROS.
- D).- ES MAS RAPIDO.
- E).- EL AUTOR ES LO MÁS IMPORTANTE.

Con el inciso F nos muestra la cantidad de los usuarios que no contestaron la pregunta.

Al analizar los resultados de esta pregunta los usuarios de la biblioteca contestaron que encontraron varios autores sobre un tema, es decir, que su estrategia de búsqueda la desarrollan por tema con esto les da la oportunidad de encontrar más libros de la que traen como bibliografía básica.

III.4.- SI LOCALIZÓ LA INFORMACIÓN EN EL CATÁLOGO, USTED:

Con los datos obtenidos de los usuarios encuestados tenemos que en este punto nos indica que el 68 % (314) de los usuarios encuestados nos indicaron que si localizaron la información en el catálogo y que se dirigieron a la estantería, con el 28 % (128) de ellos le preguntaron al bibliotecario y el 4% (18) no contestó. (Ver Grafica No.17)



Grafica No.17

A).- SE DIRIGIÓ A LA ESTANTERÍA

B).- PREGUNTÓ AL BIBLIOTECARIO

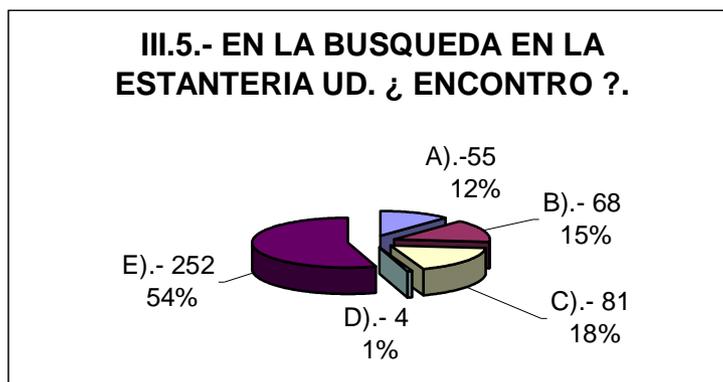
La cantidad que aparece con la letra C en la gráfica es representada por los usuarios que no contestaron esa pregunta.

En el análisis de los resultados tenemos que los usuarios de la biblioteca contestaron que en su gran mayoría se dirigen directamente a la estantería a buscar el material bibliográfico que requieren y que algunos preguntan al bibliotecario en dónde se encuentran los libros, en dónde se encuentra su información.

III.5.- EN LA BÚSQUEDA EN LA ESTANTERÍA UD. ENCONTRÓ.

Con el propósito de saber si con los datos obtenidos en el catálogo y con los que el usuario buscó el material en la estantería, se les preguntó qué tanta información obtuvieron en la localización del material directamente en la estantería.

El 12% (55) de los usuarios contestaron que encontraron más de lo que necesitaban, 15% (68) contestaron que encontraron todo lo que necesitaban, el 18% (81) mencionaron que encontraron algo de lo que necesitaban y el 1% (4) en esta opción no contestaron nada y el 54 % (252) de ellos no contestaron la pregunta como se hace referencia abajo, representada con la letra E, es conveniente señalar que para efecto de esta pregunta nuestro 100% (204) será la suma de las preguntas que si la contestaron. (Ver Grafica No.18)



Grafica No.18

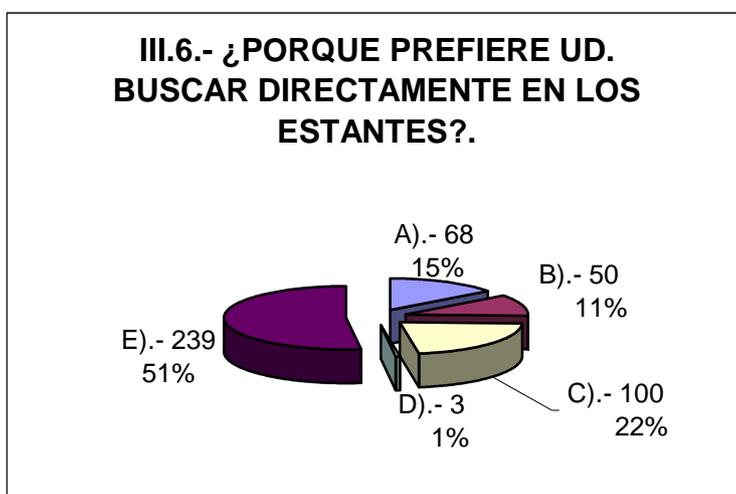
- A).- MAS DE LO QUE NECESITABA.
- B).- TODO LO QUE NECESITABA.
- C).- ALGO DE LO QUE NECESITABA.
- D).- NADA DE LO QUE NECESITABA

En el inciso E marca que los usuarios no contestaron la pregunta del cuestionario.

De acuerdo a los resultados anteriores tan sólo el 15% (68) de nuestros usuarios afirmaron tener éxito en sus búsquedas al encontrar todo lo que necesitaban, esto se debe a que el material bibliográfico se encuentra agrupado por materia dándole más posibilidades de escoger los títulos de los libros deseados esto es por que emplearon una búsqueda por tema en el catálogo de la biblioteca.

III.6.- ¿POR QUÉ PREFIERE UD. BUSCAR DIRECTAMENTE EN LOS ESTANTES?

Los datos obtenidos en relación a la preferencia de buscar directamente en la estantería fueron: 15% (68) usuarios respondieron que ellos encuentran más libros de un tema en particular, el 11% (50) respondieron que encuentran más libros de un autor particular, el 22% (100) de ellos porque pueden hojear los libros y verificar si le sirven realmente, y en el inciso D sólo contestaron la pregunta el 1% (3) a la opción que dice que ahorra tiempo en la búsqueda en los catálogos y el 51%(239) nos indica que los usuarios de la Biblioteca José Martí no contestaron esta pregunta de nuestro cuestionario. (Ver Grafica No.19)



Grafica No.19

- A).- ENCUENTRA MAS LIBROS DE UN TEMA EN PARTICULAR.
- B).- ENCUENTRA MAS LIBROS DE UN AUTOR PARTICULAR.
- C).- PORQUE PUEDO HOJEAR LOS LIBROS Y VERIFICAR SI LE SIRVEN REALMENTE.
- D).- AHORRO DE TIEMPO EN BUSCAR EN LOS CATÁLOGOS.

En el inciso E que aparece en la Grafica No.19 nos muestran los usuarios de la muestra encuestada que no contestaron la pregunta.

Los resultados muestran que los usuarios que buscan directamente en la estantería tienen la ventaja de consultar el acervo de la biblioteca directamente en la estantería y ver la existencia de muchos más libros sobre el tema o autor en particular y de interés.

CONCLUSIONES

El presente estudio de investigación estuvo enfocado a evaluar el uso del catálogo en la Biblioteca Pública "José Martí", tomando en cuenta una muestra significativa de usuarios que acuden en los diferentes turnos, de los resultados obtenidos se concluye que:

El catálogo es confiable para cualquier búsqueda que se requiera, con un alto índice de éxito en sus búsquedas, motivo por el cual el usuario acude con bastante frecuencia a ésta biblioteca.

Los usuarios de esta biblioteca asisten varias veces a la semana por lo cual se considera que es muy concurrida por su comunidad.

El punto principal a evaluar en este trabajo es el uso del catálogo de la biblioteca Pública José Martí, los resultados que se obtuvieron al preguntar fueron que un gran porcentaje (76%) de los usuarios si lo utilizan y que un gran porcentaje localiza rápidamente la información que necesita.

En cuanto el grado de efectividad que tiene el catálogo al público para la localización de información, la mayoría señaló que localizan rápidamente la información que necesitan así como que es fácil de usar y de entender, por lo cual, se deduce que la mayoría de los usuarios siempre localizan la información que necesitan de manera rápida y precisa.

La preferencia del por qué el usuario busca en el catálogo, se debe a que los usuarios encuentran más información de un tema en particular rápidamente, además de que los datos por los cuales el usuario realiza sus búsquedas son principalmente los temas del documento y como segunda preferencia es el nombre del autor. Esta situación refleja que lo más importante para los usuarios de ésta biblioteca es el contenido intelectual de los materiales, lo cual cubre sus necesidades de información.

SUGERENCIAS

- Se recomienda que la orientación de cómo se debe utilizar el catálogo en una Biblioteca Pública se realice desde temprana edad si es posible desde la primaria para que los niños entiendan cómo debe hacerse la búsqueda de algún libro en el catálogo.
- Además se sugiere que en los centros de enseñanza impartan una asignatura en donde su objetivo sea cómo utilizar los servicios de la biblioteca.
- Instalar y habilitar a la mayor brevedad el catálogo en línea, el cual estará actualizado y brindará mayor facilidad en las búsquedas de información.
- Se sugiere dar mantenimiento al catálogo con más frecuencia en cuanto al orden de sus tarjetas para que sea más confiable y los usuarios que acuden a la biblioteca a buscar información lo hagan con mayor facilidad.
- Se recomienda que la acción anterior la realice personal capacitado para que cada tarjeta esté en el sitio que le corresponde.
- El acervo debe tener mantenimiento con mayor frecuencia para que los libros se encuentren en el lugar correspondiente y sean localizados fácilmente por los usuarios.

Finalmente considero que la aportación de este trabajo sea el inicio de futuros estudios, en la Biblioteca Pública "José Martí sobre "El Uso del catálogo en Biblioteca Pública , lo cual considero importantes y necesarios dada la importancia que tiene el catálogo para el usuario al realizar sus búsquedas de información..

OBRAS DE CONSULTADAS

- 1.- ALBA Leonel, Juan Cayetano y MIRANDA Murguía, Laura. *Evaluación del uso del catálogo al público en una biblioteca Universitaria con estantería abierta: el caso ITAM*. México, D. F.: El autor, 1994. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
2. - ANUIES, La Evaluación de la educación Superior en México. México: AMUIES, 1984.
- 3.- ARGUINZÓNIZ Barragán, María de la Luz. "Guía de la biblioteca: funcione Actividades". México: ANUIES, 1991.
- 4.- BERGANZO, Manuel. "Biblioteca Turriana. En: Diccionario Universal de Historia y Geografía, V. 1, México, Tip. De Rafael, 1853.
- 5.- BARRERA Galán, María Guadalupe. *Estudio del uso del catálogo en línea de la Biblioteca Francisco Xavier Clavijero de la Universidad Iberoamericana*. México, D. F.: El autor, 1994. Tesis (Licenciatura en Biblioteconomía) SEP, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.
6. - BLAGDEN, John. *Do we really need libraries? : an assessment of Approaches to the evaluation of the performance of libraries*. New York: K.G. Saur Clive Binble, 1980,
- 7.- BOUNOCORE, Domingo. "Diccionario de bibliotecología: Términos relativos bibliotecología, Bibliografía, Bibliofilia, Biblioteconomía, Archivonomía, Documentología tipografía, materiales a fines". 2. ED. AUM. Buenos Aires, Marinar, 1976.
- 8.- CALDERON HINOJOSA, FELIPE. Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012 [en línea]. MÉXICO: Presidencia de la República, 2007. Disponible en: <http://www.pnd.presidenciadelarepublica.gob.mx>
- 9.- "El Libro y el Pueblo". V. No. 1923. p.18
10. - Encyclopaedia of library and information Science, v. 23. New York, Basel, 1976
- 11.- ESCAMILLA González, Gloria. "Interpretación catalográfica de los libros". México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliográficas, 1889.
- 12.- ESPINOZA Becerril, Isabel (1987) *Uso del Catálogo de la Biblioteca Central de la UNAM, Facultad de Filosofía y Letras*. México D. F.: El Autor, 1987. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
13. - FRIAS, Martha A. "La biblioteca de Nueva España". En: Anuario de Bibliotecología México, UNAM: Facultad de Filosofía y Letras. Época 4, Año 4, 1983.
14. - GÓMEZ Briseño, Jorge. *Bibliófila, un Banco de Datos en CD-ROM para apoyar los procesos técnicos*. México D.F.: El Autor, 1990. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
- 15.- GREY Akers, Susan. "Catalogación sencilla para bibliotecas". Consuelo Bates (tr.). 3ª ED. México: Pax-México. [19__].

- 16.- Glosario de la ALA de la Bibliotecología y ciencias de la información. Hearsil Young (Edit.) Blanca de Mendizábal Allende (tr.). México: Díaz de Santos, 1988.
- 17.- GUINCAHT, Claire. "Introducción general a las ciencias sociales y técnicas de información. 2 ED. Madrid: CSIC: UNESCO, 1990,
18. - HIDRET, Charles R. Beyon Boolean: designing the next generation of line catalogues En: Library Trends (spring, 1987).vol.35 No.4,
- 19.- Fox Quezada, Vicente. Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 en línea. México: Presidencia de la Republica, 2001. Disponible en: <http://www.pnp.presidencidelarepublica.gob.mx>
- 20.- LANCASTER, R. W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983.
21. - LANGENDERFER, Harold Q. "theoretical structures for independent audits of management". p. 785. En: Accounting review. 19 (Oct. 1969)
22. - LOBATO REYES, Hortensia. "Tipos de bibliotecas". México: SEP, Dirección de Bibliotecas, 1962. 2h documento mimeográfico.
23. - MALINCONICO, S. Michael y Paul J. Pasana."The future of the cataloguethelibrary choice white plains, knowledge Industry Publications", 1979.
24. - Manifiesto de la UNESCO sobre Biblioteca Pública. Boletín de la UNESCO para Bibliotecas Vol.26, No.3, may-jun 1972.
- 25.- "MANIFIESTO SOBRE BIBLIOTECAS PUBLICAS". Boletín de la UNESCO para Bibliotecas. Vol. 26, No. 3, May-Juan 1972.
- 26.- MANZANO Martínez, Pablo. *Evaluación del uso del Catálogo Público Automatizado de la Biblioteca Samuel Ramos de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM*. D. F.: El Autor, 1996. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
- 27.- MARTÍNEZ Arellano, Felipe Filiberto. *Uso de un Catálogo en bibliotecas de la_UNAM*.13-31. En Investigación bibliotecológicas: Archivonomía, Bibliotecología Información, Vol.2, No.5 (Jul.-dic.1988).1989.
- 28.- MARTINEZ Arellano, F. F .*Impacto del uso del Catálogo en línea en una Biblioteca Universitaria*. México: El Autor, 1993. Tesis – (Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
29. - MARTÍNEZ Meza, Miriam."Las historietas en las colecciones de las bibliotecas Públicas Mexicanas". México: CNCA, 1993.
- 30.- Memorias de la Biblioteca Pública "José Martí". Compilado por el personal de la biblioteca José Martí. México: [Ed. por Oscar Martínez Soto.] c [198__].
31. - MÉXICO. Leyes, decretos, etc." Ley general de Bibliotecas, textos y debate parlamentario". México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. Dirección General de Bibliotecas, 1992.

- 32.- MÉXICO. Secretaría Educación Pública. Dirección General de Bibliotecas. Programa Nacional de Bibliotecas Públicas. México: SEP, Dirección General de Bibliotecas, 1993.
33. - MIYAMOTO Matsumoto, Blanca. "Catálogos colectivos, objetivos y organización.--México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología y Archivología, 1963. (Serie de Seminario de Investigaciones bibliotecológicas, núm. 1)
- 34.- PAGAZA, García Rafael. Manuel para obtener indicadores como apoyo a la evaluación. Servicios Bibliotecarios en Institutos de Educación Superior. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1988.
- 35.- POLL, Roswitha. Medición de la calidad: directrices internacionales para medición del rendimiento de las bibliotecas Universitarias. Madrid: ANABAD, 1998. p.139
- 36.- QUINTANA Pali, Guadalupe. Las Bibliotecas Públicas en México: 1910-1940. México: SEP. Dirección General de Bibliotecas. 1988. 462-464 p. (Historia de la Bibliotecas en México; 3)
- 37 - ROSTHTEIN, S. "The Measurement and Evaluation of Reference Service". Special Library Trends, 12:456-472, 1964
- 38.- Real Academia Española. Diccionario de la Lengua española 19ª. Madrid: La Academia, 1970.
- 39.- ROMERO González, Susana. *Uso del catálogo público en la biblioteca Central "Gregorio_Torres Quintero" Dirección de Bibliotecas y Apoyo Académico*. México, D. F.: El Autor, 1995. Tesis - (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Nacional Autónoma de México.
- 40.- SANTANA Chavarría, Evelia. *Estudio sobre el uso de los catálogos en línea y tarjetas: el caso de la Biblioteca Nacional de México*, DF.: El Autor, 2001. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
- 41.- SÀNCHEZ, Amelia. *Modulo OPAC del Catálogo en línea del Sistema Aleph de la biblioteca México* .D .F.: El Autor, 2001. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) Universidad Nacional Autónoma de México.
42. - SHORES, L. "The measure of Reference". South-eastern LIBRARIAN. 18:297- 302, 1961.
- 43- SILVA Herzog, Jesús. Una historia de la Universidad de México y sus problemas. 5ª. Ed. México: Siglo XXI, 1990. 2-3 p.
- 44.- VÁZQUEZ, Ma. Elena. *Problemas en el uso del catálogo en las bibliotecas del Colegio de Ciencias y Humanidades (Nivel Bachillerato)*. México, D. F.: el Autor, 1990. Tesis - (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Nacional Autónoma de México.

ANEXOS

ANEXO No. 1

ANEXO No. 1

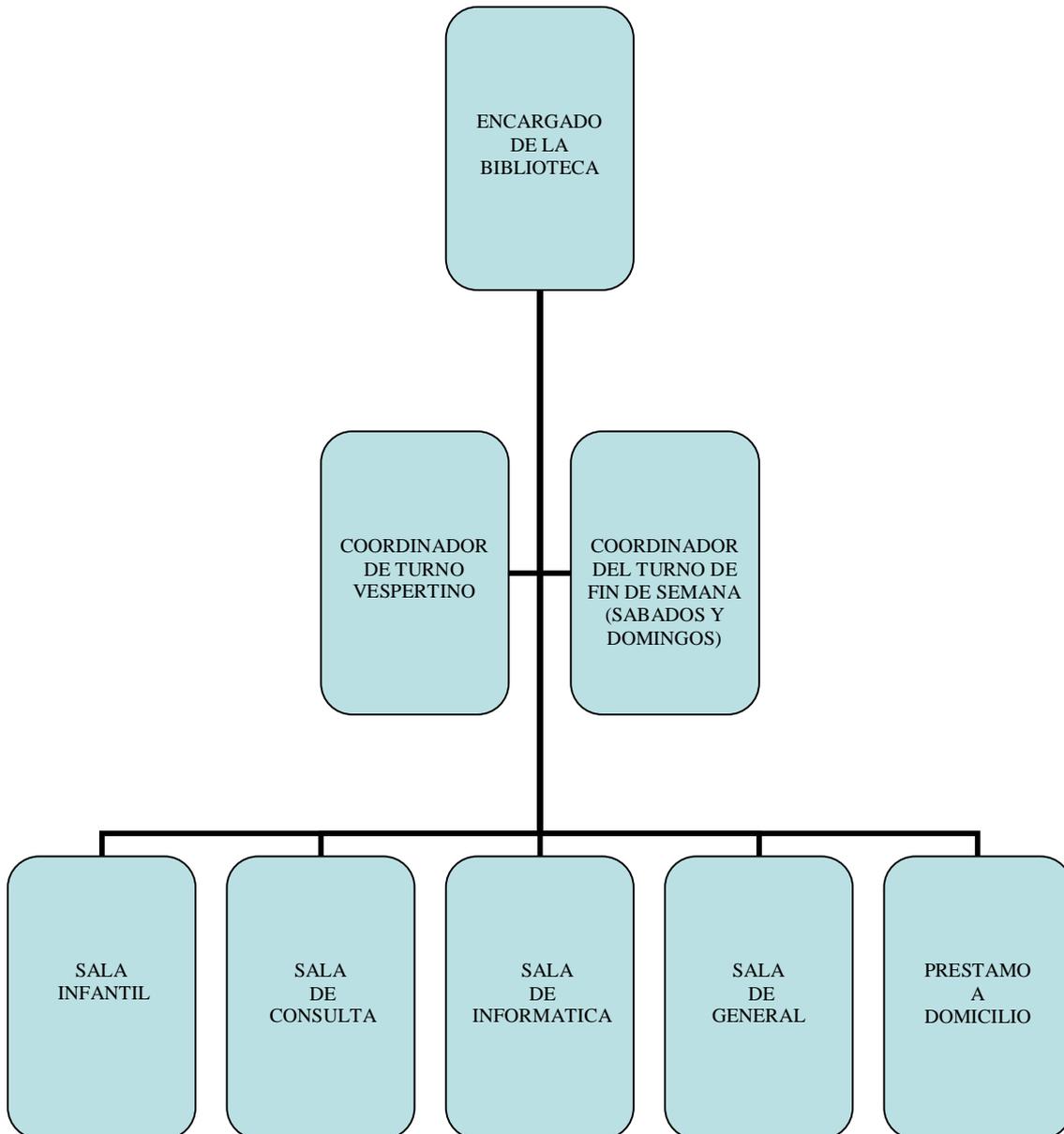
TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS ASISTENTES A LA BIBLIOTECA DE 1997 A 2006

AÑOS	USUARIOS
1997	13,445
1998	11,974
1999	8,843
2000	1,612
2001	1,850
2002	1,893
2003	526
2004	1,199
2005	1,050
2006	1,080
TOTAL	43,472

ANEXO No. 2

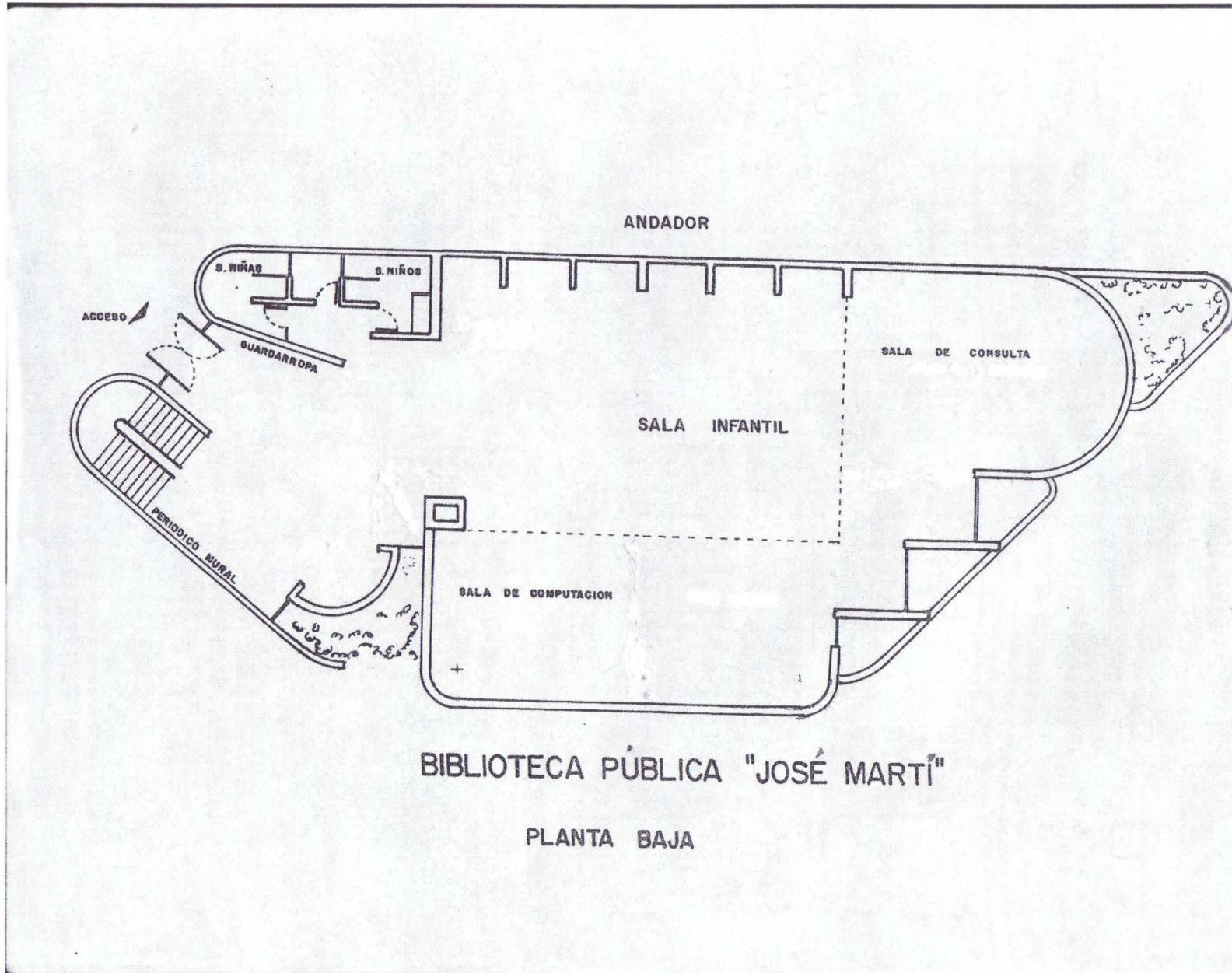
ANEXO No. 2

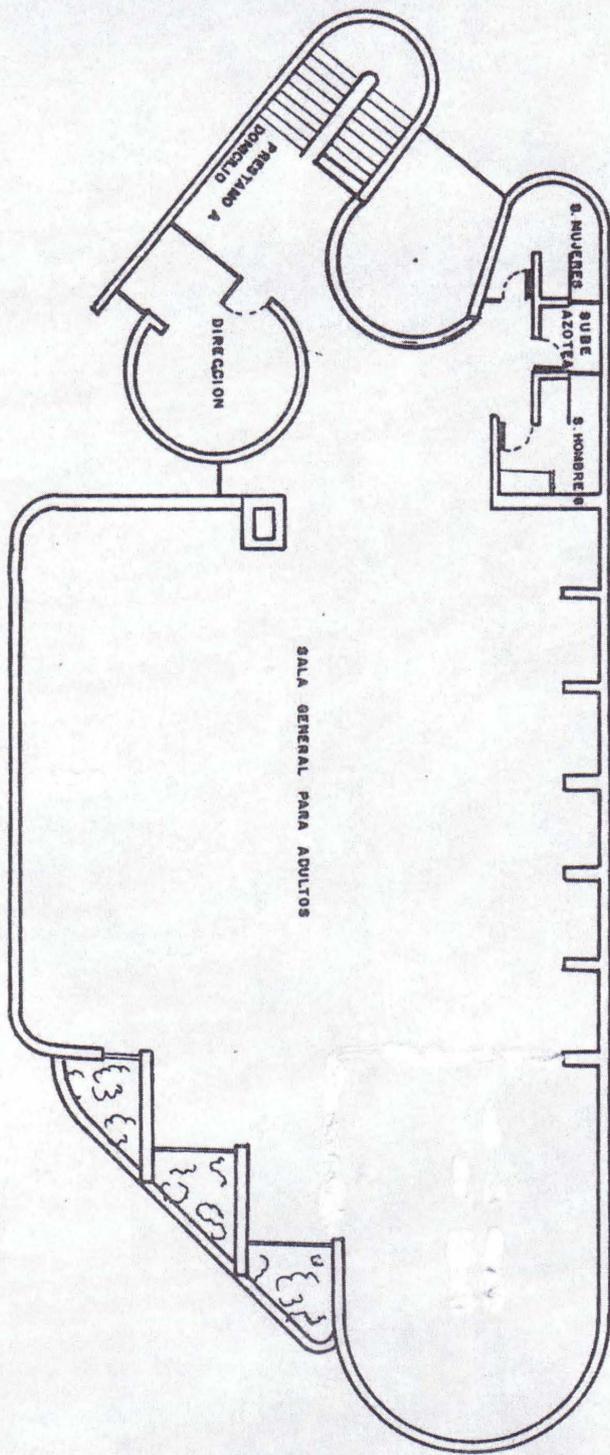
ORGANIGRAMA DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA
"JOSÉ MARTÍ"



ANEXO No. 3

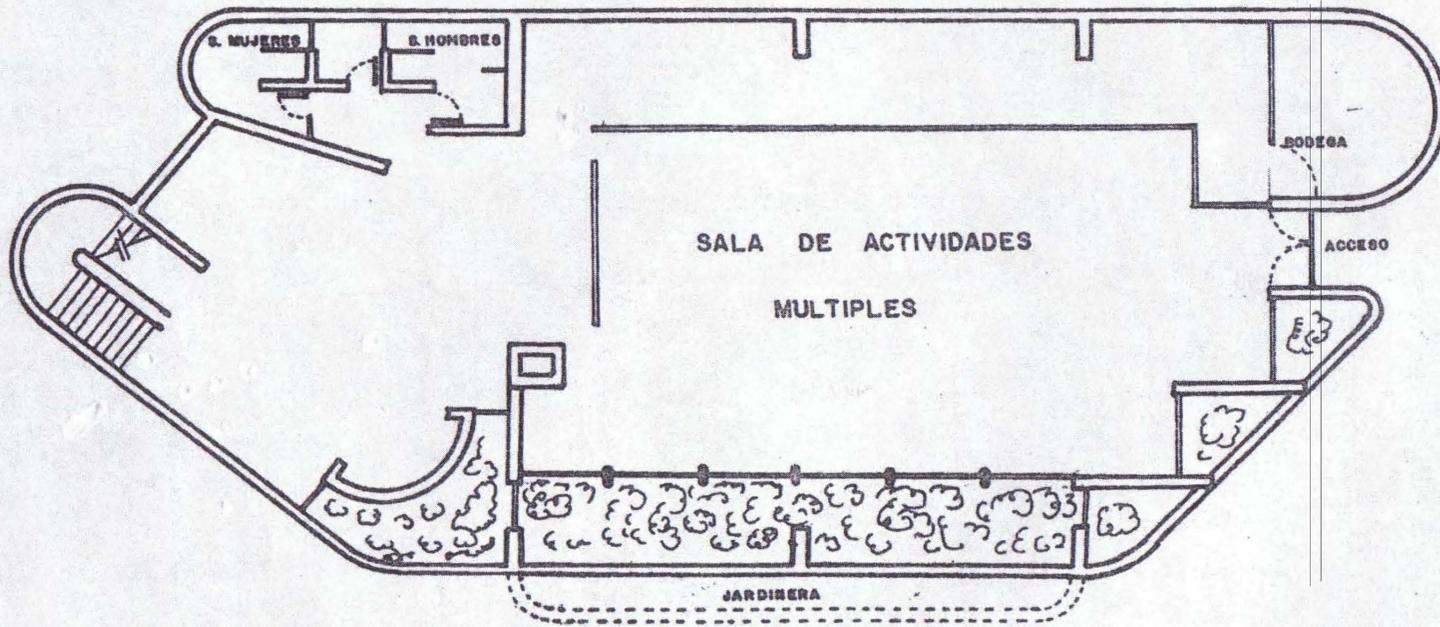
ANEXO No. 3
PLANOS





BIBLIOTECA PÚBLICA " JOSÉ MARTÍ "

PLANTA ALTA



BIBLIOTECA PÚBLICA "JOSÉ MARTÍ"

PLANTA DEL SOTANO

ANEXO No. 4

ANEXO No. 4

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

EN ESTA BIBLIOTECA SE ESTA REALIZANDO UN ESTUDIO SOBRE EL USO DEL CATÁLOGO AL PÚBLICO, ESTE CUESTIONARIO ES UN MEDIO DE COMUNICACIÓN DE SUS OPINIONES. LE SOLICITO ATENTAMENTE CONTESTARLO, SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES, ANTICIPADAMENTE MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN.

INSTRUCCIONES: MARQUE CON UNA "X" LA RESPUESTA QUE UD. CONSIDERA SEA LA CORRECTA.

I.- ACERCA DE UD. MISMO.

1.- ACUDE USTED A LA BIBLIOTECA:

- A).-VARIAS VECES A LA SEMANA.
- B).-DE UNA A TRES VECES A LA SEMANA.
- C).-DE UNA A TRES VECES AL MES.
- D).-RARA VEZ (TRES VECES AL AÑO .O MENOS).
- E).-ES LA PRIMERA VEZ QUE ASISTE

2.- SU GRUPO DE EDAD ES DE:

- A).- MENOS DE 15 AÑOS.
- B).- DE 16 A 25 AÑOS
- C).- DE 25 EN ADELANTE.

3.- QUE TIPO DE USUARIO ES UD.

- A).- ESTUDIANTE.
- B).- OBRERO.
- C).- AMA DE CASA.
- D).- EMPLEADO
- E).- TECNICO.

II.- SOBRE EL USO DEL CATÁLOGO.

1.- ¿UTILIZA HABITUALMENTE EL CATÁLOGO DE ESTA BIBLIOTECA?:

SI () NO ()

2.- SI SU RESPUESTA FUE AFIRMATIVA CON QUE FRECUENCIA:

- A).- SIEMPRE QUE ASISTE A LA BIBLIOTECA
- B).- OCASIONALMENTE.
- C).- RARA VEZ.
- D).- NUNCA.

3.- USTED UTILIZA EL CATÁLOGO DE ESTA BIBLIOTECA, PORQUE:

- B).- ES FÁCIL DE USAR.
- C).- ES FÁCIL DE ENTENDER.
- D).- CONSIDERA QUE ESTÁ ACTUALIZADO.

4.- UD. PREFIERE BUSCAR EN EL CATÁLOGO PORQUE:

- A).- ENCUENTRA MAS INFORMACIÓN DE UN TEMA EN PARTICULAR.
- B).- ENCUENTRA MAS INFORMACIÓN DE UN AUTOR EN PARTICULAR.
- C).- ENCUENTRA RÁPIDAMENTE LA INFORMACIÓN QUE NECESITA.

5.- ¿QUÉ DATOS EMPLEA PARA BUSCAR UN LIBRO EN EL CATÁLOGO?:

- A).- NOMBRE DEL AUTOR
- B).- TÍTULO DEL LIBRO.
- C).- EL TEMA.
- D).- LA SERIE.

6.- ¿POR CUAL DE LOS ANTERIORES ELEMENTOS LOCALIZA UD. CON MAYOR FACILIDAD SU INFORMACIÓN?: (PUEDE INDICAR MÁS DE UNA OPCIÓN MARCANDO POR ORDEN DE MPORTANCIA DEL 1 AL 4, DONDE EL 1 ES EL MÁS IMPORTANTE).

- A).- TEMA
- B).- AUTOR
- C).- TÍTULO
- D).- SERIE

7.- ¿POR QUÉ?

- A).- SIEMPRE LOCALIZO VARIOS TITULOS DEL AUTOR.
- B).- EXISTEN VARIEDAD DE TITULOS DEL AUTOR.
- C).- PUEDO ENCONTRAR FACIL LAS COSAS.
- D).- ES MAS RAPIDO.
- E).- VARIEDAD DE TEMAS.

8.-¿HA RECIBIDO INSTRUCCIÓN EN EL USO DEL CATÁLOGO?.

SI () NO ()

9.- EN CASO AFIRMATIVO, ESTA FUE REALIZADA POR:

- A).- UN MAESTRO.
- B).- EL BIBLIOTECARIO.
- C).- CARTELES, TRÍPTICOS, VOLANTES, ETC.

10.- SI SU RESPUESTA FUE NEGATIVA, ¿ POR QUÉ NO UTILIZA EL CATÁLOGO DE LA BIBLIOTECA ?.

- A).- PORQUE NO LOCALIZA LA INFORMACIÓN DESEADA.
- B).- ES DIFÍCIL DE USAR.
- C).- ES DIFÍCIL DE ENTENDER.
- D).- PORQUE NO ESTÁ ACTUALIZADO.
- E).- SABE DONDE ESTA LA INFORMACIÓN.
- F).- NO LA CONTESTARON

III.- ACERCA DE SU MÁS RECIENTE BÚSQUEDA EN LA ESTANTERÍA.

1.- CÓMO LOCALIZÓ EL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO QUE NECESITABA.

- A).- BUSCANDO EN EL CATÁLOGO
- B).- BUSCANDO DIRECTAMENTE EN LA ESTANTE.

2.- SI SU RESPUESTA FUE LA OPCIÓN (A) BUSCANDO EN EL CATÁLOGO", ¿CON QUÉ DATO LOCALIZÓ LA INFORMACIÓN EN EL CATÁLOGO?:

- A).- NOMBRE DEL AUTOR.
- B).- TÍTULO DEL LIBRO.
- C).- EL TEMA.

3. ¿POR QUÉ?

- A).- YA TENIA EL TITULO.
- B).- HAY VARIOS AUTORES SOBRE UN TEMA.
- C).- ES MUY EXTENSO Y PUEDE TENER MUCHOS LIBROS.
- D).- ES MAS RAPIDO.
- E).- EL AUTOR ES LO MÁS IMPORTANTE.

4.- SI LOCALIZÓ LA INFORMACIÓN EN EL CATÁLOGO, USTED:

- A).- SE DIRIGIÓ A LA ESTANTERÍA.
- B).- PREGUNTÓ AL BIBLIOTECARIO

5.- EN LA BÚSQUEDA EN LA ESTANTERÍA UD. ENCONTRÓ

- A).- MAS DE LO QUE NECESITABA.
- B).- TODO LO QUE NECESITABA.
- C).- ALGO DE LO QUE NECESITABA.
- D).- NADA DE LO QUE NECESITABA

6.- ¿POR QUÉ PREFIERE UD. BUSCAR DIRECTAMENTE EN LOS ESTANTES?

- A).- ENCUENTRA MAS LIBROS DE UN TEMA EN PARTICULAR.
- B).- ENCUENTRA MAS LIBROS DE UN AUTOR PARTICULAR.
- C).- PORQUE PUEDO HOJEAR LOS LIBROS Y VERIFICAR SI LE SIRVEN REALMENTE.
- D).- AHORRO DE TIEMPO EN BUSCAR EN LOS CATÁLOGOS.