



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS  
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA**

**EVALUACION DEL USO DEL CATALOGO AL PUBLICO  
EN UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA CON  
ESTANTERIA ABIERTA. EL CASO ITAM**



**TESIS PROFESIONAL**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGIA  
P R E S E N T A N  
JUAN CAYETANO ALBA LEONEL  
LAURA MIRANDA MUNGUIA

Director de Tesis : Mtro. Filiberto Felipo Martínez Arellano

MEXICO, D. F.

1994

FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional  
Autónoma de México



## **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 está 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.

A nuestros padres y hermanos con todo cariño y agradecimiento por el apoyo recibido durante toda nuestra vida y carrera.

Al Mtro. Filiberto F. Martínez Arellano con profundo agradecimiento, pues sin su apoyo y asesoría no hubiera sido posible la realización de la presente tesis.

**A la Universidad Nacional  
Autónoma de México y a la  
Facultad de Filosofía y Letras por  
forjar grandes profesionistas y  
por darnos la oportunidad de  
superarnos.**

**A la Biblioteca Lic. Raúl Bailleres  
Jr. del Instituto Tecnológico  
Autónomo de México por la gran  
ayuda brindada para la realización  
de esta tesis.**

# I N D I C E

## INTRODUCCION

### 1. EL CATALOGO AL PUBLICO Y SU USO

1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS	1
1.2 DEFINICION	4
1.3 CARACTERISTICAS	5
1.4 OBJETIVOS	6
1.5 FORMAS DEL CATALOGO AL PUBLICO	10
1.5.1 FORMAS FISICAS	10
1.6 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL CATALOGO AL PUBLICO	13
1.7 ARREGLO DEL CATALOGO AL PUBLICO EN FORMA DE TARJETAS	15
1.8 RECURSOS PARA LA CONSTRUCCION DE UN CATALOGO	16
1.8.1 RECURSOS HUMANOS	17
1.8.2 RECURSOS MATERIALES	17
1.8.3 RECURSOS FINANCIEROS	19
1.9 ESTUDIOS DE EVALUACION DEL CATALOGO AL PUBLICO	19
1.9.1 EXTRANJEROS	20
1.9.2 NACIONALES	26

2. LA ESTANTERIA ABIERTA EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	
2.1 FORMAS DE ACCESO A LA COLECCION	31
2.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS FORMAS DE ACCESO A LA COLECCION	33
2.3 ANTECEDENTES DEL ACCESO ABIERTO	37
2.4 ESTUDIOS SOBRE ESTANTERIA ABIERTA	41
2.4.1 ESTUDIOS EXTRANJEROS	41
2.4.2 LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS MEXICANAS	43
3. BIBLIOTECA RAUL BAILLERES, JR.	
3.1 ANTECEDENTES	48
3.2 COLECCION	53
3.3 UBICACION FISICA Y ARREGLO DEL CATALOGO AL PUBLICO.	58
3.4 DISTRIBUCION DE ESPACIOS	59
3.5 SERVICIOS AL PUBLICO	61
4. EVALUACION DEL USO DEL CATALOGO EN UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA CON ESTANTERIA ABIERTA	
4.1 INTRODUCCION	64
4.2 MATERIALES Y METODOS DE INVESTIGACION	68
4.2.1 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	68

4.2.2 ESTUDIOS DE LA POBLACION	74
4.2.3 APLICACION DE CUESTIONARIOS	77
5. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	
5.1 INTRODUCCION	82
5.2 USUARIOS DEL CATALOGO AL PUBLICO	83
5.3 USUARIOS QUE BUSCAN DIRECTAMENTE EN LA ESTANTERIA	108
CONCLUSIONES	
BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	



Durante siglos el catálogo ha existido como instrumento de información entre el usuario y la biblioteca. Consideramos que lo único que ha cambiado, desde sus orígenes hasta nuestros días es su forma, así como la cantidad y disposición de los elementos de la descripción bibliográfica de los documentos.

Estos cambios que ha sufrido el catálogo, tanto en su forma como en lo descriptivo, se debe entre otras causas al crecimiento de los acervos, al surgimiento de nuevos tipos de presentación de los documentos, así como a mayores demandas de información de los usuarios; por lo que se han tenido que aplicar normas de catalogación como las Reglas de Catalogación Angloamericanas que permiten hacer una descripción uniforme de cada uno de los documentos de la biblioteca.

El catálogo, además de instrumento de información, surge como un medio de localización física de los materiales en las bibliotecas, por que no únicamente se ha venido realizando un análisis descriptivo de los materiales, sino que también se ha tenido la necesidad de incluir datos de clasificación que permitan conocer la ubicación de las unidades bibliográficas depositadas en las estanterías.

Por otro lado, la elaboración de los catálogos no puede considerarse únicamente un trabajo rutinario de carácter técnico, sino que este implica también un trabajo profesional, como es el de interpretar la razón de ser

de los mismos, así como evaluar su funcionamiento y adaptarlo a las necesidades de los usuarios.

Con la finalidad de conocer el grado de efectividad que tiene el catálogo al público con los usuarios, los bibliotecólogos se han preocupado por realizar estudios de evaluación que nos permitan tener una serie de datos para conocer su funcionamiento y mejorarlos cada día.

Por lo anterior, el catálogo al público ha sido objeto de evaluación en las bibliotecas de los países avanzados desde 1958 principalmente en Estados Unidos y Gran Bretaña, donde se han hecho estudios con el propósito de conocer varios aspectos relacionados con su uso y su estructura catalográfica.

Entre los estudios realizados, se puede mencionar el estudio del uso del catálogo realizado por la División de Recursos y Servicios Técnicos de la ALA (American Library Association) en 39 bibliotecas de diferentes tipos, en el año 1958, el cual tuvo como objetivo identificar las demandas reales de los usuarios sobre el catálogo y medir el grado en que dichas demandas fueron satisfechas.

Asimismo, la Universidad de Michigan llevó a cabo un estudio del catálogo en tres de sus bibliotecas, durante el periodo de febrero de 1968 ha abril de 1969 su objetivo fue conocer los modelos de conducta seguida por el usuario ante la búsqueda en éste.

Entre 1967 y 1969 se realizó en la Biblioteca de la Universidad de Yale un importante estudio del catálogo, donde Ben-Ami Liptez se planteó conocer el volumen de su uso las características del usuario, los tipos de búsqueda realizada y el grado de éxito alcanzado.

La necesidad de conocer qué información debería registrarse en los futuros catálogos de biblioteca y cómo deberían organizarse, presentarse, y buscarse, obligó también a que en la Universidad de Chicago se hiciera un estudio en su catálogo con el objeto de que se adaptara a las necesidades de los usuarios.

En el Reino Unido se aplicó un estudio sobre el uso del catálogo en 1971, recolectando información de 39 bibliotecas, con la finalidad de conocer la opinión del usuario respecto al uso del catálogo, y que con base en los resultados obtenidos, los bibliotecarios se encargaran de hacer catálogos más efectivos.

En relación con la evaluación de catálogos en nuestro país, sólo se han realizado 3 estudios, los cuales se enfocaron a conocer el uso del catálogo en las bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México.

El primero fue presentado como tesis por la Lic. Ma. Isabel Espinoza Becerril titulado "Uso del catálogo de la Biblioteca Central de la UNAM". El segundo es un artículo publicado en la Revista de Investigaciones Bibliotecológicas, titulado "Uso del catálogo en las bibliotecas de la UNAM", por el Maestro Filiberto F. Martínez Arellano.

Y por último la tesis de la Lic. Ma. Elena Vázquez Herrera que tiene como título "Problemas en el uso del catálogo en las bibliotecas del Colegio de Ciencias y Humanidades (nivel bachillerato)".

Como podemos apreciar, en México no se han hecho estudios suficientes sobre evaluación del catálogo al público que nos permitan tener un marco de referencia sobre los problemas, alcances, limitaciones y efectividad de los mismos.

Debido a lo anterior, consideramos que la única manera de contar con puntos de referencia válidos, que nos permitan conocer la efectividad de estos instrumentos tan costosos para la bibliotecas es haciendo estudios de evaluación de su uso y de su estructura, a fin de obtener datos que nos permitan en el futuro tener puntos de comparación entre el catálogo de tarjetas y los catálogos en línea cuando se implementen de manera generalizada en la bibliotecas mexicanas.

El objetivo de la presente investigación es conocer la frecuencia del uso del catálogo de una biblioteca universitaria con estantería abierta, ya que nosotros atribuimos que el acceso abierto es un medio que influye a la disminución del uso del catálogo, puesto que el usuario tiene la opción de dirigirse directamente a los estantes sin consultar el catálogo para obtener la información. Asimismo tratamos de analizar algunas razones de este comportamiento y algunos aspectos relacionados con el tema.

El presente trabajo esta estructurado en cinco capítulos. En el primer planteamos los antecedentes, conceptos y principios del catálogo al público. De la misma forma, hacemos referencia a algunos estudios de evaluación del catálogo en tarjetas, que por su trascendencia y/o magnitud han proporcionado ciertos datos útiles e interesantes sobre su uso.

En el segundo capítulo se hace referencia a los antecedentes, conceptos y principios de la estantería abierta en las bibliotecas universitarias y mencionamos los estudios que pudimos obtener sobre el acceso abierto.

El capítulo tres trata sobre la Biblioteca Lic. Raúl Bailleres Jr. del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), describimos sus antecedentes y especificamos sus características, servicios y distribución, ya que sirvió como marco de referencia para nuestra investigación.

En el capítulo cuatro, establecemos los conceptos y los medios básicos utilizados para la evaluación del catálogo de la biblioteca del ITAM, tales como la metodología y los materiales utilizados en su realización.

En el capítulo quinto se hace la interpretación y análisis de los resultados obtenidos a través de los cuestionarios aplicados, tanto a los usuarios del catálogo al público, como a los de la estantería.

**Por último se exponen las conclusiones derivadas de los resultados obtenidos con la investigación; así como también algunas recomendaciones en la evaluación de los catálogos.**

**1**

**EL CATALOGO AL PUBLICO**

**Y SU USO**

## 1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

El surgimiento y desarrollo del catálogo en las bibliotecas se encuentra ligado a la evolución de la humanidad, en la medida que los acontecimientos se van dando, son plasmados en infinidad de documentos o en obras que han tenido que listarse; como manifiesto de ello tenemos a la lista o catálogo grabado en arcilla, las listas manuscritas en papel y los catálogos impresos en tarjetas.

El origen del catálogo se remonta hasta los antiguos pueblos de Oriente y Occidente. En el Oriente y, particularmente en el Egipto de esos tiempos, los templos eran los lugares donde se encontraban los materiales bibliográficos, por lo que hacían las funciones de biblioteca. En esos lugares se esculpía en sus paredes, el contenido de las cajas que almacenaban los primeros libros de esa época, los cuales estaban plasmados en rollos de papiros. El catálogo más conocido es el de libros hieráticos <sup>(1)</sup> grabado en la entrada de el templo de Horus, en la antigua ciudad de Edfu; con el título de listas de cajas.

---

(1) Libros Hieráticos.- Libros sagrados escritos en papiros o pergaminos con la escritura hierática.

A la cultura occidental, que tanto debe a Grecia, también se le reconoce el paso de la instrucción oral al hábito por la lectura, ya que fue en Grecia donde se promovió el amor y la difusión de los estudios.

"La colección de libros reunida por Aristóteles constituyó quizás la primera biblioteca privada en esa época, aunque también Platón logró constituir una gran biblioteca al adquirir algunas colecciones privadas como la del filósofo Pitagórico Filolao". (2)

En lo que se refiere a los catálogos de las grandes bibliotecas de Grecia y Roma, sólo se conocen algunos fragmentos de éstos, con lo que se ha podido determinar, que tanto los griegos como los romanos utilizaban el catálogo clasificado y el catálogo bibliográfico, este último contenía las palabras iniciales del libro, el autor y el número de líneas como elementos de descripción de los documentos que había en esas bibliotecas.

Durante los siglos XVI y XVII surgen los catálogos manuscritos o impresos, los cuales correspondieron a las exigencias de control en las bibliotecas eclesiásticas ya que cada monasterio debía realizar inventarios anuales, o por períodos más espaciados, debido a que estos inventarios solo se hacían por razones legales y de fiscalización, por motivos derivados de las herencias e impuestos.

En esa época también surgieron catálogos comerciales para la venta de colecciones por parte de anticuarios. "Otros fueron los elaborados para

---

(2) Millares Carlo, Agustín. Introducción a la historia del libro y las bibliotecas.-- México : F.C.E., 1971. Pág. 227.

las famosas ferias del libro que empezaron a efectuarse en Europa, tales como las ferias de Frankfort y Lerpzing, en Alemania. Algunos materiales que eran exhibidos en las ferias de libro de esa época fueron los numerosos folletos que se originaron por la reforma religiosa ... "(3)

El surgimiento del catálogo impreso en tarjeta se debe, en gran parte, al sostenido crecimiento de las colecciones de las bibliotecas, al aumento del costo de producción del catálogo impreso y, principalmente, a la necesidad de contar con un instrumento de información más funcional que los anteriores en cuanto a su uso y actualización.

Con su nueva presentación, en tarjeta, el catálogo es el instrumento que contribuye a la dinamidad de los servicios bibliotecarios, ya que a través de él se logra representar de una manera mejor la colección, además de que se logra el tratamiento descriptivo de los materiales bibliográficos y el grado de especialización de sus temas.

El crecimiento bibliográfico, ocasionado por los avances de la ciencia y la tecnología del siglo XX, ha producido una gran cantidad de información en documentos, lo que ha originado que los trabajos en las bibliotecas cada vez sea mayor, principalmente en las bibliotecas grandes como las universitarias, donde el número de materiales se incrementa y la tarea de mantener actualizados los catálogos, cada vez es más difícil. En la medida que el volumen bibliográfico aumenta y su contenido es más novedoso, multidisciplinario y con nuevos progresos, mayor es el trabajo de

---

(3) Brodman, Etelle y Doris Bolet. "Printed catalogs: retrospect and prospect". -- En Tauber, Maurice F. y Feinberg H. Book catalogs. -- Metuche, N.J. : The Scarecrow Press Inc., 1971. Págs. 249-257.

catalogación. Como solución a este problema han surgido los catálogos automatizados.

Con base en todo lo anterior, nos podemos dar cuenta que la historia y desarrollo de los catálogos desde sus milenarios principios hasta nuestros días, han tenido la finalidad de ser el auxiliar para la búsqueda y control de la información; así como la de tener un registro de los depósitos bibliográficos de las bibliotecas.

## 1.2. DEFINICION

En las bibliotecas, a la lista de libros disponibles y otros materiales es conocida como catálogo, el cuál se realiza con el propósito de registrar los libros y otros materiales que pueden ser encontrados y utilizados en ese lugar.

"El catálogo puede ser definido como un registro arreglado en orden alfabético, numérico, o por tema, ya sea de libros, mapas, monedas, estampillas, grabaciones o cualquier otro material que integra una colección. Esta puede ser privada o puede representar los recursos de un museo, de una biblioteca pública, universitaria, especializada, nacional, etc." (4)

Un catálogo es un registro ordenado sistemáticamente, a través del cual podemos establecer un control de la existencia y localización de cada uno de los materiales que integran el acervo de una biblioteca, por lo que va aunado al crecimiento de la colección en la medida que esta va

---

(4) Wyner, Bohdan S. Introduction to cataloging and classification. -- 5a. ed. -- Littleton : Libraries Unlimited, 1976. Pág. 2

umentando el catálogo tiene que ser actualizado, con el fin de identificar y localizar cualquier material bibliográfico (libros, cassetes, mapas, videocassetes, etc.) de una manera más rápida y eficaz.

### 1.3 CARACTERISTICAS

El catálogo de una biblioteca tiene características que lo distinguen de otras herramientas como las bibliografías pues a diferencia de éstas, no sólo es una lista arreglada que describe los materiales de la biblioteca, sino que además tiene la ventaja de especificar la propiedad de los materiales e indicar la localización de cada uno de ellos en el acervo.

Frecuentemente, un catálogo de biblioteca tiene datos similares a los de un índice, pero es más exacto en guiar al lector a un título en particular dentro de la colección, mostrando al usuario la localización física del libro, la descripción y adicionalmente el contenido temático. El índice únicamente exhibe el análisis del contenido de un libro en particular, de una revista o de otros documentos y especifica el lugar de la información de cierto tema que podría ser localizado en el documento.

La flexibilidad o facilidad que presenta un catálogo en tarjeta para su mantenimiento y actualización es la principal propiedad que lo diferencia entre otras herramientas similares. La posibilidad de hacer variar continuamente la secuencia del catálogo extrayendo o intercalando fichas y al mismo tiempo mantener una secuencia total, es una característica que ha hecho que se mantenga por mucho tiempo, ya que la colección de una biblioteca es dinámica y constantemente está en

movimiento (creciendo o disminuyendo), y las tarjetas catalográficas son fácilmente removidas de los ficheros según la necesidad de la biblioteca.

Otra característica que distingue al catálogo, es que para su elaboración se emplean reglas de catalogación y sistemas de clasificación que han llegado a tener una extensa aceptación nacional e internacional. A través de las reglas de catalogación ha se logrado describir de manera normalizada cada uno de los materiales bibliográficos que integran la colección de una biblioteca; y el análisis del conocimiento acumulado en esos repositorios se ha conseguido a través de los sistemas de clasificación, que además han resuelto los problemas de la colocación y ubicación de las unidades bibliográficas en las estanterías.

#### 1.4 OBJETIVOS

El catálogo, como instrumento de comunicación en la biblioteca, tiene como objetivo principal ser el nexo entre el usuario con la colección de la biblioteca, ya que en él se conjuga tanto el almacenamiento como la recuperación de la información.

Entre los objetivos generales que se atribuyen al catálogo al público, tenemos los señalados por Charles Amm Cutter en 1876. (5)

---

(5) Escamilla González Gloria. Interpretación catalográfica de los libros. -- México : UNAM, IIB, FFL, 1979. Pág. 23.

1. Permitir localizar un documento por su autor, título y tema.
2. Mostrar lo que la biblioteca tiene de un autor determinado, sobre un tema y de uno o varios tipos de literatura
3. Ayudar al usuario en la selección de un material conforme su edición y su tratamiento temático.

Un siglo después de que Cutter estableció los anteriores objetivos, Wynar señaló en su obra que las funciones principales que un catálogo de biblioteca debe cumplir para lograr su objetivo: <sup>(6)</sup>

1. Conocer si la biblioteca contiene un cierto libro.
2. Advertir cuáles trabajos por un autor en particular están en la colección.
3. Mostrar cuáles ediciones de un trabajo en particular están en la biblioteca.
4. Señalar qué materiales están en la biblioteca de un tema en particular.

Como podemos apreciar, ambos enunciados sobre los objetivos del catálogo tienen cierta afinidad. En los dos casos, se está de acuerdo con la finalidad de este instrumento, sólo que en muchas ocasiones, la práctica catalográfica no ha sido consistente en sus asientos, en las reglas de alfabetización y en los aspectos ortográficos, lo cual hace que en ocasiones, la finalidad del catálogo se desvirtúe, generando un sentido de incompatibilidad con los intereses de los usuarios.

---

<sup>(6)</sup> Wynar, Loc. cit.

Lo anterior, ha ocasionado críticas desfavorables dirigidas a la catalogación, entre ellas, la de Umberto Eco en su artículo Decálogo del bibliotecario. Este autor señala que "La finalidad de una biblioteca es custodiar los libros e impedir que se deterioren. La forma más eficaz de conseguirlo es evitar que los lectores los toquen y la más perfecta es ocultar su existencia. Por eso es preciso: 1 complicar al máximo los catálogos, separar cuidadosamente el catálogo de autores del de materia y de revistas, poniéndolo además en salas diferentes. Si es posible por cada catálogo debe tenerse uno para las adquisiciones recientes (hasta 1960). Las adquisiciones posteriores se conservarán en una lista aparte, totalmente inconsultables, la grafía y la redacción de los nombres de autores ha de variar de catálogo a catálogo, por ejemplo en el moderno debe escribirse "Chaikouskij" y en el antiguo "Tschaikowsky", el alfabético de materia ha de estar redactado según decisión propia del bibliotecario, siguiendo sus peculiares intereses privados. Se ha de prohibir que los editores sugieran en la solapa una relación de materias indexables bajo las cuales el libro debería estar clasificado". (7)

Si bien lo mencionado por Umberto Eco es exagerado, podemos aceptar que tienen un sentido de reflexión para los bibliotecarios, ya que el uso de los catálogos resulta en ocasiones complicado para los usuarios. Por lo que es preciso conocer la opiniones que se tienen sobre este instrumento e identificar claramente las necesidades sobre el mismo con el fin de poderlas asistir satisfactoriamente.

---

(7) Eco, Umberto. "Decálogo del bibliotecario". -- En Avance y perspectiva. -- Vol. 9 (Ene.-Mar., 1990). Págs. 70-71.

La evaluación de los catálogos es una de las actividades profesionales de la bibliotecología, a través de la cuál podemos recabar información oportuna, sobre la efectividad y las deficiencias de nuestros catálogos de tarjeta. Al hacer una evaluación siempre presuponemos una comparación entre el objetivo y los resultados que tienen cierto objeto; en un catálogo público es preciso conocer hasta que grado cumple con el papel de ser el enlace entre las necesidades de información del usuario y los recursos de la biblioteca.

Al realizar continuamente estudios de evaluación de nuestros catálogos seguiremos muy de cerca su desarrollo y conoceremos las necesidades que se tienen sobre éstos, y de esta forma buscar que sean cada vez más eficientes y efectivos ante las necesidades de información de los usuarios.

Por nuestra parte, consideramos que el catálogo al público, es un instrumento que a lo largo de su historia ha provocado controversia, no obstante a lo anterior no ha dejado de ser la mejor herramienta en que se apoya el usuario para realizar sus búsquedas de información con mayor efectividad, entendiendo por efectividad, el hacer la misma búsqueda en menor tiempo y con mayor calidad. Además podemos afirmar que el catálogo en forma de tarjeta ha sido un éxito sin precedentes en la historia de las bibliotecas y por el tiempo que lleva de existencia, es motivo de estudio y evaluación.

## 1.5 FORMAS DEL CATALOGO AL PUBLICO

El catálogo al público ha adoptado diferentes formas en su presentación física, conforme a las necesidades que han tenido en las bibliotecas para mejorar el proceso de almacenamiento y recuperación de la información. Las diferentes presentaciones del catálogo se deben en gran parte a las necesidades de hacer más accesible este instrumento en su manejo y su actualización.

### 1.5.1 FORMAS FISICAS

Desde su origen hasta nuestros días, el catálogo al público ha tenido 3 formas físicas de presentación que son: listas o libros, tarjetas y automatizado.

Como ya se ha mencionado las primeras manifestaciones del catálogo al público fueron en forma de listas y sus antecedentes se remontan a la antigüedad. Las listas que se elaboraban incluían datos como: el lugar que ocupaba el material en la biblioteca, el título de la obra, el número total de líneas de cada documento, las primeras palabras del texto. En efecto dichas listas fungían como lo que hoy conocemos como catálogo al público, ya que a través de éstas se daba a conocer al lector el material que poseía la biblioteca.

Conforme transcurrió el tiempo, los catálogos en forma de lista sufrieron cambios importantes en su aspecto físico y en su contenido, debido en gran parte a las nuevas presentaciones de los materiales

bibliográficos y a los avances del conocimiento humano, lo cual hizo más difícil el manejo de listas y surgió la necesidad de elaborar los catálogos en forma de libro.

El catálogo en forma de libro es aquél que contiene información en hojas encuadradas y puede estar constituido por uno o varios volúmenes, éste tuvo una gran aceptación y difusión en las bibliotecas durante el siglo XIX.

Aunque los catálogos en forma de libro tuvieron su auge en el siglo XIX, previamente a esta fecha existe el surgimiento de los catálogos en forma de tarjeta, que fueron "originalmente sugeridos y usados por las bibliotecas francesas en el siglo XVII"<sup>(8)</sup>, aunque sólo el personal autorizado tenía acceso a este catálogo. Fue hasta 1850 cuando las bibliotecas Boston Public Library y Philadelphia Library Company abrieron sus catálogos en tarjeta al servicio del público por lo que Jesse Hauk Shera afirma que si bien el catálogo en tarjetas fue una invención francesa es también una reinención norteamericana, ya que este país fue el primero que proporcionó el acceso del catálogo en tarjetas al usuario.

Los primeros catálogos en forma de tarjeta tuvieron características distintas en comparación con los que conocemos en la actualidad, un ejemplo de esto es el Catalogo Nacional de Viena, el cual está integrado aproximadamente de 1,300,000 fichas cuyas dimensiones eran de 22.5 cm. por 17.5 cm. y la descripción de los materiales era en forma manuscrita.

---

(8) Hanson, Eugene R. y Jay E. Daily. "Catalog and Cataloging". -- En Enciclopedia of library and information science. -- Vol. 4. Págs. 242-281.

El catálogo en tarjetas, actualmente consiste en utilizar para cada registro catalográfico una tarjeta estándar, insertada en un cajón. Todas las tarjetas deben estar estructuradas de manera que puedan ser localizadas.

El catálogo en tarjetas empezó a generalizarse a fines del siglo XIX y principios del siglo XX y actualmente es el catálogo de mayor uso.

Este catálogo tiene inconvenientes, uno es su exagerado crecimiento en cuanto a los volúmenes representados en este y la dificultad de mantenerlo actualizado. Otro es la dificultad de consultar simultáneamente los mismos registros por varios usuarios al mismo tiempo. Estas limitantes han propiciado la creación del catálogo en línea lo cual subsana esas limitaciones.

El catálogo en línea de acceso público, es un instrumento que permite al usuario obtener la información rápidamente a través de una gama de opciones más amplias que las de un catálogo en tarjetas. De aquí que la diferencia entre un catálogo en tarjetas y uno en línea es evidente. La potencialidad del último reside básicamente en la rapidez y simultaneidad que ofrece para su consulta así como la mayor capacidad de almacenamiento de información.

Quizá lo que puede influir principalmente en la elección entre estos dos tipos de catálogo es la infraestructura y el costo de cada uno. Aunque cuando las interpretaciones de estos dos tipos de catálogo son presentados

en detalle, éstos son poco oportunos en proporcionar costos y en compararlos específicamente, ya que en ello se involucra un extenso número de variables, que al conocerlas nos permitiría tomar la decisión de incluir o excluir alguno de ellos.

Por lo anterior el catálogo en línea no se ha implementado en todo el mundo, pero se considera que es la nueva forma del catálogo al público, que sustituirá paulatinamente los catálogos tradicionales en forma de tarjeta.

Si hacemos una reflexión del surgimiento de cada una de las distintas formas del catálogo al público anteriormente descritas nos damos cuenta que siempre se ha buscado que este catálogo sea más accesible en su manejo, en su construcción y en su manutención.

#### **1.6. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL CATALOGO AL PUBLICO**

Las ventajas de los catálogos al público son aquellas cualidades o virtudes que favorecen al óptimo servicio a los usuarios, mientras que las desventajas son aquellos aspectos que dificultan el uso del catálogo haciendo en ocasiones de éste un instrumento tedioso de consultar.

De acuerdo con las 3 formas físicas del catálogo al público (lista o libro, tarjeta y en línea) y con su arreglo, se exponen las ventajas y desventajas de cada uno de ellos.

El catálogo al público en forma de libro tenía la ventaja de reunir la información en un solo documento, y esto permitía el traslado de un lugar a

otro. Así mismo, se tenía la facilidad de obtener múltiples copias. Sin embargo la principal desventaja consistió en la dificultad de mantenerlo actualizado, ya que no se podían incorporar las nuevas fichas conforme iba creciendo la colección. Para subsanar esta carencia se elaboraban documentos complementarios con las nuevas fichas. Sin embargo, los usuarios invertían demasiado tiempo en revisar el catálogo y sus suplementos hasta localizar la información deseada, o bien darse cuenta que en la biblioteca no tenía el material que requería.

Con lo anterior, las ventajas del catálogo en forma de tarjeta son evidentes, puesto que permiten una rápida y fácil inserción de nuevas fichas para mantenerlo actualizado, es decir, se pueden cambiar o suprimir las fichas del catálogo de acuerdo con las necesidades de la biblioteca, como en los casos donde hay deterioro o error en los datos de las fichas, o bien, cuando en la biblioteca se detecta pérdida de material.

No obstante lo anterior, este catálogo presenta desventajas, tales como el ocupar un mayor espacio físico <el cual debe ser un lugar determinado> ya que no es posible someterlo a constantes cambios de lugar, el crecimiento exagerado, puesto que llegan a contarse por millones las fichas que lo integran, el deterioro de las tarjetas por el uso, la desactualización por extravío de las tarjetas, deficiencias por la mala intercalación de las tarjetas y aglomeraciones en su consulta, además de la dificultad para obtener múltiples copias.

Muchas de estas desventajas han sido subsanadas por los catálogos en línea, pues tienen mayor rapidez en su consulta, ya que en él solo se

requiere que el usuario teclee los datos, por los cuales puede identificar el material que necesita, y no requiere de emplear tiempo en buscar en gavetas, ni tener conocimientos sobre las reglas de alfabetización.

Las búsquedas cruzadas por autor título y/o materia son otra ventaja de este catálogo, ya que los usuarios van delimitando la búsqueda y la van haciendo más precisa, es decir, que los puntos de acceso y rutas para la recuperación de información son más rápidas y precisas.

El almacenamiento de gran cantidad de información, es quizá la mayor ventaja de este catálogo, puesto que en una computadora se puede almacenar infinidad de registros catalográficos. En otras palabras es infinitamente expandible. Sin embargo, también tiene desventajas, como lo es, la falta de uniformidad en el desarrollo de software para la gestión automatizada de la información en una biblioteca, debido a que han surgido varios sistemas para el tratamiento electrónico de la información que algunas no son compatibles entre si y esto influye en que el intercambio de información no sea posible.

#### 1.7. ARREGLO DEL CATALOGO AL PUBLICO EN FORMA DE TARJETAS

Describiremos brevemente el arreglo del catálogo al público en forma de tarjetas ya que en el presente trabajo nos avocamos a la evaluación de este tipo de catálogo.

En sus inicios, el catálogo al público en forma de tarjeta tuvo su arreglo en forma de diccionario, pero hacia 1930, se comenzaron a hacer

modificaciones en cuanto a su arreglo, ya que se dificultaba la búsqueda de información ante un gran número de tarjetas, el resultado fue una nueva forma de arreglo: el catálogo dividido.

Es así como el catálogo al público en forma de tarjetas puede estar ordenado en 2 formas principalmente:

Una es el catálogo diccionario, el cual se caracteriza por reunir en un solo lugar las diferentes formas de entrada; por autor (personal, corporativo y asiento secundario), título y materia, asignándoles un orden alfabético.

Otra es el catálogo dividido que, consiste en separar las tarjetas en tres grupos de acuerdo con su entrada; por autor, título y materia ordenando alfabéticamente cada grupo en gavetas separadas.

## 1.8. RECURSOS PARA LA CONSTRUCCION DE UN CATALOGO

La catalogación y clasificación de los materiales bibliográficos, es una de tantas actividades que se realizan en la biblioteca, pero su trascendencia e importancia en el almacenamiento y recuperación de la información merece una atención especial, debido a que en ella se invierten una serie de recursos que influyen directamente en la construcción y cuidado de un catálogo que será puesto al servicio del público, para que a través de él los usuarios tengan acceso a la colección de la biblioteca de una manera más rápida y fácil.

Tres son los recursos que se requieren para las actividades catalográficas y de clasificación de los materiales bibliográficos: los humanos, los materiales y los financieros. Cada uno de estos son decisivos en la calidad del proceso técnico, lo que hace necesario identificarlos para obtener un mejor aprovechamiento de los mismos.

#### 1.8.1. RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos se hacen indispensables en los trabajos bibliotecarios. Son los constituidos por las personas que efectúan las actividades y deciden sobre las mismas, por lo que su nivel debe ser profesional en el área bibliotecológica, debido a que se requiere que tomen decisiones que trascienden en el control, almacenamiento y recuperación de la información.

Un catalogador conoce cómo un material debe catalogarse y, aunque existen normas como las RCA2 que nos marcan la pauta en cuanto a aspectos formales de como describir una obra, es necesario interpretarlas para definir el nivel de descripción y en algunos casos determinar la clase y la forma de catalogos que se deben construir y mantener actualizados.

#### 1.8.2. RECURSOS MATERIALES

Dentro de los recursos materiales que se requieren para la construcción del catálogo al público, en primer lugar mencionaremos una unidad de catalogación que comprenda un local con instalaciones (iluminación, electricidad, dispositivos de seguridad e higiene, etc.) , en

segundo el mobiliario y diversos equipos (estantería, gavetas, equipo de cómputo, lectores de microfichas, impresoras, máquinas de escribir, etc.)

Las instalaciones, el equipo y mobiliario tienen una gran influencia tanto en el funcionamiento como en la producción del departamento de catalogación. Las actividades catalográficas requieren de instalaciones con un arreglo específico y con el equipo apropiado, por lo que estos recursos logran constituir egresos muy fuertes del presupuesto de una biblioteca.

Por otra parte, se necesitan otro tipo de instrumentos como son los materiales bibliográficos que apoyen las actividades de catalogación. Las herramientas que auxilian al trabajo de catalogación son: el National Union Catalog (NUC) en cualquiera de sus presentaciones (forma de libro, microfichas o disco compacto), las Reglas de Catalogación, las listas de encabezamientos de materia, los esquemas de clasificación, las reglas de alfabetización y tablas para asignar número de autor. Así mismo, se necesitan fuentes de consulta como las enciclopedias, diccionarios, atlas, etc.

Finalmente, el área que reproduzca los juegos de tarjetas debe contar con tarjetas de 7.5 x 12.5 cm. además del equipo que le permita hacer esta actividad, como son máquinas de escribir o equipo de cómputo si se hace en forma automatizada.

### 1.8.3. RECURSOS FINANCIEROS

Los recursos financieros en una biblioteca son imprescindibles para la elaboración, mantenimiento y actualización de un catálogo, generalmente las dos partidas principales que representan un egreso en los procesos técnicos son: el pago de salarios del personal, las adquisiciones de las herramientas y equipos de trabajo para los catalogadores (Esquemas de clasificación, encabezamientos de materia, Bases de datos en CD, ROM, materiales de consulta de tipo general y/o especializado).

Existen otros gastos que pueden ser menores o que se justifican por si mismos (papelería, mobiliario, etc.) algunos otros se dan esporádicamente, por lo que consideramos que las dos partidas antes mencionadas son fundamentales en la construcción y cuidado de nuestros catálogos de biblioteca.

### 1.9. ESTUDIOS DE EVALUACION DEL CATALOGO AL PUBLICO

Con la finalidad de conocer el grado de efectividad que tiene el catálogo al público con los usuarios, los bibliotecólogos se han preocupado por realizar estudios de evaluación que permitan tener una serie de datos para conocer su funcionamiento y mejorarlos cada día.

El primer estudio realizado sobre el uso del catálogo al público fue hecho por la "División de Recursos y Servicios Técnicos de la American Library Association en 1958". (9)

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 (pública, 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.

---

(9) Lancaster, Frederick Wilfred. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. -- México : UNAM, DGB, 1983. Pág. 23.

- 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:
  - a) Fracasos al buscar el asiento de un material que no tiene la biblioteca, y
  - b) Fracasos al buscar un asiento de un material con que cuenta la biblioteca y es representado en algún lugar del catálogo.
- Los factores principales que favorecían o desfavorecía el éxito de una búsqueda 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 referencias cruzadas.

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"

(10)

---

(10) *Ibid.* pág. 34

- 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:
  - a) Fracasos al buscar el asiento de un material que no tiene la biblioteca, y
  - b) Fracasos al buscar un asiento de un material con que cuenta la biblioteca y es representado en algún lugar del catálogo.
- Los factores principales que favorecían o desfavorecía el éxito de una búsqueda 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 referencias cruzadas.

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"  
(10)

---

(10) ibid. pág. 34

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, por ser orales y por 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 con respecto 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.

En los años 1967-1969, Lipetz <sup>(11)</sup> dió 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.

En esta investigación se aplicaron entrevistas tomando un muestreo al azar de los usuarios que usaron el catálogo. El usuario fue entrevistado cuando realizaba sus búsquedas en el catálogo público y después de consultar el catálogo.

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.

---

(11) ibid. pág. 42

- 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 sí 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 las búsquedas.
- Otro elemento que fue medido en este estudio fue la relación del uso del catálogo con el volumen de la circulación de libros los resultados fueron que esta relación permaneció casi constante de semanas en semanas. Con los resultados Lipetz señala que las mediciones del uso del catálogo pueden ser utilizadas para predecir índices de préstamos, o viceversa.

Otro importante estudio sobre uso del catálogo fue llevado a cabo en el Reino Unido en 1971. <sup>(12)</sup>

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

---

(12) Ibid., pág. 54

En la investigación se aplicaron 3,252 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 usuarios 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% y 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 y 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 importantes otros elementos de la ficha catalográfica que les eran más útiles como: la fecha de publicación, editor y edición.

## 1.9.2. NACIONALES

La primera inquietud de llevar a cabo un estudio sobre uso del catálogo al público en México fue la tesis de licenciatura presentada por la Lic. Isabel Espinosa Becerril, titulada "Uso del catálogo de la Biblioteca Central de la UNAM". (13)

Esta 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 obtenidos fueron:

- La mayor parte de usuarios que usan el catálogo son de segundo semestre, siguiéndoles los de sexto semestre y con menor porcentaje los de octavo y décimo semestre. Estos resultados correspondieron principalmente a los alumnos de área de Humanidades y Ciencias Sociales.
- Hay un alto porcentaje (78.10%) de usuarios que no recibieron ninguna orientación sobre el uso del catálogo. Aquellos usuarios que sí han recibido orientación, generalmente han sido por maestros.

---

(13) Espinosa Becerril, Ma. Isabel. Uso del catálogo de la biblioteca central de la UNAM. -- México : M.I. Espinosa Becerril, 1987. Pág.105.

- Los usuarios utilizaron el catálogo al público para hacer búsquedas de libros y tesis.
- Los diferentes factores que contribuyeron 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 incomodidades en ocasiones.
- Las partes de la tarjeta catalográfica que no utilizan son la mención de responsabilidad y el registro.

Los usuarios realizan 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.

También existe un estudio sobre uso del catálogo de las bibliotecas de la UNAM, realizado por el Mtro. Filiberto F. Martínez Arrellano. (14)

Los objetivos de este estudio fueron el 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.

---

(14) Martínez Arrellano, Filiberto F. "Uso del catálogo en bibliotecas de la UNAM". -- pág. 13-20 En Investigación bibliotecológica e información, -- Vol. 2, no. 5 (Jul.-Dic., 1988).

En el estudio se aplicaron 749 cuestionarios en 22 planteles de la UNAM, correspondientes a escuelas y facultades.

Entre los resultados obtenidos están los siguientes:

- 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 un 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 el factor de la asistencia diaria, semanal o mensual; el semestre que cursan; como tampoco la instrucción recibida en cuanto a uso del catálogo.

Otro estudio sobre evaluación del catálogo, es la tesis de licenciatura presentada por la Lic. Ma. Elena Vázquez Herrera titulada "Problemas en el uso del catálogo en las bibliotecas del Colegio de Ciencias y Humanidades (nivel bachillerato)". (15)

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

---

(15) Vázquez Herrera, Ma. Elena. Problemas en el uso del catálogo en las bibliotecas del Colegio de Ciencias y Humanidades (nivel bachillerato). -- México : M. E. Vázquez Herrera, 1990. Págs. 60-70.

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, se aplicaron 630 cuestionarios a 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 80.55% las búsquedas en el catálogo de autor y título fueron exitosas, mientras que el 17.82% fueron fracasados 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%).

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

Consideramos que estos estudios son de interés por que a través de ellos obtenemos información sobre el uso de esos catálogos y conocemos sus problemas y limitaciones que han enfrentado lo cual nos puede permitir, en un momento dado idear medidas válidas que mejoren los catálogos al público.

**2**

**LA ESTANTERIA ABIERTA EN LA  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

## 2.1 FORMAS DE ACCESO A LA COLECCION

Actualmente, las bibliotecas tienen disponible la colección para el usuario en 3 formas diferentes, como son: el acceso cerrado, abierto y mixto.

En el acceso cerrado el usuario no tiene contacto directo con la colección y su única forma de búsqueda de información es a través del catálogo al público.

El acceso abierto le proporciona contacto directo con la colección en el momento que lo requiera, esto le permite tener 2 opciones de búsqueda, una es consultar en el catálogo al público para saber si la biblioteca posee el material, y de ser así saber donde se localiza en la estantería, y la otra forma de búsqueda es cuando el usuario se dirige directamente a la estantería para encontrar la información que requiere ya sea revisando el material o preguntando al personal de la biblioteca.

El acceso libre a la colección lo a definido Juan Iguiniz como la: "Franquicia que se da a los lectores de tener libre acceso a los anaqueles de ciertas bibliotecas para que ellos mismos elijan y tomen las obras que necesitan".<sup>(16)</sup>

---

(16) Iguiniz, Juan B. Léxico bibliográfico. -- 2a. ed. -- México : UNAM, IIB, 1987. Pág. 27.

Otra definición es la que nos da José Martínez de Sousa quién indica que: " En algunas bibliotecas proporcionan facilidad a los lectores para acceder libremente a los estantes y elegir las obras que necesiten, merced a la colección de los libros siguiendo una clasificación sistemática o por materias."<sup>(17)</sup>

Con base en las anteriores definición, podemos señalar que en este tipo de estantería, el usuario tiene plena libertad de realizar sus búsquedas de información en la colección, sin olvidar que también se puede auxliar del catálogo al público, además el libre acceso permite que el usuario establezca una comparación entre los libros que tratan un mismo tema y poder elegir aquellos que coinciden con sus necesidades e intereses.

Con el acceso libre a la colección se pretende que el usuario obtenga un mejor aprovechamiento y mayor utilización de los materiales bibliográficos disponibles en una biblioteca, es decir, que el usuario no esté limitado a encontrar información en un material específico, sino que además tenga la oportunidad de seleccionar los materiales que requiera.

Por otra parte, la biblioteca puede tener material de poca ó nula difusión y que el usuario al revisarlo puede interesarle, por lo que los materiales no quedan inactivos ya que están en constante movimiento por el usuario. Asimismo, el usuario realiza sus búsquedas directamente haciéndolo autosuficiente para la obtención de la información.

---

(17) Martínez de Souza, José S. Diccionario de bibliotecología y ciencias afines. -- Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989. Pág. 5.

En algunas bibliotecas ha surgido una combinación de estantería cerrada y abierta, por lo que se le ha llamado estantería mixta.

En la estantería mixta, el acceso a la colección es proporcionado exclusivamente a un grupo de personas, generalmente a usuarios pertenecientes a la propia institución, mientras que al público en general se les ofrece acceso cerrado a la colección.

## 2.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS FORMAS DE ACCESO A LA COLECCION

A continuación presentamos aquellas cualidades y desventajas del acceso cerrado y abierto a la colección.

Entre los beneficios que se tienen con el acceso cerrado a las colecciones tenemos que el acervo permanece con mayor orden en la estantería, se obtienen estadísticas confiables del material bibliográfico consultado, además hay un mayor control de la colección lo que permite disminuir el riesgo de robo y mutilación del material.

Por otro lado, la estantería cerrada presenta como desventaja una mayor inversión de tiempo en la búsqueda de información porque el usuario tiene que esperar a que el bibliotecario le proporcione el material solicitado, por que de no ser así, tienen que realizar una nueva búsqueda en el catálogo. Otra desventaja es el desaprovechamiento de la colección, ya que el usuario se limita a una información y no explora nuevo material que podría ser de su interés.

Ante las desventajas del acceso cerrado, se tienen las ventajas del acceso libre a la colección.

Una de ellas es ofrecer al usuario otro punto de acceso a la información, puesto que además de tener a su disposición el catálogo al público y localizar el material por autor, título o materia, se le permite tener acceso a lo que se traduce como otra fuente de búsqueda de información. Al permitir al usuario que él mismo localice el material en la estantería, se le beneficia en cuanto a ahorro de tiempo, además, en caso de no encontrar el material deseado tiene la oportunidad de elegir otro material que satisfaga sus necesidades de información.

Lo anterior repercute para que el usuario conozca el acervo de la biblioteca, al propiciar el interés por la consulta de mayor cantidad de materiales e identificar alguna información adicional de interés personal.

Por otra parte, los materiales documentales se someten a constantes exploraciones por parte del usuario y esto permite que haya un frecuente movimiento de los mismos evitando que se queden inactivos en la estantería por la poca difusión.

Otra ventaja del acceso abierto es el no suspender el servicio de préstamo interno por falta de personal.

Entre las desventajas identificadas en el acceso abierto tenemos que, se puede presentar una mayor probabilidad de porcentaje en el robo y

mutilación del material bibliográfico; por otra parte la constante afluencia del usuario no permite tener en orden la colección por períodos muy largos; incluso se corre el riesgo de que el usuario separe o esconda un material afectando a otros usuarios que también lo requieran por otra parte el constante uso del material bibliográfico provoca la necesidad de dar un mantenimiento continuo a la colección por lo que se requiere de mayor presupuesto para encuadernación; otra desventaja del libre acceso es la dificultad que se presenta para llevar controles estadísticos fidedignos del material utilizado.

Otro aspecto que se ha visto como desventaja en el acceso abierto es que este sistema exige más espacio que el que se requiere en estantería cerrada, debido a que los usuarios circulan constantemente entre los pasillos para la localización de sus materiales.

Por lo anterior, al planear un edificio de biblioteca se debe determinar el tipo de acceso a su acervo.

Actualmente las bibliotecas han implementado el acceso libre a la colección, pero se han enfrentado a obstáculos tales como que el edificio ni siquiera fue expreso para albergar una colección, porque se cuenta con poco espacio y se ha optado por realizar las remodelaciones necesarias para poder ofrecer al usuario el acceso a la estantería.

Otro aspecto que se debe considerar es la necesidad de poner rótulos para que sirvan de guía al usuario en la búsqueda del material, esto no significa que se necesite menos personal para dar servicio, ya que debe

realizarse el arreglo de la colección constantemente, la vigilancia necesaria para evitar probables mutilaciones o extravíos, así como apoyar a los usuarios en la localización del material.

A pesar de conocer las desventajas del acceso abierto, muchas bibliotecas han implementado este servicio, debido a que se prefiere tratar de subsanar los problemas planteados en lugar de tener subutilizados sus acervos.

Una de las medidas para reducir la pérdida de materiales en las bibliotecas con libre acceso a la colección ha sido la implantación de un sistema de seguridad que se basa en la recepción de radio frecuencias para la activación de una alarma preventiva.

Ahora, la variedad de materiales que las bibliotecas ofrecen a sus usuarios (libros, revistas, videocassettes, CD-ROM, discos, software, etc.) son protegidos contra robos o movimientos no autorizados con etiquetas que han sido diseñadas para un ambiente bibliotecario, estas etiquetas que no van acompañadas de un medio de desactivación, provocan que suene la alarma y esto indica el paso ilegal de los materiales protegidos.

Por otra parte, no hay duda que en una biblioteca con estantería cerrada el catálogo al público es la única fuente de recuperación de información para el usuario, por lo cual se tienen que hacer uso de esta herramienta, sin embargo, en una biblioteca con estantería abierta el usuario tiene dos formas de recuperar la información una es a través del

catálogo al público y la otra es dirigirse directamente al acervo y elegir el material necesario.

En relación con lo anterior, consideramos que, en una biblioteca universitaria con estantería abierta el usuario disminuye la frecuencia del uso del catálogo al público debido a que tiene la opción de dirigirse directamente a los estantes sin consultar el catálogo y buscar la información que requiere, lo anterior es motivo de nuestra investigación.

### 2.3 ANTECEDENTES DEL ACCESO ABIERTO

Al evocar las primeras prácticas sobre la organización de los acervos en las bibliotecas de la antigüedad, es obvio pensar que el material reunido fue arreglado de manera que su recuperación fuera más sencilla. La historia nos muestra que el arreglo de los acervos en estas bibliotecas fue originado por la necesidad de administrar y controlar sus colecciones. Aunque en un principio éstas eran muy pequeñas y su exploración era muy sencilla, con el paso del tiempo su crecimiento no se hizo esperar, por lo que los bibliotecarios de esa época se vieron obligados a planear un sistema de arreglo que les permitiera conocer, cuáles y cuántos documentos poseían sobre un tema; para ello tomaban como referencia el contenido de los documentos que tenían en su acervo, así como el ordenamiento físico que les correspondía en los estantes. Este arreglo se perfeccionó a través del tiempo con el empleo de clases, subclases, divisiones y/o subdivisiones de acuerdo al tema de cada materia, además fue complementado con índices de autor y títulos, logrando con esto establecer un acceso lineal entre la estantería y el catálogo.

En la antigua Mesopotamia la estantería era ordenada por temas, y los catálogos se elaboraban de acuerdo al orden temático de la estantería, su clasificación fue planeada únicamente con los materiales en existencia sin enfocarse hacia una abstracción del conocimiento humano. Al igual sucedió en las bibliotecas griegas y helénicas donde el catálogo no excedió los límites teóricos de los esquemas de la estantería y donde los libros fueron representados por los temas principales, asignando un tema para cada libro, de aquí que podemos distinguir la estrecha relación que ha existido entre la estantería y los sistemas de clasificación.

Con respecto a la relación entre el tipo de estantería y el acceso directo de los usuarios en las bibliotecas de la antigüedad, no ha quedado totalmente claro si existió el libre acceso a las colecciones, pero se ha deducido que el acceso directo sólo fue permitido a usuarios privilegiados como en Mesopotamia, donde los sacerdotes o archivistas eran los productores y consumidores de la información de sus bibliotecas, aunque este acceso nunca fue por periodos muy largos y en la totalidad de la colección.

En otras bibliotecas como la de Alejandría, se piensa que el acceso directo fue menos probable, debido al tamaño y complejidad del arreglo de sus colecciones, por que primeramente se ordenaban por temas y después se establecía una subdivisión por poetas y filósofos.

En la Edad Media y el Renacimiento con el préstamo de libros encadenados es evidente, de que en esa época no existió la estantería abierta, en cuanto al arreglo de la colección en un principio separaban los

materiales escritos en griego de los escritos en latín, conforme paso el tiempo se les dió un orden por materia.

En estos primeros sistemas de arreglo del material en la estantería fueron una aproximación al actual ordenamiento por temas.

Al llegar a su fin las grandes bibliotecas de los monasterios, surgieron entonces las bibliotecas de las universidades y escuelas de enseñanza y aprendizaje, donde las colecciones de libros de sus bibliotecas sirvieron a grandes grupos en comparación con las de los monasterios, donde éstos eran reducidos.

Las bibliotecas de la universidad comenzaron dando servicio con estantería cerrada, debido al énfasis de sus administradores en salvaguardar sus colecciones, pero posteriormente se permitió el uso de sus colecciones al público con el fin de desarrollar la educación. Gabriel Naudé (1600-1653), en su famoso tratado en práctica bibliotecaria, sugirió que las bibliotecas deberían tener abierto al público el uso de disposición de sus materiales. La Ambrosiana en Milan (1603), fue la primera biblioteca grande en adoptar esta política liberal y ésta fue imitada poco después por otras como la Bodleía en Oxford (1612) y la Mezorine en París (1643).<sup>(18)</sup>

---

(18) Rowelstand, Mathilde V. "Open shelves-closed shelves in research libraries". -- p. 457-467. -- En College & research libraries. -- Vol. 37, no. 5 (Sep. 1976). Pág. 459.

A finales del siglo XIX se da el libre acceso a los estantes en las bibliotecas norteamericanas y británicas, considerando los argumentos sociológicos como son:

"La democratización política, la urbanización, la aplicación de la educación, el crecimiento del comercio e industria, la migración y la emigración (especialmente en los Estados Unidos), la rápida proliferación de los medios de transporte y comunicación". (19)

Mientras que en las bibliotecas universitarias de Europa era más prominente excluir a sus estudiantes de acceso directo a las colecciones debido a los problemas ocasionados por la guerra, el movimiento de la estantería abierta en las bibliotecas públicas de los Estados Unidos prosperó y empezó a tener influencia en las bibliotecas de otros países, sin embargo, no todos los bibliotecarios aceptaron por convicción esta forma de acceso a la información. Como toda innovación, la estantería abierta tuvo que suscitar debates donde bibliotecarios pesimistas temían al robo, mala colocación y mutilación de los acervos, pero otros más optimistas no dudaban que la estantería abierta contribuiría significativamente para el beneficio de sus usuarios.

Los bibliotecarios de la ALA (American Library Association) tuvieron varias reuniones para discutir el tema de estantería abierta. Una de ellas fue la conferencia celebrada en Londres en 1877, en la cual la mayoría se pronunció en contra de este nuevo sistema de acceso a la colección,

---

(19) Hyman, Richard J. Self access in libraries. -- Chicago : American Library Association, 1982. -- (ALA Studies in librarianship; no. 9). Pág. 26.

Melvin Dewey fue uno de ellos. Nuevamente el tema fue de gran debate en la Conferencia de San Francisco en 1891 y en Lake Placid en 1894. Sin embargo, en Atlanta en 1899 y en Montreal en 1900, los miembros estuvieron a favor de la estantería abierta, excepto algunos países de Europa como Francia y Alemania donde la estantería abierta fue la excepción.

Después de la Segunda Guerra Mundial, las bibliotecas norteamericanas se convirtieron en líderes en cuanto a estantería abierta, a mediados de los cincuenta y principios de los sesenta Wilson, Tauber, Wheeler y Goldhor entre otros trataban la política de estantería abierta como una innovación en la administración bibliotecaria.

## 2.4 ESTUDIOS SOBRE ESTANTERIA ABIERTA

### 2.4.1. ESTUDIOS EXTRANJEROS

En la actualidad, en el área bibliotecológica (así como en otras disciplinas), la realización de estudios o investigaciones nos proporcionan datos que al ser interpretados nos dan una visión general de la situación que prevalece sobre algún tema en especial, sea éste sobre el usuario, el servicio, el material bibliográfico, etc.

En cuanto a los estudios sobre la utilidad del acceso abierto pocos han sido los estudios realizados y dados a conocer. Entre los efectuados en el extranjero Robert J. Greene reporta en su artículo "The effectiveness of

browsing" (20) los siguientes: En primera instancia menciona la investigación de Melvin J. Voigt quién se dio a la tarea de revisar algunos estudios que tuvieron como objetivo el conocer todas las fuentes empleadas por los investigadores en la localización de la información.

Los datos obtenidos fueron que el método más frecuente para localizar la información fue el de revisar o examinar los libros en la estantería. Otras fuentes de localización en orden de importancia fueron las recomendaciones hechas por colegas, las citas hechas en libros, periódicos, e índices, y por último el catálogo de la biblioteca.

Otro estudio de interés es el realizado por Herman H. Fussler y Julian L. Simon, su estudio consistió en que los usuarios localizaran cierto material de Física e Historia. Los resultados fueron que un 56% de los usuarios localizaron el material indagando en la estantería, mientras que un 44% descubrió el material a través de la consulta del catálogo al público.

El estudio hecho por Robert J. Greene, tuvo como objetivo conocer la relación entre cómo es descubierto el libro y el uso del material descubierto. Los resultados fueron los siguientes, los usuarios localizaron el material de acuerdo al siguiente orden de prioridad: revisando los libros en la estantería (31.3%), por recomendación de un colega (8.8%), por la memoria (5.1%), por otra fuente (3.7%), omisión (1%).

---

(20) Greene, R. J. "The effectiveness of browsing". -- p. 201-207. -- En College and research libraries. (July 1977). Pág. 313.

Los resultados obtenidos con respecto al uso del material descubierto fueron que: cuando fue citada la referencia de una publicación, su utilidad fue esencial en un 27%; el que se buscó en el catálogo al público, su utilidad fue de un 26%; el encontrado por revisar los libros directamente en la estantería tuvo una utilidad del 23%; el que fue recomendado por un colega su utilidad fue de un 15% y por último el material memorizado su utilidad fue de un 9%.

Los 3 estudios mencionados anteriormente reflejan que al usuario se le facilita la localización del material con la modalidad de estantería abierta, esto confirma que el libre acceso a los estantes es un opción más en la localización de la información.

Por otra parte, al analizar los estudios mencionados nos podemos dar cuenta que el catálogo al público sí es utilizado en la búsqueda de información, pero es de los últimos recursos de búsqueda que utiliza el usuario, sin embargo en el estudio realizado por Robert J. Greene sobre el uso del material encontrado a través del catálogo se reporta una mínima diferencia arriba de los materiales localizados al revisarlos en la estantería.

#### 2.4.2 LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS MEXICANAS

En las bibliotecas mexicanas no se sabe exactamente cuáles fueron las primeras bibliotecas que implantaron el libre acceso a su estantería, sin embargo, Rosa María Fernández de Zamora menciona en su artículo "Consideraciones sobre los servicios de estantería abierta y circulación de

la UAM-AZCAPOTZALCO<sup>(21)</sup> que el Mexico City College (ahora Universidad de las Américas), la Escuela Nacional de Agricultura / Instituto Nacional de Investigadores Agrícolas, el Instituto Tecnológico Autónomo de México y la Biblioteca Benjamín Franklin, fueron de las primeras instituciones que implantaron el libre acceso a los estantes en sus bibliotecas.

Posteriormente, la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) también optó por implantar la estantería abierta en sus planteles (Unidad Azcapotzalco, Xochimilco e Iztapalapa). Por su parte, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) ha optado por generalizar en su sistema bibliotecario el libre acceso a las colecciones con el fin de superar la calidad de los servicios que ofrecen sus bibliotecas.

Para tener un párametro de las bibliotecas universitarias de la República Mexicana que ofrecen el servicio de acceso libre a la colección se puede consultar el libro de Martha A. Añorve Guillén titulado "Bibliotecas de Universidades Oficiales"<sup>(22)</sup> donde la información de las bibliotecas con estantería abierta es la siguiente:

---

(21) Fernández de Zamora, Rosa Ma. y Oscar Saavedra Fernández. "Consideraciones sobre los servicios de estantería abierta y circulación de la UAM-Azcapotzalco". -- En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (10a. : 1979: Monterrey, N.L.) Memorias. -- México : AMBAC, 1979. Pág. 98.

(22) Añorve Guillen, Martha A. Bibliotecas dependientes de Universidades Oficiales. -- México : UNAM, 1990. V. 5

TIPOS DE ACCESO A LA COLECCION EN BIBLIOTECAS DE UNIVERSIDADES

OFICIALES EN LA REPUBLICA MEXICANA

Regiones de la Rep. Mexicana	Bib. enc.	Abierto				Cerrado				Mixto			
		A	P	I	O	A	P	I	O	A	P	I	O
(1) Noroeste	96	26	38	37	24	56	42	43	58	14	16	12	8
(2) Norte	107	49	53	35	15	45	43	34	15	12	11	6	1
(3) Centro	83	24	32	16	8	41	26	6	18	17	20	8	7
(4) Occidente	140	51	73	51	7	69	47	28	13	15	17	13	4
(6) Sur	90	9	30	18	4	73	41	22	53	10	15	13	2
(7) Sureste	39	10	14	3	-	22	13	2	-	7	10	-	-
(8) D.F.	14	34	55	63	26	86	52	33	77	16	24	18	10
<b>TOTALES</b>	<b>710</b>	<b>203</b>	<b>295</b>	<b>223</b>	<b>84</b>	<b>392</b>	<b>264</b>	<b>168</b>	<b>244</b>	<b>91</b>	<b>113</b>	<b>70</b>	<b>32</b>
<b>PORCENTAJES</b>		<b>28%</b>	<b>41%</b>	<b>31%</b>	<b>12%</b>	<b>55%</b>	<b>37%</b>	<b>24%</b>	<b>34%</b>	<b>13%</b>	<b>16%</b>	<b>10%</b>	<b>4%</b>

A = ALUMNOS P = PROFESORES I = INVESTIGACIONES O = OTROS	REGION 1: NOROESTE B.C. NORTE B.C. SUR CHIHUAHUA SINALOA SONORA	REGION 2: NORTE COAHUILA NUEVO LEON TAMAULIPAS	REGION 3: CENTRO QUERETARO AGUASCALIENTES DURANGO SAN LUIS POTOSI ZACATECAS
REGION 4: OCCIDENTE COLIMA GUANAJUATO JALISCO MICHOCAN NAYARIT	REGION 6: SUR CHIAPAS OAXACA TABASCO VERACRUZ TLAXCALA	REGION 7: SURESTE CAMPECHE QUINTANA ROO YUCATAN	REGION 8: D.F. DISTRITO FEDERAL

Como podemos observar en el cuadro anterior se tiene la información por regiones, cada región nos representa un grupo de estados de la República Mexicana. El cuadro nos proporciona información sobre el número de bibliotecas encuestadas por región, los tipos de acceso a la colección (abierto, cerrado, mixto) a quienes se les proporcionan los tipos de acceso a la colección (alumnos, profesores, investigadores, otros), así como el total y los porcentajes correspondientes de cada dato.

En el cuadro se indica que las 710 bibliotecas oficiales encuestadas los alumnos tienen acceso abierto a la colección en un 28%, acceso cerrado en 55% y acceso mixto en un 13%.

A los profesores se les ofrece acceso abierto un 41%, acceso cerrado un 37% y acceso mixto en un 13%.

Los investigadores tienen acceso a la estantería un 31%, acceso cerrado un 24% y acceso mixto un 10%.

Relacionando los datos de tipo de usuario (investigadores, profesores, alumnos y otros) y la forma de acceso a la colección (cerrada, abierta o mixta) los resultados fueron que los profesores tienen mayor acceso a la colección, continuando los investigadores y por último los alumnos.

De acuerdo a lo anterior nos podemos dar cuenta que el acceso a la colección aún no se ha implementado en todas las bibliotecas universitarias oficiales del país, además falta obtener datos con respecto a las bibliotecas universitarias pertenecientes a instituciones particulares, para tener un indicador general de cuanto ha incrementado la el libre acceso libre a la colección en bibliotecas universitarias.

**3**

**BIBLIOTECA RAUL BAILLERES, JR.**

### 3.1 ANTECEDENTES

La biblioteca Raúl Bailleres Jr. pertenece al Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), fundado el 29 de Marzo de 1946 con el nombre de Instituto Tecnológico de México, bajo los auspicios del patronato de la Asociación Mexicana de Cultura A.C., la cual fue constituida por un grupo de banqueros, industriales y comerciantes a iniciativa de Don Raúl Bailleres, quien fuera presidente de la Asociación hasta el día de su muerte.

En un principio, la Asociación Mexicana de Cultura consideró formar tres escuelas: la de Economía, la de Administración y la de Ingeniería, sin embargo, sólo se constituyeron las dos primeras, por considerar que eran dos áreas en las que se tenía que trabajar y fortalecer para lanzar al mercado hombres bien preparados, con buenos conocimientos de economía y administración, que encontraran para el país un nuevo sistema de desarrollo industrial.

Desde un principio, el ITAM contó con aulas, laboratorios, talleres, biblioteca, oficinas, sala de conferencia y en fin todas las áreas necesarias para su funcionamiento. En Palma No. 518 transcurrieron los primeros cuatro años de vida del Instituto Tecnológico de México. El sexto piso era ocupado por aulas, oficinas administrativas, un pequeño salón de actos y la biblioteca. El quinto piso fue ocupado en su totalidad por aulas de clase y los laboratorios de preparatoria, mientras que en una oficina del

tercer piso se encontraba ocupado por las cuestiones financieras de la Institución.

A principios de 1950, ante la necesidad de mayor espacio y los altos alquileres del edificio, el ITM muda sus instalaciones a la casa situada en Serapio Rendón Núm. 65, Colonia San Rafael, donde se realizaron las remodelaciones necesarias para servir a su nuevo propósito, convirtiéndose las habitaciones que daban a la calle en las oficinas administrativas de la institución, mientras que los cuartos que se encontraban alrededor del jardín se convirtieron en aulas, biblioteca, un amplio salón de conferencias y el laboratorio de biología, por último en la parte trasera se situaron las instalaciones deportivas.

En 1950 nace la Escuela de Estudios Contables con la carrera de Contador Público y Auditor y la de Contador Privado, adquiriendo tal prestigio que los recursos prominentes de ésta compensaron las pérdidas económicas causadas por las carreras de Economía y Administración de Negocios.

Para 1954, la preparatoria resultó incosteable y se cierra para dar lugar a la carrera de Funcionario en Instituciones de Crédito. Es el plantel de Serapio Rendón de donde egresan las primeras generaciones del Instituto Tecnológico de México, tanto de la carrera de Economía como la de Administración de Negocios.

En 1958, el ITM muda sus escuelas al primer plantel construido exprofeso para albergar sus instalaciones: Marina Nacional Núm. 350, Colonia Anáhuac.

Por primera vez en la historia del Instituto se cuenta con un amplio espacio para la biblioteca. Esta recibe el nombre de Raúl Bañeres Jr., en memoria del hijo del fundador de la Asociación Mexicana de Cultura (fallecido en un accidente automovilístico).

Veinte años de historia, la mitad de la vida del ITM correspondieron a las instalaciones de Marina Nacional. Uno de los últimos acontecimientos lo constituyó el decreto presidencial que otorga al ITM el rango de Escuela Libre Universitaria y que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de Enero de 1963, fecha en la que pasó a ser el Instituto Tecnológico Autónomo de México.

En 1964 el Instituto divide sus planteles: las Escuelas de Administración de Estudios Contables permanecen en Marina Nacional mientras que la Escuela de Estudios Económicos y Sociales se traslada a la casa ubicada en Guadalajara No. 94 Colonia Condesa, donde en la planta baja, la estancia se convirtió en biblioteca y las diez habitaciones de la casa fueron suficientes para albergar un promedio de 100 alumnos, matrícula aproximada durante el funcionamiento del plantel Guadalajara. En el piso superior se encontraba la oficina del Director, una sala de juntas, tres aulas, mientras que el sótano era utilizado para guardar el resto del acervo bibliotecario.

Como acontecimiento importante en este plantel, se arranca un nuevo concepto de enseñanza nunca antes implantado en el Instituto Tecnológico Autónomo de México y poco aplicado en el medio educativo superior nacional, el plan de estudios de tiempo completo, donde autoridades, profesores y profesionistas vinculados con el ITAM buscaban la excelencia académica, además de una formación humanista integral del alumno. El tiempo completo consistía en la exigencia de que los alumnos debían de permanecer en la escuela estudiando alrededor de 10 horas de 8:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 hrs.; además de cubrir sus clases era obligatorio cubrir 20 hrs. de biblioteca semanales.

Más tarde, con motivo de la implantación del Plan Integral de Desarrollo a finales de 1969, la Escuela de Economía y Sociales, convertida por este plan en el Departamento Académico de Economía, regresa a las instalaciones de Marina Nacional.

Por lo anterior, en 1969 se empezó a sentir nuevamente la necesidad de contar con instalaciones más amplias que albergasen más alumnos y permitieran contar con una mayor planta docente de tiempo completo.

Para 1974, el ITAM incorpora una nueva licenciatura en matemáticas aplicadas, crea el primer posgrado en la institución y la maestría en administración, lo que hizo aumentar la matrícula de alumnos y la planta de profesores de medio tiempo y tiempo completo. Lo anterior, aunado a los requerimientos de espacios para el acervo de la biblioteca que estaba en constante crecimiento y la necesidad de mayores áreas para

estacionamiento, hace imperativo un cambio de plantel a Río Hondo No. 1, Colonia Tizapán San Angel.

El Instituto comenzó a realizar diversas obras para remodelar las instalaciones de Río Hondo, y en diciembre de 1977 la biblioteca se trasladó a las nuevas instalaciones, con el fin de que en enero de 1978 se iniciaran las clases como se había anunciado, sin embargo, la oposición de los vecinos de San Angel y la Colonia Progreso Tizapán dificultaron el cambio y las clases se tuvieron que iniciar en Marina Nacional con la biblioteca en Río Hondo.

En Febrero de 1978 las instalaciones de Río Hondo fueron clausuradas por el Departamento del Distrito Federal, aduciendo faltas al reglamento de construcción, por lo que maestros y alumnos se organizaron para solicitar que se quitaran los sellos de clausura y así poder tener acceso a la biblioteca, pero la respuesta de parte de las autoridades del D.D.F. no fue favorable.

La protesta de los vecinos de Tizapán San Angel era en relación con los problemas de circulación vehicular que el cambio del ITAM ocasionaría, y la violación del decreto presidencial del 5 de Octubre de 1934 que declaraba a San Angel zona colonial, y al deseo de mantener las características arquitectónicas y el ambiente de las colonias circunvecinas. En poco tiempo el conflicto llegó a tomar tal magnitud que se dio a conocer a la opinión pública a través de periódicos y noticieros de la televisión, lo que obligó a las autoridades del D.D.F. a tomar cartas en el asunto.

Después de tres días de clausuradas las instalaciones del nuevo edificio del ITAM, las autoridades del Distrito Federal ordenaron abrir la biblioteca del mismo que en ese tiempo contaba con aproximadamente 40 000 mil volúmenes en diferentes especialidades, por lo que al mantener la biblioteca cerrada se venían frenando las labores de docencia e investigación de maestros y alumnos.

Transcurre más de un mes y las autoridades de la Delegación de la Ciudad de México no daban una solución concreta, por lo que el 29 de marzo los estudiantes someten a votación el cambio de plantel, en una reunión sostenida en el auditorio de Marina Nacional, en presencia del rector Javier Beristain, donde la mayoría se decide por la muda de Río Hondo en ese mismo momento, las clases se inician sin bancas ni pizarrones, en los jardines en las aulas improvisadas; de esta manera el ITAM llega a ocupar las instalaciones de Río Hondo como un triunfo de toda su comunidad.

Por último, es preciso mencionar que la biblioteca Raúl Bailleres Jr. es una biblioteca que desde sus inicios ha tenido el acceso a sus colecciones mediante la política de estantería abierta y organizada bajo la clasificación decimal de Dewey.

### 3.2 COLECCION

La biblioteca Raúl Bailleres Jr. juega un papel sumamente importante como parte del sistema educativo del Instituto Tecnológico Autónomo de México a través de sus colecciones documentales y de los servicios que permiten el acceso a la información.

Es difícil pensar que se puede impartir enseñanza o realizar investigación en una universidad sin el apoyo de una biblioteca, debido a que ésta representa un instrumento de trabajo educativo, de estudio y de investigación que contribuye en el desarrollo pleno de un individuo.

El ITAM posee una biblioteca de aproximadamente 93 000 volúmenes de libros y publicaciones periódicas encuadernadas, 750 títulos vigentes de publicaciones periódicas, 3,000 folletos, 1,070 documentos de Archivo Ortiz Monasterio y 5,000 tesis.

Como sabemos, los acervos de una biblioteca deben ser colecciones regulares que vayan de acuerdo con las funciones de la institución, por lo que se debe mantener un balance cualitativo y cuantitativo entre las diferentes áreas que la conforman, de esta manera se puede responder a las necesidades de información de los usuarios. Actualmente, el acervo de la biblioteca del ITAM está formado por las siguientes colecciones:

- Colección General: Constituida por la bibliografía general de los cursos, así como por las obras culturales de divulgación general y actualización.
- Colección de Reserva: Formada por las lecturas obligatorias asignadas a cada una de las diferentes materias impartidas en el ITAM y cuyos títulos son proporcionados por los Departamentos Académicos al iniciar el ciclo escolar.

- **Colección de Consulta:** Es constituida por diccionarios, anuarios, manuales, bibliografías, atlas, mapas, censos, directorios, estadísticas, informes presidenciales, leyes, reglamentos y memorias, los que se encuentran en la sala de consulta.
- **Publicaciones gubernamentales:** Compuestas por las publicaciones del INEGI (incluyendo las periódicas), censos, informes y memorias de las Secretarías.
- **Apuntes del ITAM:** Formada por aquellas publicaciones internas del Instituto, que sirven para apoyar los cursos.
- **Publicaciones periódicas:** Integrada por revistas, diarios, boletines, etc. cuya temática tiene énfasis en las disciplinas que imparten en el ITAM.
- **Microformatos y audiovisuales:** Se forma por tipos de materiales, tales como videocassettes, cassettes, microfichas, microfilms y otras análogas.
- **Colección de Tesis:** Está integrada por trabajos de investigación que se presentan para obtener el título o grado académico, nivel licenciatura o maestría.
- **Colecciones especiales:** Se trata de un acervo que por sus características se ha determinado la conveniencia de mantenerlo separado del acervo general. Principalmente, está compuesto de

colecciones particulares que han pasado al patrimonio del Instituto, así como obras raras, primeras ediciones, etcétera.

- Colección de folletos: Colecciones de publicaciones impresas que por su presentación y tratamiento físico así se consideran.
- Colección de bancos de datos Nacionales y Extranjeros en CD-ROM.

La especialidad de la colección de esta biblioteca se relaciona con tres temas de predominancia en el acervo que son: Economía, Administración y Ciencias Sociales; sin embargo, también existe un gran número de materiales relacionados con la Ingeniería, las Matemáticas, la Bibliotecología y otros.

La biblioteca del ITAM en el período de Enero a Diciembre de 1992 tuvo un crecimiento en sus colecciones de la siguiente manera:

### ADQUISICION ANUAL 1992

LIBROS (VOL.)	LIBROS (TIT.)	PUBLICACIONES PERIODICAS (TIT.)	TESIS	DOCUMENTOS FOLLETOS	MAPAS
5700	4846	829	301	330	0
MICROFORMAS (UNIDADES)	DIAPPOSITIVAS (UNIDADES)	AUDIOVISUALES	PELICULAS VIDEOCASSETTE	DISCOS Y CASSETES	
21	0	0	290	49	

### EXISTENCIA DE SU ACERVO

LIBROS (VOL.)	LIBROS (TIT.)	PUBLICACIONES PERIODICAS (TIT.)	TESIS	DOCUMENTOS FOLLETOS	MAPAS
77192	48246	1304	5081	6358	26
MICROFORMAS (UNIDADES)	DIAPPOSITIVAS (UNIDADES)	AUDIOVISUALES	PELICULAS VIDEOCASSETTE	DISCOS Y CASSETES	
6182	498	1	1178	395	

FUENTE: Forma 912.11 de Estadísticas de Bibliotecas de Enero a Diciembre de 1992 reportados a la Secretaría de Educación Pública y a la Secretaría de Hacienda y Crédito por la Biblioteca Lic. Raúl Bailleres del Instituto Tecnológico Autónomo de México.

Todas las colecciones de la biblioteca, a excepción de las publicaciones periódicas, están ordenadas en la estantería de acuerdo con el sistema de clasificación Decimal de Dewey. Además el usuario puede tomar por sí mismo las obras que requiere, debido a que la biblioteca mantiene el sistema de estantería abierta, salvo aquellas que pertenecen a

las colecciones especiales, las cuales tienen que ser solicitadas al personal de la biblioteca para su consulta.

Conforme transcurre el tiempo, el ITAM va integrando nuevas licenciaturas en sus planes y programas de estudio, por lo que actualmente el ITAM imparte licenciaturas en: Administración, Ciencias Políticas, Economía, Derecho, Relaciones Internacionales, Actuaría, Contaduría Pública, Matemáticas Aplicadas, Ingeniería en Computación e Ingeniería en Telemática.

La colección se integra de acuerdo con las licenciaturas impartidas. La colección tiene un mayor porcentaje de material en las áreas de especialidad como Economía, Administración y Ciencias Sociales, por ser de las primeras carreras que se impartieron en el ITAM.

### 3.3 UBICACION FISICA Y ARREGLO DEL CATALOGO AL PUBLICO

El catálogo al público tiene por objeto ser el instrumento de comunicación entre la información que posee la biblioteca y el usuario, ya que en él se encuentran registrados todos los materiales bibliográficos que integran su colección.

Debido al objetivo que tiene el catálogo al público, se ha determinado como norma bibliotecaria que éste debe estar ubicado físicamente en un lugar visible que permita al usuario identificarlo rápidamente y recurrir a él como una fuente de información, la cual le indicará al usuario la

existencia y el lugar de ubicación del material que requiere, o bien, saber sobre la inexistencia de éste en la biblioteca.

El catálogo al público de la biblioteca del ITAM está ubicado físicamente al frente de la entrada principal, por lo que cumple favorablemente con los lineamientos a este respecto.

La Biblioteca Raúl Bañeres Jr. tenía en proyecto el cambio de catálogo diccionario a catálogo dividido, pero no fue sino hasta Septiembre de 1992 cuando realizaron este cambio.

El presente estudio fue aplicado en Mayo de 1992, por lo que los resultados son válidos cuando estaba en servicio el catálogo diccionario.

### 3.4 DISTRIBUCION DE ESPACIOS

Un factor muy importante para el funcionamiento de una biblioteca es la forma de distribución de las áreas de servicio y de trabajo, así como la relación recíproca que debe existir entre éstas, con el fin de aprovechar racionalmente los espacios, tener una circulación lógica, un fácil acceso a las colecciones y control efectivo de los acervos y de los servicios.

Las áreas que constituyen la biblioteca Lic. Raúl Bañeres Jr. están distribuidas en tres niveles, denominados por nosotros de la siguiente manera: plantel principal, planta baja y nivel cero. (Anexo 1)

La planta principal esta compuesta por:

Un mostrador de préstamos. Ubicado cerca de la entrada principal, desde donde se ejerce el control de las entradas, salidas, áreas de lectura y estantería abierta, además de cumplir la función de registrar los préstamos a domicilio y devoluciones del material.

Catálogo al público. Está ubicado al frente de la entrada a la biblioteca, por lo que se considera un zona de fácil acceso para los usuarios.

Area de trabajo. Se sitúa a la derecha de la entrada de la biblioteca y frente al acervo general, por lo que se establece cierta independencia con el acervo y las áreas de lectura.

Sala de lectura. Cuenta con mesas individuales y para cuatro lectores, las cuales están intercaladas entre la estantería.

Sección de consulta o referencia. Su ubicación es a la izquierda de la entrada de la biblioteca por lo que es una área tranquila, aislada de la otra parte del acervo general y de reserva.

Planta baja. Está dividida en dos salas de la siguiente manera:

Sala Oriente. En esta zona se ubica la última parte del acervo general, la colección de tesis y folletos. Al igual que la planta principal, la sala de lectura está integrada entre los estantes.

**Sala Poniente.** Es el área destinada a las publicaciones periódicas y la sala de lectura.

**Nivel Cero.** En esta zona se ubican las salas de estudio por equipo, la colección de audiovisuales y una sala de lectura informal.

Las salas descritas son las principales, a éstas se deben agregar el lugar de exposiciones, servicio de sanitarios, escaleras, corredores, servicio de fotocopiado, etc.

### **3.5 SERVICIOS AL PUBLICO**

Hacer accesibles los materiales de los acervos y facilitar el uso de los mismos es el principal objetivo de una biblioteca. Para tal efecto, en una biblioteca universitaria se ofrecen una serie de servicios que ponen dichos materiales al alcance de sus usuarios.

La biblioteca Lic. Raúl Balleres Jr. esta diseñada para poder atender un promedio de 460 usuarios a la vez distribuidos en diferentes salas.

Su horario es:

De lunes a viernes	8:00	a	21:30 hrs.
Sábados	8:00	a	12:00 hrs.
Sábados (áreas de cubículos)	12:00	a	17:00 hrs.
Domingos (áreas de cubículos)	9:00	a	17:00 hrs.

Como ya se mencionó, el tipo de acceso a la colección en la biblioteca es el sistema de estantería abierta, salvo aquellas que pertenecen a las colecciones especiales, en cuanto a salas de lectura estas se encuentran en las áreas de los acervos.

El catálogo al público se encuentra a la entrada de la biblioteca y sirve como instrumento de recuperación de los materiales documentales de esta biblioteca. Hasta Septiembre de 1992 el arreglo del catálogo al público fue en forma de diccionario. Actualmente este instrumento de información esta ordenado en forma dividida , por lo cual los usuarios encuentran en gavetas separadas el autor, título y tema.

La comunidad universitaria del ITAM tiene la facilidad de consultar las obras de la biblioteca dentro y fuera de la misma, debido al servicio de préstamo interno y a domicilio. Asimismo, los usuarios pueden tener acceso a las colecciones de otras bibliotecas a través del convenio de préstamo interbibliotecario que establece esta biblioteca con otras instituciones.

En cuanto al servicio de consulta la biblioteca proporciona orientación a los usuarios sobre el uso del catálogo al público y de los recursos de la biblioteca; localización y obtención de información en índices y abstracts.

Entre los servicios especializados con que cuenta esta biblioteca tenemos la recuperación de información automatizada mediante la consulta de Bancos de datos nacionales y extranjeros en línea y en CD-ROM.

Otros servicios al público que ofrece la biblioteca Lic. Raúl Baïlles Jr. son el servicio de fotocopiado que facilita la reproducción de ciertos documentos al usuario.

El servicio de visitas guiadas se ofrece a estudiantes de nuevo ingreso y de grupos que lo solicitan, para que a través del recorrido por la biblioteca conozcan los recursos y la organización de la misma.

En cuanto al servicio de extensión, la biblioteca Lic. Raúl Baïlles Jr. ofrece el uso de 2 salas audiovisuales; 1 sala de seminarios, 1 sala de mecanografiado y cómputo; 12 cubículos de estudio en común para 6 personas cada uno; área para consulta de microfichas y 2 salas de lectura informal.

Por último se pueden mencionar las publicaciones que emite la biblioteca para tener actualizados a sus usuarios en lo referente a: nuevas adquisiciones de libros (Boletín bibliográfico), información más reciente que aparece en las revistas recibidas en la hemeroteca (Alerta bibliográfico), compilación de referencias bibliográficas sobre un tema (Bibliografías), reseña sobre índices, abstracts (Fuentes de consulta), tesis presentadas en el ITAM (Catálogo de tesis), títulos de los videos con los que cuenta la biblioteca (Catálogo de videos).

# **4**

## **EVALUACION DEL USO DEL CATALOGO EN UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA CON ESTANTERIA ABIERTA**

#### 4.1 INTRODUCCION

Como se señaló en el primer capítulo, el catálogo ha existido durante siglos como instrumento de información entre el usuario y la biblioteca, pero sólo en tiempos relativamente recientes, los bibliotecarios profesionales se han preocupado por realizar estudios con el fin de evaluar su efectividad como instrumento de recuperación de información en la biblioteca.

Los estudios sobre el nivel de efectividad de los catálogos de fichas empezaron en los países desarrollados (Estados Unidos, Inglaterra, etc.) con el fin de conocer más sobre su funcionamiento, qué deficiencias tenían y cómo se puede aumentar su nivel de efectividad. De la misma manera, se ha intentado conocer si algún día los catálogos actuales se reemplazarán totalmente por los catálogos automatizados, los que también están siendo evaluados en cuanto a su utilidad y ventajas que presentan en relación con los catálogos de tarjetas.

La importancia de tales investigaciones ha sido resumida por Gorman, cuando afirma que: "el aspecto más importante de la teoría y práctica de la catalogación; que continúa sin ser examinada, es el uso que se hace del catálogo. Hasta que la elaboración del catálogo se establezca claramente sobre las bases de estudios precisos y objetivos sobre su uso,

toda teoría de la catalogación seguirá siendo no científica y estará abierta a la duda." (23)

El catálogo además de ser un instrumento de información, surge como instrumento de localización física de los materiales de la biblioteca, porque no sólo se presenta la parte descriptiva de los materiales, sino que también se tiene la necesidad de incluir datos de clasificación que permitan conocer la colección y ubicación de las unidades bibliográficas depositadas en la estantería. Por estas razones, el catálogo al público es susceptible de evaluación en muchos aspectos, principalmente, en los que se refiere a los puntos de acceso.

Cada disciplina científica tiene un objeto de estudio y sus métodos para producir y aceptar conocimientos, algo muy común en todas las disciplinas es que se debe delimitar el campo de estudio, con el propósito de obtener conocimientos concretos, para esto es importante contar con determinados recursos metodológicos y con instrumentos de apoyo teórico.

Mediante la realización de investigaciones podemos encontrar respuesta a los problemas más trascendentales que el bibliotecario se plantea sobre catalogación y/o cualquier otra área de la bibliotecología y lograr así hallazgos significativos, consistentes además de confiables que nos permitan aumentar el conocimiento de nuestra especialidad bibliotecológica.

---

(23) Gorman, M.A. Study of the rules for entry and heading in the Anglo-American Cataloging Rules. -- London : Library Association, 1968.

Una de las áreas de investigación de la bibliotecología es la evaluación de catálogos, donde se han realizado diversos estudios sobre su uso, con el fin de determinar los índices de éxito en la búsqueda e identificar claramente los factores que afectan el uso adecuado del mismo.

Sin embargo, aunque se han realizado diversos estudios valiosos y serios sobre el uso del catálogo, consideramos que el tema de evaluación de catálogos está ciertamente lejos de agotarse, y falta mucho por investigar en esta área. Por lo anterior, se ha planteado el presente proyecto de investigación cuyo objetivo principal es conocer la frecuencia del uso del catálogo en una biblioteca universitaria con estantería abierta.

Los bibliotecarios han afirmado que el catálogo al público es el instrumento mediante el cual el usuario localiza la información que requiere; ya que en él se encuentra registrada la descripción de los materiales que posee la biblioteca, así como la información respecto a la localización física de los mismos en el acervo.

Lo anterior es indudable en una biblioteca con la modalidad de estantería cerrada, pero en una biblioteca con acceso abierto, el usuario además de hacer uso del catálogo al público, puede buscar el material directamente en la estantería.

Esta alternativa que el usuario tiene en una biblioteca con acceso abierto, nos hace suponer que a veces se dirige directamente hacia la colección en busca de información sin hacer uso del catálogo al público.

Con base a lo anterior, y con la finalidad de tener datos precisos y confiables que nos permitieran conocer más en detalle este aspecto, se planteó la realización de una evaluación del uso del catálogo en una biblioteca universitaria con estantería abierta.

Se eligió la Biblioteca Raúl Bailleres Jr. del Instituto Tecnológico Autónomo de México para la realización de esta investigación, ya que es una biblioteca universitaria con la modalidad de estantería abierta, y como el número de su población era pequeña permitía la realización de este estudio.

Las hipótesis que con esta investigación se pretendieron probar fueron las siguientes:

Hipótesis principal de trabajo:

Si una biblioteca universitaria tiene estantería abierta, entonces el uso del catálogo al público disminuye.

Hipótesis específicas:

- A medida que el usuario tiene mayor grado de estudios, el uso del catálogo será mayor, puesto que su búsqueda por materia disminuye en la estantería.
- A medida que un usuario asiste con mayor frecuencia a la biblioteca, entonces usa menos el catálogo al público.
- Si la biblioteca tiene un gran número de volúmenes, entonces el usuario utilizará más el catálogo.

- Si el usuario ha tenido éxito en sus búsquedas en el catálogo, entonces continuará utilizándolo en el futuro.

## 4.2 MATERIALES Y METODOS DE INVESTIGACION

### 4.2.1 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Los cuestionarios son el instrumento primario para la recolección de datos en una encuesta, dichos cuestionarios nos permiten obtener información válida y confiable sobre un tema; sin embargo, como ocurre con otros instrumentos de recolección de datos, éstos tienen a la vez ventajas y desventajas.

Algunas de las ventajas que nosotros consideramos para decidir su utilización en nuestra investigación, se presentan a continuación.

- Posibilita el empleo de muestras más amplias que por el método de entrevistas.
- Proporciona a los encuestados la oportunidad de dar respuestas francas y anónimas.
- Puede elaborarse de manera que los datos cuantitativos sean relativamente fáciles de recoger y analizar.
- Facilita la recolección de grandes cantidades de datos en un tiempo breve.

- Pueden ser contestados por los encuestados en un tiempo razonable, y sin que los sujetos de investigación se sientan forzados a dar una respuesta.
- El abocarse a un formato fijado de antemano ayuda a eliminar variaciones en el proceso del interrogatorio.

A pesar de las ventajas anteriores, algunas desventajas son:

- Impide tener un contacto personal con los encuestados, originando tal vez que, en ocasiones, el investigador no obtenga el conocimiento suficientemente preciso para su estudio.
- No permite a los encuestados aclarar las preguntas ambiguas.
- Algunos encuestados podrían estar en contra de los cuestionarios, independientemente del propósito o de la calidad del instrumento distribuido.

No obstante estas desventajas, se consideró que las ventajas eran mayores y se decidió utilizar el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

De acuerdo con las características del problema presentado en nuestro trabajo, se tuvo la necesidad de elaborar y aplicar dos tipos de cuestionarios, uno para los usuarios del catálogo al público y otro para los usuarios de la estantería, con la finalidad de obtener datos de cada uno de

los grupos de usuarios que nos permitieran poder aceptar o rechazar las hipótesis planteadas.

Antes de diseñar los cuestionarios, consideramos el sistema de codificación (clasificación y tabulación) que utilizaríamos para el análisis de la información con el propósito de aprovechar las ventajas de utilizar una computadora.

En el diseño del anteproyecto de los cuestionarios, se tuvo cuidado al formular cada una de las preguntas, con el fin de obtener información válida y confiable que a su vez, nos permitiera medir con exactitud el uso del catálogo al público de la biblioteca objeto de estudio.

Una vez que se tuvo una serie de preguntas, se realizó la selección de las mismas para la integración de los cuestionarios.

Cuando se tuvieron elaborados los cuestionarios para cada grupo de usuarios: catálogo y estantería, se procedió a realizar una prueba piloto de los mismos.

El piloteo de los cuestionarios tuvo como finalidad el ponerlos a prueba con un pequeño grupo de personas. Esto fue necesario para verificar su operatividad (se refiere a que el vocabulario sea entendido en un sentido unívoco), y su validez (es cuando efectivamente se recogen los datos necesarios para la investigación).

La aplicación de los cuestionarios pilotos se realizó en la Biblioteca del ITAM durante dos días 14 y 15 de Mayo de 1992, de las 16:30 a las 19:00 horas, el número de cuestionarios aplicados fue de 35 para cada grupo de usuarios del catálogo y de la estantería.

Posteriormente a la prueba piloto de los cuestionarios, se realizó un análisis e interpretación de las observaciones hechas por los usuarios encuestados, sin embargo, es indispensable aclarar que en estos cuestionarios se incluyó un apartado para que los encuestados vertieran sus opiniones, ya que se aclaró que se trataba de una prueba, sin embargo, hubo quienes hicieron caso omiso de esta indicación.

Para hacer la impresión de los cuestionarios definitivos para cada grupo se analizaron los cuestionarios piloteados y se consideraron las observaciones hechas por los encuestados.

Es importante mencionar que fueron muy pocas las correcciones que se hicieron a los cuestionarios y que éstas correspondieron a su operatividad, es decir, en cuanto al vocabulario empleado en algunas preguntas, así como también en el uso de instrucciones para ciertas preguntas.

Una vez que se hicieron las correcciones al cuestionario prueba se imprimieron los cuestionarios definitivos.

Tanto los cuestionarios destinados a usuarios del catálogo, como los destinados a los usuarios de la estantería, fueron divididos en tres partes y cada uno consta de 17 preguntas de opción múltiple. El tiempo estimado

para contestar un cuestionario fue de 10 minutos máximo, sin embargo, hubo usuarios que se negaron a contestarlo por falta de tiempo.

El cuestionario para usuarios del catálogo al público se dividió en tres partes denominadas. (Anexo 2)

1. ACERCA DE SU MAS RECIENTE BUSQUEDA EN EL CATALOGO;
2. SU EXPERIENCIA CON EL USO DEL CATALOGO; Y
3. ACERCA DE USTED MISMO.

La primera parte consta de cinco preguntas relacionadas con las búsquedas que el usuario realizó en el catálogo, en esta parte se preguntó al usuario del catálogo acerca de la finalidad de su búsqueda, qué tipo de material buscaba, los datos empleados para recuperar la información y sobre el éxito obtenido en sus búsquedas.

La parte dos del cuestionario estuvo compuesta por seis preguntas, en relación con los siguientes aspectos: la dificultad o facilidad para efectuar sus búsquedas de información, su opinión acerca de otros puntos de acceso para recuperar la información en el catálogo y los servicios que le agradecería que se implementen para tener un mejor uso del catálogo al público.

Por último, la tercera parte del cuestionario estuvo integrada por seis preguntas que nos permitieron conocer la conducta de los usuarios en relación con su asistencia a la biblioteca, la frecuencia del uso del

catálogo, cómo aprendió a utilizarlo, su edad, su nivel de escolaridad y su principal actividad académica.

El cuestionario para usuarios de la estantería se dividió en tres partes denominadas. (Anexo 3)

1. ACERCA DE SU MAS RECIENTE BUSQUEDA EN LA ESTANTERIA;
2. QUE PIENSA USTED ACERCA DEL CATALOGO; Y
3. ACERCA DE USTED MISMO.

La primera parte este cuestionario constó de 10 preguntas relacionadas con las búsquedas realizadas por el usuario en la estantería. En este cuestionario, se les preguntó sobre la finalidad de sus búsquedas, qué tipo de material buscaba, los datos empleados para recuperar los materiales, el éxito obtenido en sus búsquedas, así como la dificultad o facilidad en la localización de los materiales en la estantería y el porqué de la preferencia de ir directamente a la estantería a realizar sus búsquedas de información.

La parte dos de este cuestionario contenía 3 preguntas destinadas a conocer la opinión del usuario sobre la razón de no usar el catálogo para recuperar la información, los servicios que le agradaría que se proporcionaran en el uso del catálogo y la frecuencia del uso del mismo.

Por último, la tercera parte de este cuestionario estuvo compuesta por cuatro preguntas para conocer la conducta de los usuarios en relación con su asistencia, su edad, su nivel de escolaridad, y su principal actividad académica.

#### 4.2.2 ESTUDIOS DE LA POBLACION

Son varias las técnicas estadísticas y los procedimientos utilizados para determinar a quienes y a cuantas personas se aplicará el instrumento de recolección de datos. La técnica del muestreo ha alcanzado gran desarrollo por lo que en ocasiones es necesario hasta consultar un especialista en esta área. El propósito de este método es proporcionar información que nos permita hacer generalizaciones acerca de la población que se estudia. La teoría del muestreo sostiene que se puede trabajar en una investigación con base en ciertas partes de la población, para tener un conocimiento de la totalidad de esta.

El tamaño de la muestra depende del tamaño de la población y de la homogeneidad y heterogeneidad de la misma, entre más homogéneo sea el comportamiento de la población, más pequeña podrá ser la muestra y de manera inversa, entre más heterogéneo sea el comportamiento de una población en cuanto a las características que se estudian, mayor deberá ser la muestra.

Sin embargo, en algunos casos, el muestreo en una población no es necesario, cuando el número de la población es pequeño y resulta más fácil y se tienen mayores ventajas realizar un censo completo.

Para poder determinar la muestra, en nuestra investigación se necesitaba conocer el tamaño de la población de los 2 grupos de usuarios.

En la Biblioteca Raúl Bailleres Jr. del ITAM se nos proporcionó las estadísticas mensuales de asistencia de los usuarios, sin embargo, con estos datos no se podía precisar el número de usuarios del catálogo al público y de la estantería, además, durante el piloteo de los cuestionarios se observó a otro grupo de usuarios que asistía a la biblioteca, los cuales no pertenecían ni a los usuarios de la estantería, ni a los del catálogo.

Por lo anterior en nuestra población, se identificaron 3 grupos de usuarios que asisten a la biblioteca:

- GRUPO 1      Usuarios que entran a la biblioteca y se dirigen al catálogo al público en busca de información.
  
- GRUPO 2      Usuarios que entran a la biblioteca y se dirigen directamente a la estantería en busca de información.
  
- GRUPO 3      Usuarios que entran a la biblioteca y no se dirigen a ninguno de los lugares mencionados en el grupo 1 y 2.

Al no tener datos precisos sobre la población se decidió contar el número de usuarios del catálogo y de la estantería durante la aplicación de los cuestionarios pilotos los días 14 y 15 de mayo de 1992. El conteo fue realizado en el mismo horario de 16:30 a 19:00 hrs. y los resultados fueron:

DIA	USUARIOS DE CATALOGO	USUARIOS DE ESTANTERIA	TOTAL
14	8	7	15
15	14	6	20
	22	13	35

Cabe hacer mención que no se contaron a los usuarios que formaban el tercer grupo por no ser útiles para nuestro estudio.

Con estos datos, se procedió a obtener el promedio de asistencia para cada tipo de usuario lo cual se hizo a través del cálculo de la media aritmética de cada grupo, obteniendo los resultados siguientes:

Usuarios del catálogo 11

Usuarios de la estantería 6.6

Considerando los resultados anteriores, inferimos que en una semana el posible número de usuarios que asistirían por la tarde sería:

Usuarios del catálogo  $11 \times 5 = 55$

Usuarios de la estantería  $6.6 \times 5 = 33$

Por otra parte, tomando en cuenta que en el turno matutino la asistencia de la biblioteca sería mayor, se partió del supuesto que el número de usuarios que utilizarían el catálogo y la estantería en la mañana por lo menos sería del doble, por lo que el posible número de usuarios del catálogo y la estantería podría ser:

	MAT.		VES.		TOTAL
Usuarios del catálogo	110	+	55	=	165
Usuarios de la estantería	66	+	33	=	99

Considerando estos datos se vio que la población era pequeña por lo que la aplicación de los cuestionarios se podrían hacer a la totalidad de la población, en lugar de seleccionar una muestra, ya que esto podía arrojar datos más confiables. Por lo anterior se aplicaron los cuestionarios a toda la población de usuarios de los grupos 1 y 2 durante el periodo comprendido del 20 al 27 de Mayo de 1992, exceptuando los días 23 y 24 de Mayo, el cual por ser fin de semana, la biblioteca solo proporciona sus servicios en el área de cubículos.

#### 4.2.3 APLICACION DE CUESTIONARIOS

En la aplicación de los cuestionarios, como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta, esta ha tenido un gran peso como recurso metodológico en las investigaciones sociales, ya que a través de las encuestas podemos obtener información sobre:

- Conducta y actitudes de los usuarios.
- Opiniones y actitudes de los usuarios.
- Características demográficas de los usuarios.
- Características socioeconómicas de los usuarios.

Los cuestionarios o cédulas son utilizados en las encuestas como instrumentos primarios para la recolección de información, y como ya mencionamos anteriormente, en nuestra investigación se aplicaron dos tipos de cuestionarios, uno para el grupo de usuarios que se dirigieron a buscar en el catálogo y otro para los usuarios que buscaron directamente en la estantería.

Los cuestionarios fueron aplicados al 100% de la población, es decir, a todos los usuarios que se identificaron con el grupo uno (usuarios del catálogo) y a todos los usuarios del grupo dos (usuarios de la estantería).

La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo los días 20, 21, 22, 25, 26 y 27 de Mayo de 1992.

Los días 23 y 24, no se aplicó el cuestionario por ser fin de semana, y la biblioteca permanece cerrada a excepción del área de cubículos.

El horario para su aplicación fue de 9:30 a 14:30 hrs. y de 16:00 a 19:00 hrs. cubriendo un total de ocho horas diarias. A pesar de que el horario normal de la biblioteca es de 8:00 a 21:30 hrs. de lunes a viernes y los sábados de 8:00 a 12:00 hrs. Se determinó este horario por ser las horas de mayor asistencia de usuarios a la biblioteca, ya que en los

horarios no contemplados de 8:00 a 9:30 a.m. y de 19:00 a 21:30 hrs. p.m. hay una menor afluencia de usuarios.

Con el objeto de tener datos completos sobre el número de usuarios que asisten a la biblioteca del ITAM y poder compararlos con las estimaciones para ver si eran correctas, así como obtener el porcentaje de los usuarios que utilizan el catálogo y los de la estantería se decidió realizar un conteo de la asistencia diaria de usuarios durante los días que se aplicaron los cuestionarios y observar cuáles se dirigían a la estantería y cuáles al catálogo obteniendo los resultados siguientes:

DIAS	ASISTENCIA	USUARIOS CATALOGO	USUARIOS ESTANTERIA
20	2017	31	73
21	201	52	49
22	1018	37	41
25	1306	44	33
26	1104	41	30
27	672	44	36
<b>TOTAL</b>	<b>6318</b>	<b>269</b>	<b>262</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>4.13%</b>	<b>4.01%</b>

En el cuadro anterior se muestra la asistencia de usuarios a la biblioteca durante el periodo en que se aplicó la encuesta como podemos ver la suma de los porcentajes de asistencia tanto de usuarios del catálogo como los usuarios de la estantería equivalen tan solo al 8.14% de la asistencia total de usuarios durante seis días.

Para la aplicación del cuestionario, primero se dejaba que los usuarios realizaran sus búsquedas de información ya fuera en el catálogo o en la estantería y después se les pedía que contestaran el cuestionario.

Cabe hacer mención que la aplicación de cuestionarios se dificultó debido a que se tenía que contar el número de asistentes a la biblioteca y además hacer constantes recorridos en los diferentes niveles de la biblioteca con el fin de encuestar a todos los usuarios que hicieron uso de la estantería, no obstante los encuestadores nos coordinamos de la siguiente manera:

Un encuestador se encargaba de registrar la asistencia de los usuarios a la vez que observaba a los que se encontraban en el catálogo para aplicar el cuestionario correspondiente.

El otro encuestador se encargaba de hacer constantes recorridos por la estantería en los distintos niveles de la biblioteca para aplicar el cuestionario a los usuarios de ésta.

Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en esta investigación fueron los siguientes:

DIAS	GRUPO 1		GRUPO 2	
	Usuarios Catálogo	Omisiones	Usuarios Estantería	Omisiones
20	42	9	37	26
21	43	7	46	3
22	27	10	35	6
23	29	13	33	0
26	33	6	26	2
27	34	10	30	6
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>39</b>	<b>229</b>	<b>33</b>

En este cuadro se presentan los datos de los usuarios del catálogo como los de la estantería separados por día, así como sus respectivos números de omisiones, ya que hubo usuarios que por falta de tiempo no contestaron el cuestionario.

Como se puede apreciar a través de los resultados obtenidos, el tamaño de la población de usuarios encuestados en los dos grupos difiere en comparación con los supuestos que se manejaron para el cálculo de la población, por que suponíamos que tendríamos en una semana 165 usuarios del catálogo y fueron encuestados a 210, y de la estantería suponíamos que serían 99 y fueron 229 encuestados, esto sin tomar en cuenta las omisiones presentadas para cada grupo.

# 5

## **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

## 5.1 INTRODUCCION

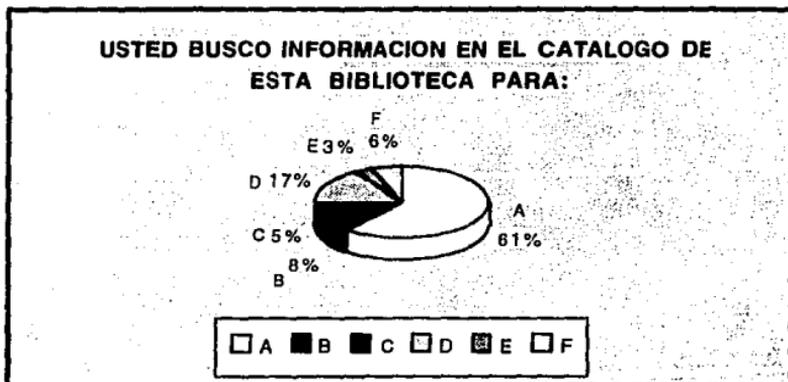
Este capítulo tiene como objetivo primordial el presentar de una manera organizada los resultados de las encuestas aplicadas, sintetizando la información obtenida, haciendo un análisis descriptivo e interpretando los resultados obtenidos, con el propósito de encontrar el significado de la información recabada.

Cabe hacer mención que para la codificación de las respuestas se diseñó una base de datos en computadora con el objeto de capturar los resultados de cada uno de los cuestionarios y realizar el procesamiento de la información de una manera más rápida y confiable. Los resultados del estudio se muestran a continuación.

Primeramente damos a conocer los resultados obtenidos de los 210 usuarios del catálogo, seguidos de los 229 cuestionarios correspondientes a los usuarios de la estantería.

## 5.2 USUARIOS DEL CATALOGO AL PUBLICO

Conforme a los resultados de la encuesta, la mayor parte de los usuarios (61%) buscaron información en el catálogo para su trabajo o tarea escolar, las otras partes correspondientes a los demás incisos no fueron tan numerosas lo que nos hace inferir que la mayoría de la población encuestada en el uso del catálogo eran estudiantes. (Gráfica 5.1)

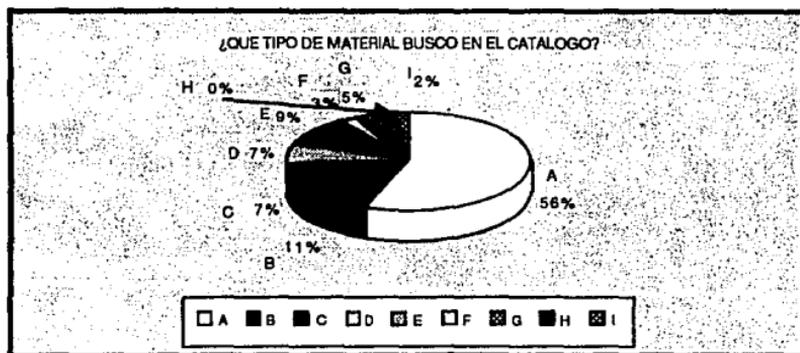


**GRAFICA (5.1)**

- A) Mi trabajo o tarea
- B) Algún interés personal
- C) La enseñanza o planeación de un curso
- D) La elaboración de una tesis
- E) Escribir un artículo o publicación
- F) Buscar una obra incluida en la bibliografía de un temario.

A través de estos resultados observamos que las demandas de información que tienen los usuarios de esta biblioteca son diversos, por lo que, se cumple con el objetivo que tiene una biblioteca universitaria de apoyar la docencia, la investigación y difusión de la cultura.

Cuando se preguntó sobre el tipo de material buscado en el catálogo, el 56% de los encuestados expresó haber buscado libros, la otra parte representativa fue la que se inclinó por buscar revistas en un 11%; es importante mencionar que en la biblioteca del ITAM las revistas no son catalogadas. (Gráfica 5.2).



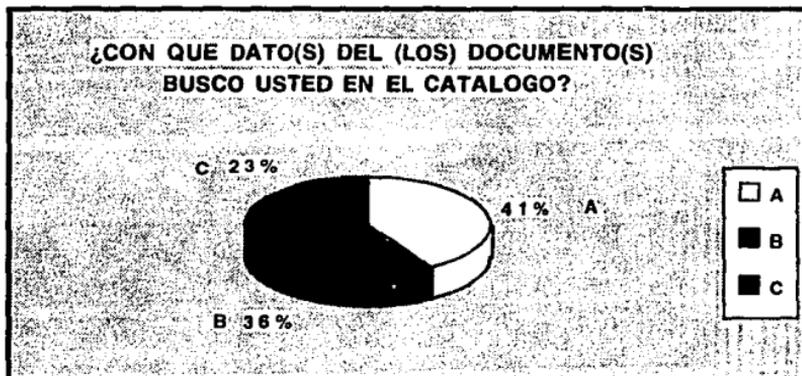
(GRAFICA 5.2)

- A) Libros
- B) Revistas
- C) Artículos de revistas
- D) Capítulos de un libro
- E) Tesis
- F) Folletos
- G) Enciclopedias y diccionarios
- H) Videos
- I) Otros

En esta pregunta se obtuvieron 316 respuestas en virtud de que los encuestados podían elegir más de una opción. Lo que nos indica que la mayoría tienen la necesidad de consultar libros.

Asimismo podemos señalar que existe desconocimiento por parte de los usuarios de que las publicaciones periódicas no se encuentran registradas en el catálogo de esta biblioteca.

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 dato del documento buscaron en el mismo y encontramos que las búsquedas efectuadas por el autor fueron las más comunes con un 41%, mientras que un 36% de los usuarios acudieron al catálogo a buscar por el título de la obra, y solo el 23% por un tema. (Gráfica 5.3).

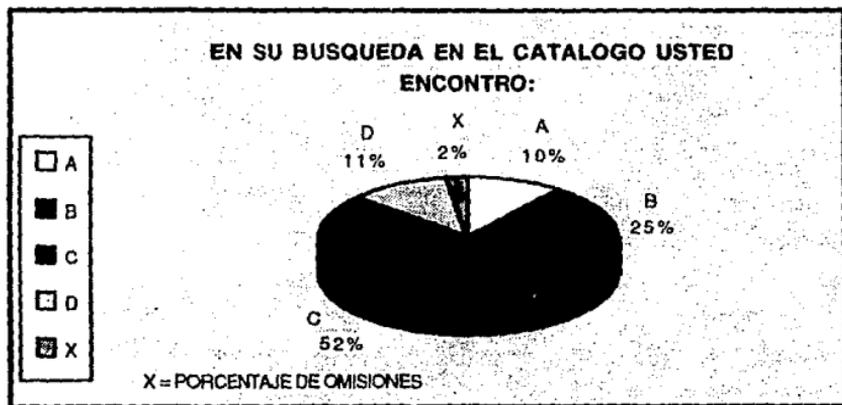


**(GRAFICA 5.3)**

- A) El nombre de un autor
- B) El nombre de una obra / Título
- C) Varias obras de un tema

Al analizar los resultados anteriores, podemos darnos cuenta que los puntos de acceso más utilizados por los usuarios del catálogo fueron los de autor y título por lo que afirmamos que las búsquedas realizadas fueron con el motivo de localizar una obra en particular.

Otro aspecto que se investigó fue el grado de éxito del usuario en su búsqueda en el catálogo. Los resultados que se muestran en la gráfica 5.4, nos dice que 108 usuarios (52%) de los encuestados lograron encontrar algo de lo que buscaron, 52 (25%) lograron tener éxito en su búsqueda y 23 (11%) pertenecieron al total de fracasos de búsquedas en el catálogo. Sin embargo en el caso de 22 (10%) usuarios localizaron más información de la que ellos necesitaban. (Gráfica 5.4)



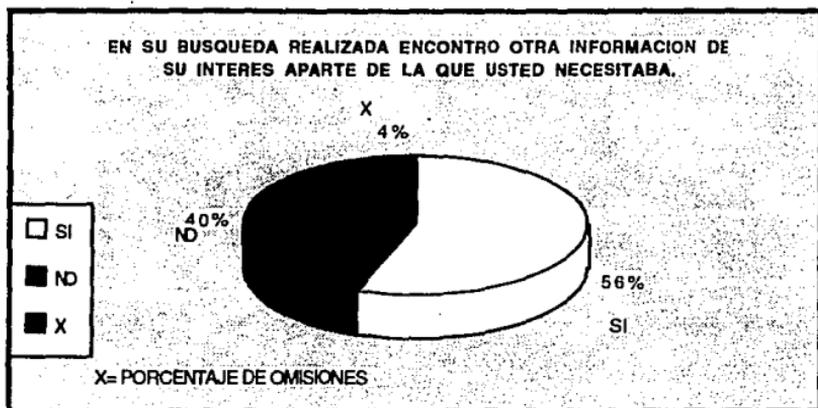
(GRAFICA 5.4)

- A) Más de lo que usted necesitaba
- B) Todo lo que usted necesitaba
- C) Algo de lo que usted necesitaba
- D) Nada de lo que usted necesitaba

Con los resultados anteriores podemos decir que los usuarios del catálogo tuvieron éxito en sus búsquedas de manera general.

Por otra parte relacionando los resultados de la gráfica 5.3 y 5.4 podemos asegurar que el catálogo al público de la biblioteca del ITAM cumple en gran parte el objetivo de mostrar si la biblioteca posee un material bibliográfico determinado cuyo autor y/o título es conocido, además de indicar las existencias de materiales sobre un tema, así como en donde se localizan esos materiales en los tres casos de búsqueda.

Con respecto a la pregunta 5, donde se le pidió a los usuarios que mencionaran si en sus búsquedas en el catálogo encontraron otra información de su interés aparte de la que necesitaba; los resultados fueron 117 (56%) usuarios contestaron afirmativamente, 85 (40%) negaron esa posibilidad y 8 (4%) se abstuvieron. (Gráfica 5.5).

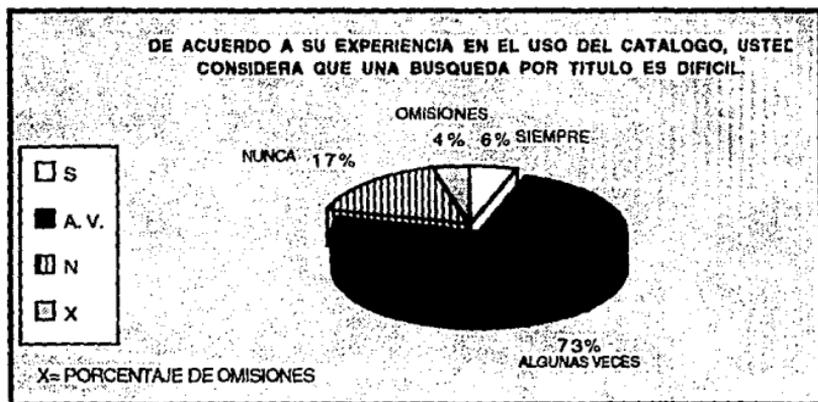


(GRAFICA 5.5) .

Por lo anterior, reafirmamos que el catálogo de la biblioteca Lic. Raúl Bailleres Jr. cumple con el propósito de ser el enlace entre el usuario y la colección de la biblioteca.

Con el objeto de medir la experiencia que tienen los usuarios encuestados con respecto al uso del catálogo se realizó una serie de preguntas, cuyos resultados fueron los siguientes:

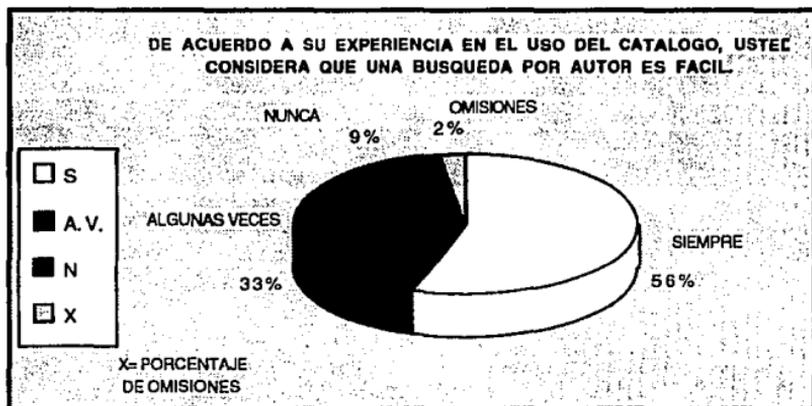
En la pregunta seis, los resultados indican que 155 (73%) usuarios opinaron que una búsqueda por título algunas veces era difícil, 35 usuarios equivalentes al 17% de la población encuestada indicaron que una búsqueda por título nunca es difícil y solo 12 (6%) usuarios indicaron que este tipo de búsqueda siempre es difícil. (Gráfica 5.6).



(GRAFICA 5.6)

Estas cifras nos advierten que el usuario tiene en ocasiones problemas en la localización de su información cuando emplea el título de una obra como punto de acceso en el catálogo. Este problema puede deberse a varias causas a que el usuario no conoce las reglas de alfabetización empleadas en el arreglo de los catálogos o desconoce con precisión el título. Sin embargo, el título es considerado como punto de acceso a la información por los usuarios que buscaron en el catálogo.

Con respecto a la pregunta 7 sobre si una búsqueda por autor es fácil los resultados obtenidos fueron: 116 (56%) manifestaron que esta búsqueda siempre es fácil y solo 70 (33%) usuarios dijeron que algunas veces es fácil. (Gráfica 5.7).



**(GRAFICA 5.7)**

Los resultados anteriores muestran que la búsqueda por autor es más exitosa, en comparación con la búsqueda por título.

Al reflexionar sobre estos resultados podemos darnos cuenta que sería más lógico pensar que la búsqueda por título fuera más exitosa ya que en la práctica catalográfica el título en la mayoría de los casos sólo se transcribe, a diferencia de los asientos por autor donde se utilizan reglas complicadas de alfabetización.

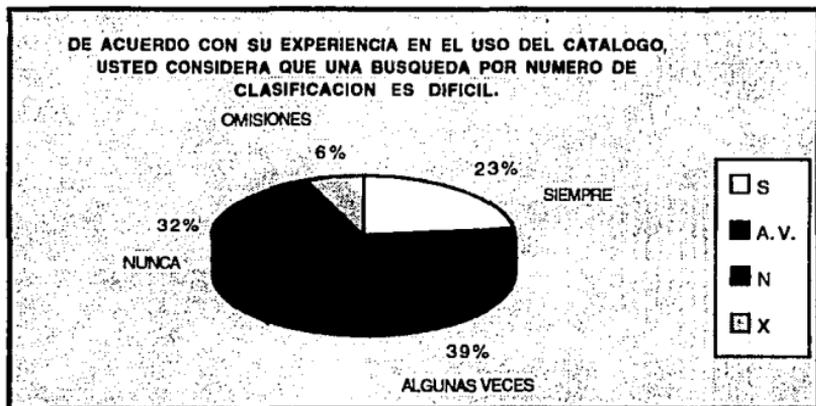
Al preguntar si una búsqueda por tema es difícil las respuestas fueron de la siguiente manera: 121 usuarios, es decir 58% de la población encuestada dijeron que buscar por tema en el catálogo, algunas veces es difícil, 46 usuarios equivalentes al 22% aseguraron que este tipo de búsqueda es siempre difícil y 32 usuarios que corresponden al 15% contestaron que nunca es difícil hacer una búsqueda por tema. (Gráfica 5.8).



(GRAFICA 5.8)

En la búsqueda por tema se observa que los usuarios encuestados tienen dificultad de usar el tema como punto de acceso en el catálogo, debido quizás en gran parte a que el usuario no conoce el tipo de estructura, terminología, carencia de guías claras, etc. de los encabezamientos utilizados en la biblioteca.

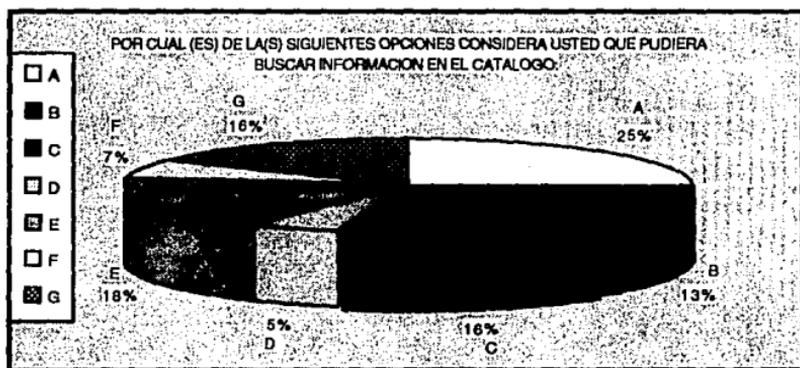
Respecto a la búsqueda por número de clasificación en el catálogo al público los datos obtenidos fueron: 81 (39%) usuarios dijeron que algunas veces es fácil, 68 (32%) usuarios del catálogo indicaron que este tipo de búsqueda nunca es fácil y 48 (23%) usuarios opinaron que la búsqueda por clasificación siempre es fácil. (Gráfica 5.9).



**(GRAFICA 5.9)**

De acuerdo con los datos obtenidos podemos darnos cuenta que los usuarios del catálogo que fueron encuestados desconocen el arreglo del mismo debido a que la búsqueda en este nunca es por clasificación. Lo que provoca que tengan menos éxitos en sus búsquedas. Una solución alternativa y posible para incrementar el éxito es la orientación de usuarios en el uso de este instrumento de recuperación de la información.

La pregunta diez tuvo la intención de conocer que otras opciones de búsqueda considera el usuario que puede utilizar en la recuperación de la información. Las opciones señaladas fueron con base a la descripción catalográfica de los materiales por lo que 68 (25%) usuarios se inclinaron por el nombre de la editorial, 49 (18%) señalaron que el número de clasificación, 42(16%) indicaron el nombre de la serie y otros 42 (16%) usuarios dijeron que ninguno de los incisos propuestos para esta pregunta. (Gráfica 5.10).



(GRAFICA 5.10)

- a) Nombre de la casa editorial del libro.
- b) Año de publicación.
- c) Nombre de la serie.
- d) Número de ISBN.
- e) Número de clasificación.
- f) Otro.
- g) Ninguna de las anteriores.

De acuerdo con estos resultados tenemos un indicador más para determinar que en su mayoría los usuarios del catálogo desconocen los puntos de acceso por los que podrían recuperar la información.

Los datos obtenidos en la pregunta once respecto a los servicios que le agradaría al usuario que la biblioteca del ITAM proporcionara fueron: El 39% (138 usuarios) optaron por que el catálogo de la biblioteca cambiara a un arreglo dividido (autor, título y materia), el 29% (107 usuarios) se inclinaron por que el catálogo sea automatizado y el 11% (40 usuarios) les agradaría recibir un curso donde la biblioteca de a conocer todos sus servicios y el uso del catálogo. (Gráfica 5.11).

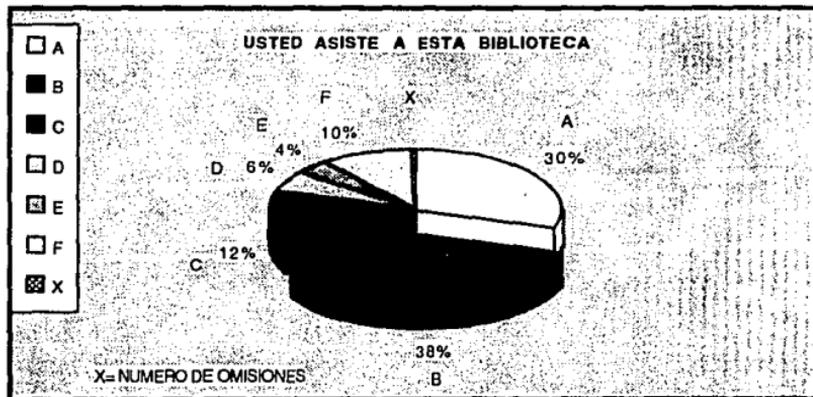


(GRAFICA 5.11)

- A) Ampliar el espacio físico destinado al catálogo.
- B) Distribuir el catálogo en tres grupos autor, título y materia.
- C) Incluir en el plan de estudios de su carrera una materia relacionada con la biblioteca y sus servicios.
- D) Que la biblioteca ofrezca un curso donde se de a conocer sus servicios y su uso.
- E) Que la búsqueda en el catálogo sea automatizada.
- F) Otros.

Es importante mencionar que el catálogo de la biblioteca del ITAM era diccionario cuando se aplicó el estudio de evaluación, por lo que el usuario solicitaba que se dividiera, sin embargo, este cambio ya estaba contemplado por las autoridades de la biblioteca y actualmente su catálogo es dividido. Pero, como se observa es importante considerar su automatización.

A fin de tener un indicador de la frecuencia de asistencia de los usuarios a la biblioteca se formuló la pregunta número doce, cuyos resultados fueron los siguientes: 79 (38%) afirmaron asistir semanalmente, 63 (30%) tienen una asistencia diaria y 26 (12%) aseguran que su asistencia es mensual. (Gráfica 5.12).

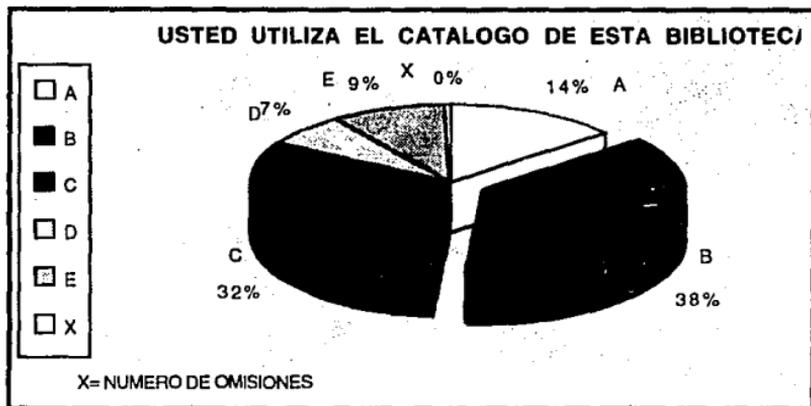


(GRAFICA 5.12)

- A) Diariamente.
- B) Semanalmente.
- C) Mensualmente.
- D) Cerca de 4 veces al año.
- E) Cerca de 8 veces al año.
- F) Es la primera vez.

La asistencia a la biblioteca tiene mucha importancia ya que en la mayoría de las ocasiones se relaciona con el conocimiento o desconocimiento de cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca.

Otro aspecto evaluado en este trabajo fue la frecuencia del uso del catálogo cuando el usuario asiste a la biblioteca. Los resultados fueron el 38% (78) de los encuestados señalaron que casi siempre que asisten a la biblioteca lo utilizan, el 32 % (67) lo usan ocasionalmente y el 14% (30) siempre que asisten a la biblioteca. (Gráfica 5.13).



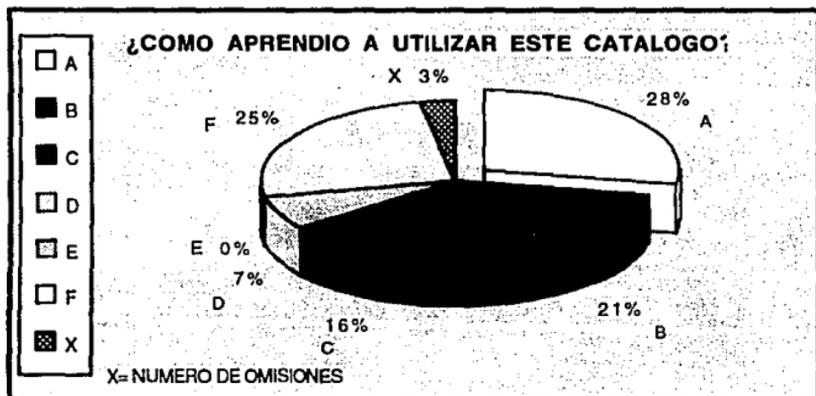
**(GRAFICA 5.13)**

- A) Siempre que asiste a la biblioteca.
- B) Casi siempre que asiste a la biblioteca.
- C) Ocasionalmente.
- D) Rara vez.
- E) Es la primera vez.

Los datos anteriores muestran que la mayoría de los usuarios encuestados utilizan el catálogo con cierta frecuencia lo que nos hace pensar que el uso del catálogo podría ser mayor si se llega a mejorar su accesibilidad, es decir, la orientación que se le da al usuario en el manejo del catálogo, para que este realizará sus búsquedas con precisión y rapidez.

Al hacer esta pregunta es de suponerse que entrevistamos a los usuarios del catálogo y por esta razón podríamos decir que siempre lo utilizan, sin embargo, al observar los resultados nos damos cuenta que no fue así, porque un número considerable contestó que lo utilizaba ocasionalmente.

¿Cómo aprendió a utilizar este catálogo? Los datos obtenidos de los usuarios encuestados indican que el 28% (59 usuarios) aprendieron a utilizarlo por la ayuda de un amigo u otra persona, el 25% (53 usuarios) indicaron que aprendieron por otros medios ( por sí solos, con la práctica, usando el catálogo de otras bibliotecas, etc.) y el 21% (44 usuarios) aprendieron usando las instrucciones marcadas en los rótulos. (Gráfica 5.14).

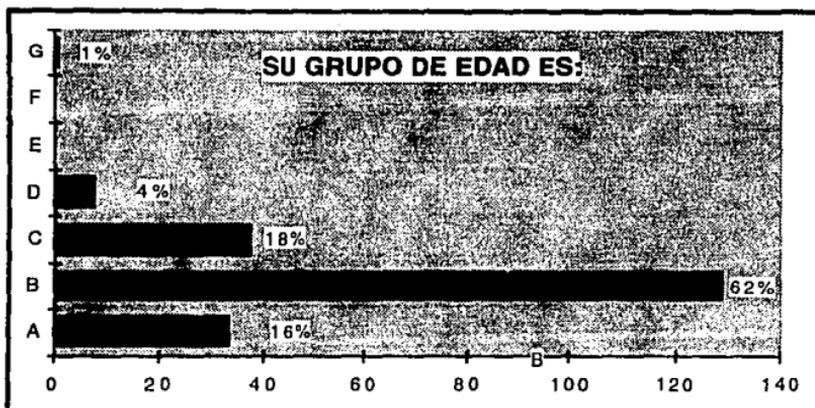


**(GRAFICA 5.14)**

- A) Por un amigo u otra persona.
- B) Usando las instrucciones marcadas en los rótulos.
- C) Por el personal de la biblioteca.
- D) Por un curso de orientación de la biblioteca.
- E) Por un audiovisual de la biblioteca.
- F) Otros.

La interpretación que podemos hacer de los datos anteriores es que hace mucha falta una instrucción de usuarios más formal, sobre el uso del catálogo, tomando en cuenta que la instrucción es uno de los elementos más importantes para hacer del catálogo un instrumento más útil al servicio de los usuarios de la biblioteca.

En cuanto a la edad de los usuarios del catálogo los resultados muestra que el 62% (129 usuarios) tienen una edad entre 20 y 24 años, el 18% (38 usuarios) están en una edad de 25 a 34 años y el 16% tienen menos de 20 años. (Gráfica 5.15).

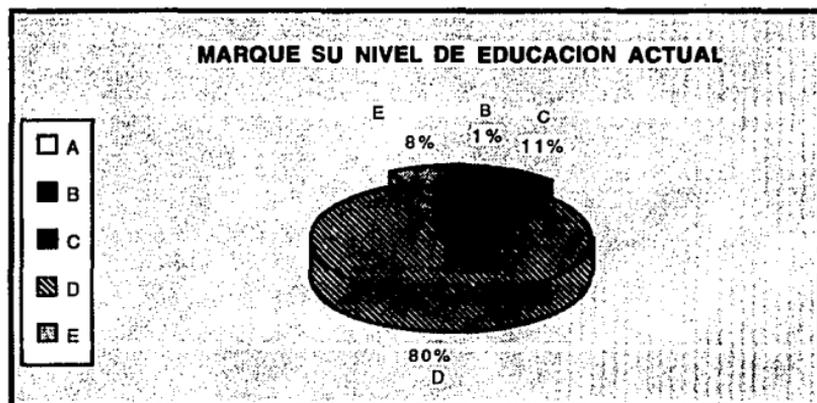


(GRAFICA 5.15)

- A) Menos de 20 años.
- B) De 20 años a 24 años.
- C) De 25 años a 34 años.
- D) De 35 años a 44 años.
- E) De 45 años a 54 años.
- F) De 55 años a 64 años.
- G) De 65 años o más de...

Los datos anteriores muestran que la población encuestada es mayoritariamente joven lo que significa que la biblioteca Lic. Raúl Bailleres Jr. atiende principalmente las demandas de los usuarios que se encuentran estudiando la licenciatura y los otros sectores de la población representan un porcentaje menor.

En cuanto al nivel de educación actual de los usuarios, los datos obtenidos fueron: 168 (80%) usuarios se encontraban a nivel licenciatura, 23 (11%) estaba a nivel de maestría y solo 16 (8%) están a nivel bachillerato. (Gráfica 5.16)

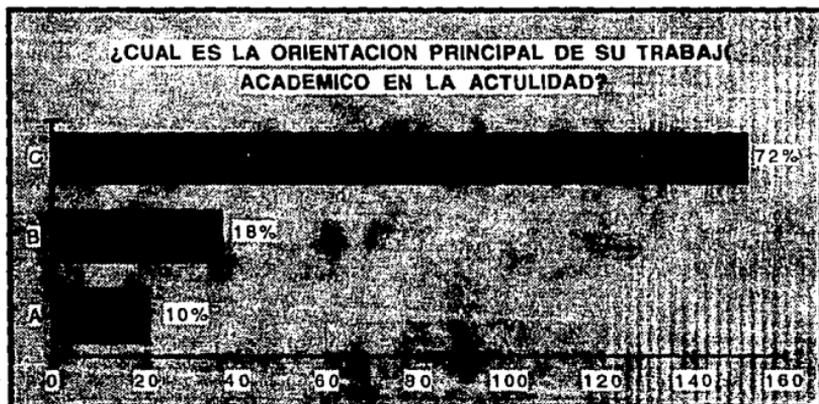


(GRAFICA 5.16)

- A) Postdoctorado
- B) Doctorado
- C) Maestría
- D) Licenciatura
- E) Bachillerato

Al interpretar estos resultados encontramos relación con la necesidad que tienen los usuarios a nivel licenciatura de consultar en su mayoría libros debido, a que se encuentran en un nivel de formación, a diferencia de las necesidades de información que se tienen después de haber estudiado una licenciatura donde los libros dejan de ser la fuente principal de información.

Con respecto a la última pregunta, relacionada con la principal actividad académica de nuestra población, el 72% (152 usuarios) son estudiantes, el 18% (37 usuarios) son investigadores y el 10% (21 usuarios) se dedican a la docencia. (Gráfica 5.17).



(GRAFICA 5.17)

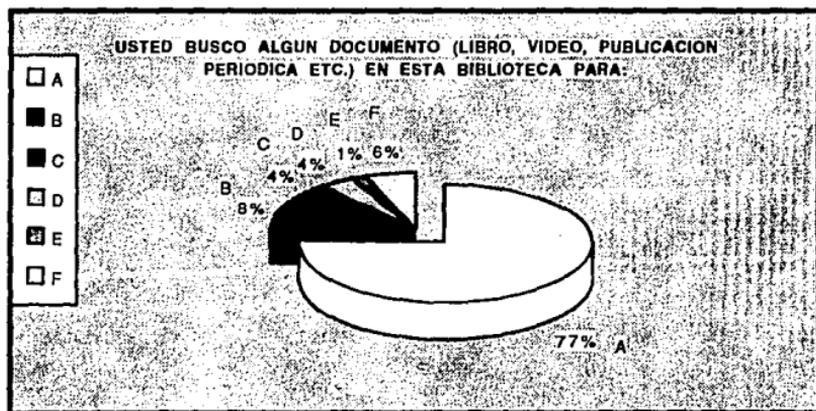
- A) Docencia
- B) Investigación
- C) Estudiante

Al observar estos resultados inferimos que la mayoría de los usuarios se encuentran en un nivel de formación por lo que sus demandas de información son principalmente para la elaboración de sus trabajos o tareas.

Finalmente se observa con los resultados de esta encuesta que los usuarios tienen algunos problemas para hacer uso del catálogo de la biblioteca del ITAM, como: el desconocimiento de cuales son los puntos de acceso, cuales son los materiales representados en el catálogo, así como la falta de adiestramiento y la poca experiencia en su uso. Por lo que consideramos que estos problemas se reflejan en el grado de éxito o fracaso que tuvieron los usuarios al realizar sus búsquedas.

### 5.3 USUARIOS QUE BUSCAN DIRECTAMENTE EN LA ESTANTERIA

La primera pregunta de este cuestionario nos permitió saber el motivo por el cual el usuario buscaba información en la biblioteca; entre los resultados tenemos que 174 (77%) usuarios, requirieron información para su trabajo o tarea escolar y 19 (8%) usuarios la utilizan para un interés personal. (Gráfica 5.18).



(GRAFICA 5.18)

- A) Su trabajo o tarea.
- B) Algún interés personal.
- C) La enseñanza o planeación de un curso.
- D) La elaboración de una tesis.
- E) Escribir un artículo o publicación.
- F) Buscar una obra incluida en la bibliografía de un temario.

Lo anterior refleja que la mayor parte de los usuarios utilizan el acervo de la biblioteca para realizar un trabajo o tarea por lo cual la biblioteca cumple con uno de sus objetivos que es apoyar la docencia, sin embargo, el porcentaje de usuarios que utilizan los recursos de la biblioteca para otras actividades señaladas en los demás incisos son muy bajos esto nos hace pensar que la biblioteca requiere de mayor difusión de sus acervos o que en su acervo se incluya también materiales que estén de acuerdo a sus intereses.

Quando se le preguntó al usuario el tipo de material buscado en la estantería 215 (61%) usuarios respondieron que libros, 37 (10%) alumnos dijeron que revistas y 29 (8%) usuarios mencionaron que capítulos de un libro. (Gráfica 5.19)



(GRAFICA 5.19)

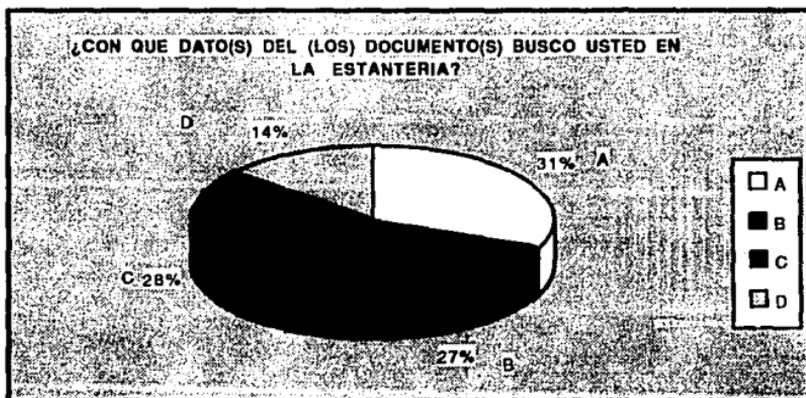
- A) Libros.
- B) Revistas.
- C) Artículos de revistas.
- D) Capítulos de un libro.
- E) Tesis.
- F) Folletos.
- G) Enciclopedias y Diccionarios.
- H) Videos.
- I) Otros.

Analizando los resultados anteriores, el libro fue el material que tuvo mayor demanda por parte de los usuarios que se dirigieron a la estantería. Esta situación fue similar entre los usuarios del catálogo, por lo que ratificamos que los libros constituyen la fuente principal de información al estudiar una licenciatura.

Asimismo observamos que existe desconocimiento por parte de los usuarios de como estan distribuidas las áreas de la biblioteca, ya que el acervo hemerográfico se ubica en la planta baja del lado derecho y se encuentra totalmente separado del acervo bibliográfico donde aplicamos nuestra encuesta.

Profundizando un poco más en el tema que nos propusimos investigar, se le preguntó al alumno con qué datos buscó el documento en la estantería.

Los resultados obtenidos fueron 94 (31%) usuarios contestaron tener el dato del autor de la obra y 83 (28%) usuarios señalaron tener el tema. (Gráfica 5.20).



(GRAFICA 5.20)

- A) La obra de un autor.
- B) Una obra cuyo título conozco.
- C) Varias obras de un tema.
- D) Una obra por su número de clasificación.

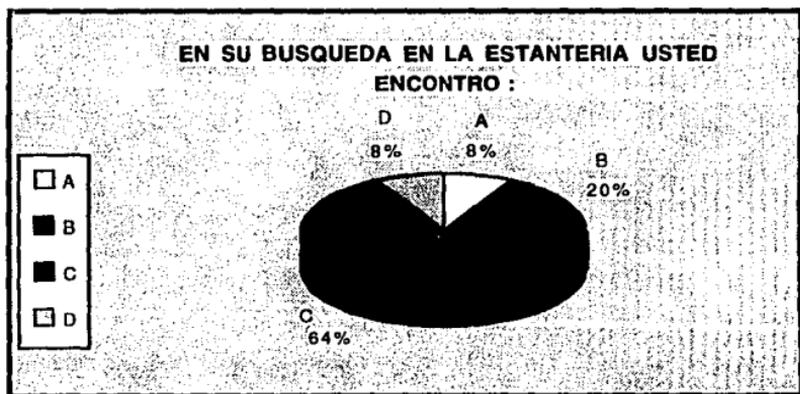
Cabe hacer mención que en esta pregunta el alumno tuvo la opción de marcar 1 o más respuestas:

Aún cuando el mayor porcentaje de respuestas fue para los alumnos que buscaron el material en la estantería por el nombre del autor de una obra, esto a primera vista parece sorprendente que el usuario llegue a localizar la información en la estantería si sólo tiene este dato, por lo cual cabe recordar que el usuario tenía una o más opciones de contestar, esto nos hace pensar que quizás combinó dos datos del material buscado en la estantería como podría ser el tema de la obra y el nombre del autor.

También en nuestro estudio, 83 usuarios se inclinaron por buscar directamente en la estantería por el tema de la obra por lo cual este tipo de búsqueda es más lógica que la anterior, ya que existe mayor probabilidad de que estos usuarios localizaran su material por varias razones, el arreglo de la colección es por tema y una vez ubicando el tema el usuario decide buscar por algún autor, un título o bien sólo necesita un libro que trate ese tema.

Con el propósito de saber si fueron suficientes los datos con los que el usuario buscó el material en la estantería, se les preguntó qué tanto éxito obtuvieron en la localización del material en la misma.

El 64% de los usuarios contestaron haber encontrado algo de lo que necesitaban y el 20% encontraron todo lo que necesitaban. (Gráfica 5.21).



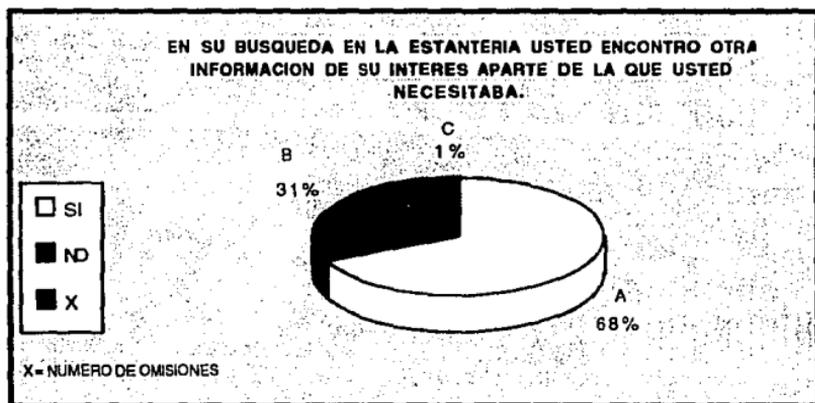
(GRAFICA 5.21)

- A) Más de lo que usted necesitaba.
- B) Todo lo que usted necesitaba.
- C) Algo de lo que usted necesitaba.
- D) Nada de lo que usted necesitaba.

El hecho de que el usuario sólo haya encontrado algo de lo que necesitaba se puede deber a varias causas, por ejemplo que el material esté en préstamo, mal ordenado en la colección, los datos no eran suficientes para realizar su búsqueda, etc.

De acuerdo a los resultados anteriores tan sólo el 20% de nuestros usuarios afirmaron tener éxito en sus búsquedas al encontrar todo lo que necesitaban esto nos hace suponer que emplearon una búsqueda por tema en la colección.

Por otra parte se le preguntó al usuario si había encontrado otra información de su interés en la estantería aparte de la que necesitaba 156 (68%) usuarios emitieron una respuesta afirmativa y 70 (31%) usuarios negaron haber encontrado otra información. (Gráfica 5.22).

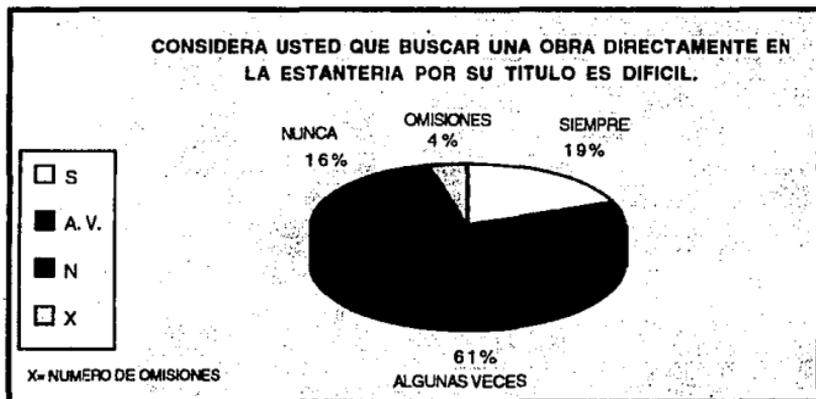


(GRAFICA 5.22)

Un 68% de los usuarios si localizaron otra información en el acervo aparte de la que ellos necesitaban esto nos indica que el acceso abierto, realmente funciona como apoyo para localizar otra fuente de información para el usuario.

En la pregunta sexta, séptima, octava y novena, existe una relación ya que se le preguntó al usuario sobre la facilidad o dificultad para localizar un título, autor, tema o número de clasificación en la estantería, teniendo como opción el responder siempre, algunas veces y nunca.

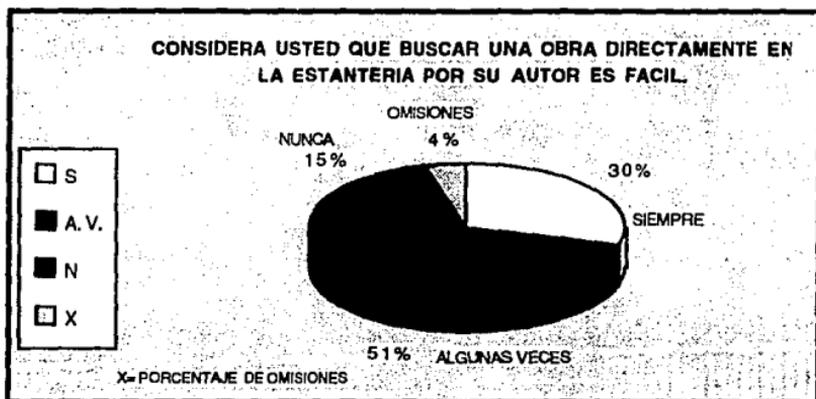
A 140 (61%) usuarios algunas veces se les hace difícil la búsqueda de un título en la estantería. (Gráfica 5.23).



(GRAFICA 5.23)

Es lógico pensar que una búsqueda por título en una biblioteca con estantería abierta es difícil o casi imposible, puesto que no se tienen ninguna guía de donde se encuentra el material a menos que el título refleje algo sobre la materia que trata.

En cuanto a la facilidad de buscar por autor 115 usuarios (51%) opinaron que algunas veces es fácil y 69 (30%) usuarios mencionaron que siempre es fácil. (Gráfica 5.24).

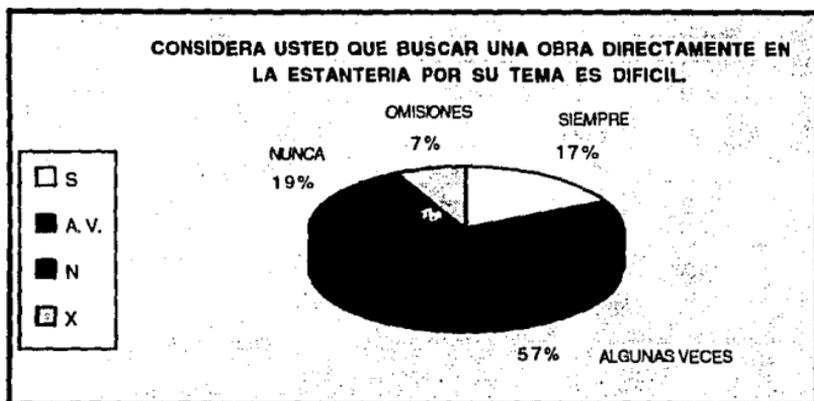


**(GRAFICA 5.24)**

Esta respuesta al igual que la anterior es de reflexionarse puesto que una búsqueda por autor o título en la estantería es complicada si no se ubica primeramente el tema de que trata el material.

La interpretación que le podemos dar a estos resultados es que probablemente el usuario ya conocía la ubicación del material por que lo había utilizado con anterioridad.

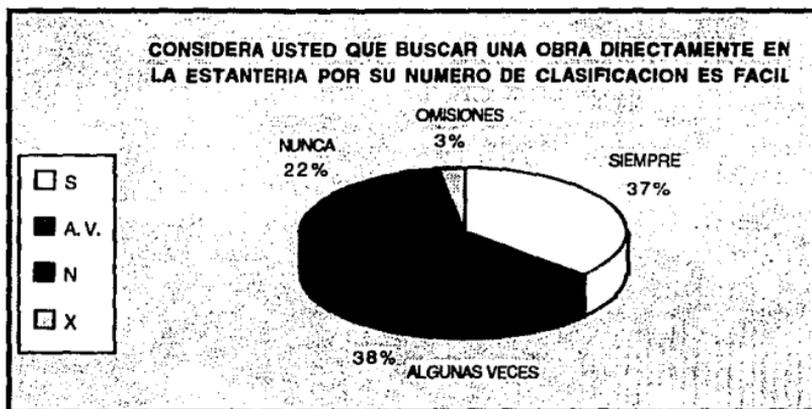
Con relación a la búsqueda por tema 128 (57%) usuarios contestaron que algunas veces es difícil y 44 (19%) usuarios respondieron que nunca es difícil. (Gráfica 5.25)



(GRAFICA 5.25)

De acuerdo con los anteriores resultados notamos que existe un desconocimiento del arreglo de la colección, para saber cual puede ser la búsqueda más viable para localizar los materiales en la estantería, debido a que solamente el 11% contestó que nunca es difícil buscar por tema en la colección.

Con respecto a la búsqueda por clasificación en la estantería 88 (38%) usuarios contestaron que algunas veces era fácil y 85 (37%) usuarios afirmaron que siempre era fácil. (Gráfica 5.26)

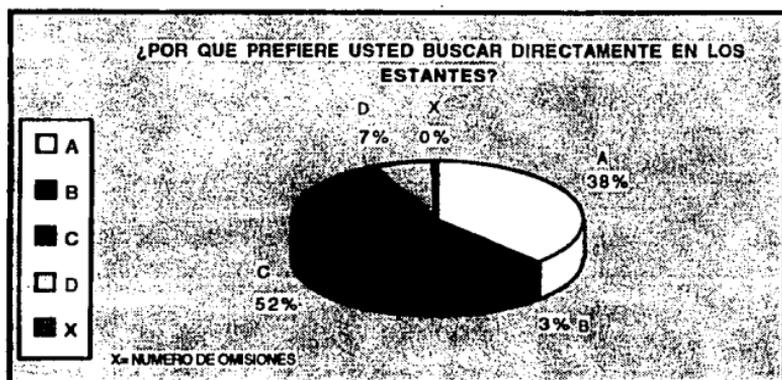


(GRAFICA 5.26)

Los resultados obtenidos nos muestran que la búsqueda por clasificación también presenta problemas para el usuario ya que si el usuario cuenta con este dato su localización es inmediata. Sin embargo, no hay que olvidar que el cuestionario se aplicó a usuarios que no usaron el catálogo y se dirigieron directamente a la colección, por lo que resulta poco probable que conociera realmente el número de la clasificación.

Aquí cabe recordar que cuando el usuario tiene acceso, a la colección esta más familiarizado con el arreglo de la estantería ya que es por medio del sistema de la clasificación.

Los datos obtenidos en relación a la preferencia de buscar directamente en la estantería fueron: 119 (52%) usuarios respondieron que ellos prefieren buscar directamente en la estantería por que se les permite revisar los libros y verificar si realmente le sirven, y 87 (38%) manifestaron que a través de la búsqueda directa en estantería encuentran más libros de un tema en particular. (Gráfica 5.27)

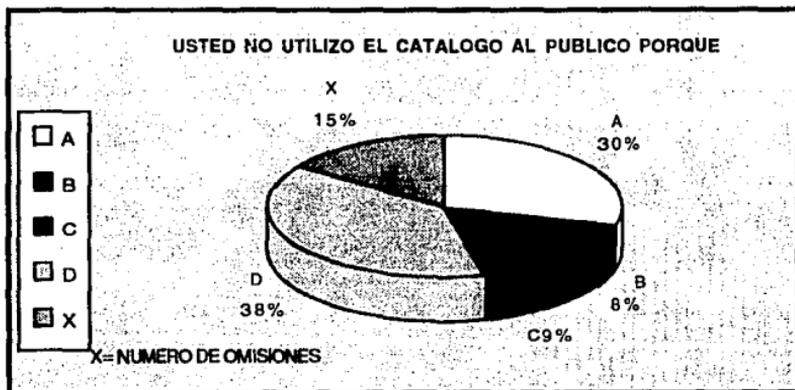


(GRAFICA 5.27)

- A) Encuentro más libros de un tema en particular
- B) Encuentra más libros de un autor en particular
- C) Porque puedo hojear los libros y verificar si me sirven realmente
- D) Ahorro de tiempo en la localización

Los resultados nos muestran que los usuarios que buscaron directamente en la estantería han encontrado la ventaja que tiene esta modalidad como lo es el consultar los materiales para verificar su contenido.

Con respecto a las preguntas sobre el uso del catálogo los resultados fueron los siguientes: 89 (38%) usuarios no usaron el catálogo al público por que no contiene la información que necesitan y 68 (30%) usuarios indicaron no haber usado el catálogo porque su uso es muy complicado. (Grática 5.28).



**(GRAFICA 5.28)**

- A) El uso del catálogo es muy complicado.
- B) El catálogo de esta biblioteca está mal ubicado.
- C) Cuando quiero usar el catálogo siempre esta saturado.
- D) El catálogo no contiene la información que necesito.

Hay que aclarar que en esta pregunta el usuario tuvo 1 o más opciones de respuesta.

Con los anteriores resultados podemos afirmar que la mayoría de los usuarios encuestados han tenido problemas en el uso del catálogo. Por lo cual consideramos que la biblioteca Lic. Raúl Bailleres Jr. se debe de preocupar por impartir a sus usuarios orientación sobre el uso y manejo de este instrumento, además de aplicar evaluaciones que permiten conocer los principales problemas que tienen los usuarios al hacer uso del catálogo puesto que no hay que olvidar que el catálogo debe ser hecho para el usuario y no para el bibliotecario.

Por otra parte los usuarios opinaron sobre los servicios que les agradaría que proporcionara la biblioteca en su catálogo, los resultados fueron 135 (36%) usuarios respondieron que se cambiara a catálogo dividido y 115 (31%) usuarios les gustaría que el catálogo fuera en forma automatizada. (Gráfica 5.29).

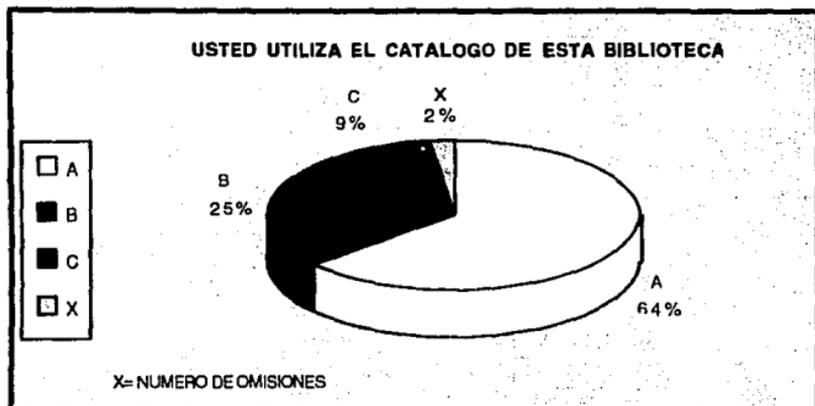


(GRAFICA 5.29)

- A) Ampliar el espacio físico destinado al catálogo.
- B) Distribuir el catálogo en tres grupos autor, título y materia.
- C) Incluir en el plan de estudios de su carrera una materia relacionada con la biblioteca y sus servicios.
- D) Que la biblioteca ofrezca un curso, donde de a conocer sus servicios y su uso.
- E) Que la búsqueda en el catálogo sea automatizada.
- F) Otros.

Como podemos darnos cuenta a través de estos resultados existía una preferencia para que el catálogo cambiara en cuanto a su arreglo, sin embargo, este aspecto ya había sido previsto por las autoridades de la biblioteca y actualmente su catálogo es dividido.

Los resultados que se obtuvieron al preguntar sobre la frecuencia del uso del catálogo fueron: 146 (64%) usuarios lo utilizaron ocasionalmente y 57 (25%) usuarios lo consultaron rara vez. (Gráfica 5.30)

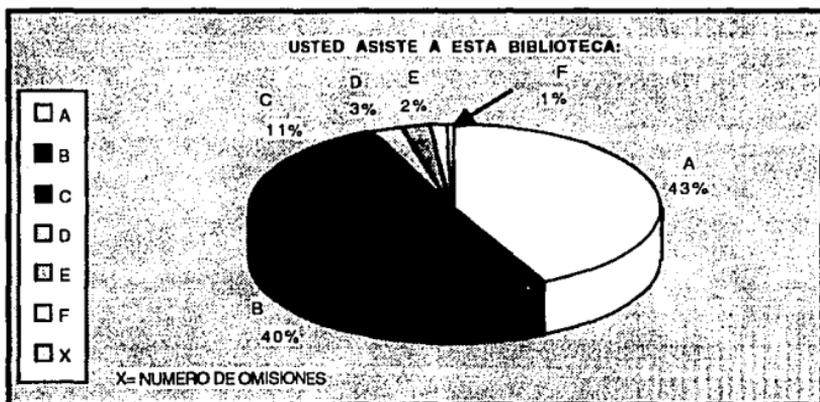


(GRAFICA 5.30)

- A) Ocasionalmente.
- B) Rara vez.
- C) Nunca.

Por lo anterior, reafirmamos que los usuarios que se dirigieron directamente a la estantería y utilizan muy poco el catálogo se debe al desconocimiento de como hacer uso de este instrumento de recuperación de información.

Por otra parte, se les preguntó a los usuarios la frecuencia con que asisten a la biblioteca, y sus respuestas fueron 98 (43%) asisten diariamente y 91 (40%) semanalmente. (Gráfica 5.31)

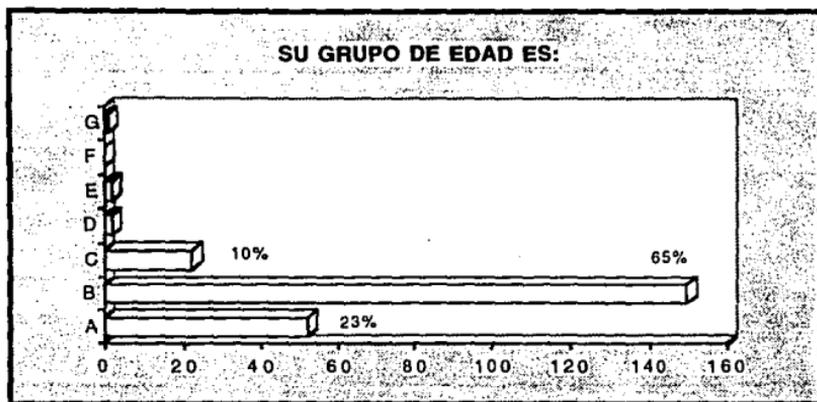


(GRAFICA 5.31)

- A) Diariamente.
- B) Semanalmente.
- C) Mensualmente.
- D) Cerca de 4 veces al año.
- E) Cerca de 8 veces al año.
- F) Es la primera vez.

Como podemos observar los resultados muestran que los usuarios de la estantería tienen una asistencia frecuente a la biblioteca. Si comparamos estos resultados con los obtenidos por los usuarios del catálogo concluimos que la tendencia a asistir a la biblioteca se mantiene.

Al preguntar a los usuarios su grupo de edad 150 (65%) contestaron tener entre 20 y 24 años y (23%) tenían menos de 20 años. (Gráfica 5.32).

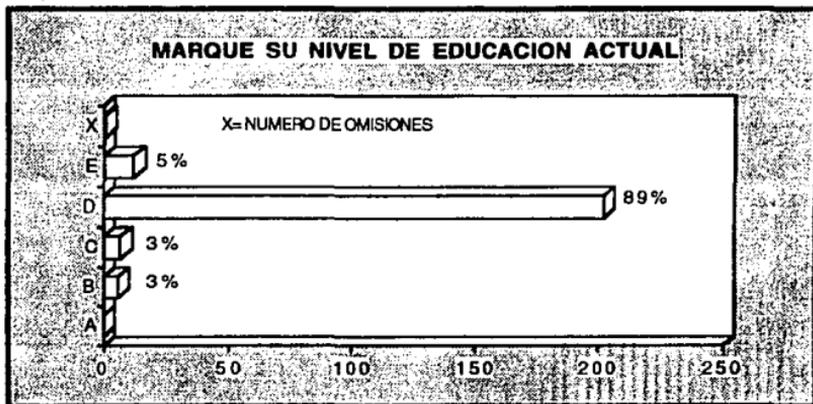


(GRAFICA 5.32)

- A) Menos de 20 años.
- B) De 20 a 24 años.
- C) De 25 a 34 años.
- D) De 35 a 44 años.
- E) De 45 a 54 años.
- F) De 55 a 64 años.
- G) De 65 a más de.

De acuerdo con los resultados observamos que la población de usuarios está integrada por jóvenes en edad que cursan una licenciatura.

En cuanto al nivel educativo de los usuarios de la estantería 203 (89%) usuarios eran de licenciatura y 12 (5%) usuarios eran de bachillerato. (Gráfica 5.33)

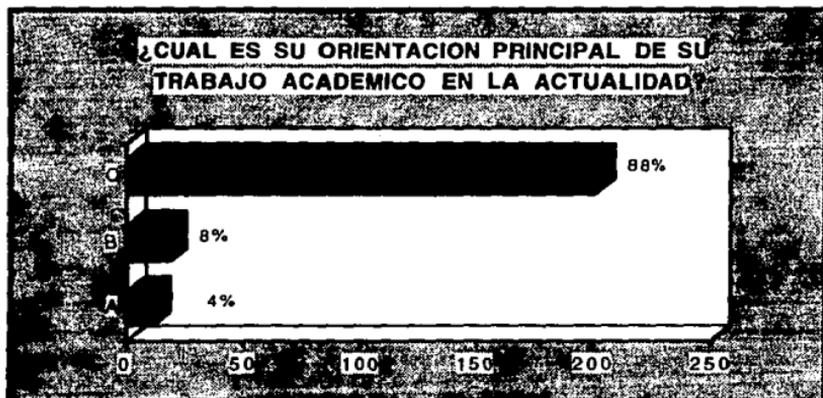


(GRAFICA 5.33)

- A) Postdoctorado.
- B) Doctorado.
- C) Maestría.
- D) Licenciatura.
- E) Bachillerato.

Respecto a estos resultados es importante mencionar que a estos niveles las fuentes principales de información son los libros debido a que se encuentran en una etapa de formación.

Por último se les preguntó cual era su orientación principal de su actividad académica obteniendo los siguientes resultados 222 (88%) usuarios eran estudiantes, el 18 (8%) investigadores y sólo 10(4%) profesores. (Gráfica 5.34.)



(GRAFICA 5.34)

- A) Docencia.
- B) Investigación.
- C) Estudiante.

A través de estos resultados nos damos cuenta que la biblioteca del ITAM atiende principalmente las necesidades de estudiantes, cuyas demandas de información son para realizar sus trabajos o tareas escolares.

## **CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al término de cualquier investigación es preciso hacer un análisis de los resultados en cuanto hipótesis y validación de los hallazgos del estudio. Por lo cual después de conocer los resultados de la evaluación practicada al catálogo de la biblioteca del ITAM, realizamos en seguida una serie de conclusiones y recomendaciones generales.

1.- De acuerdo con los datos obtenidos de las 439 encuestas aplicadas a los usuarios de la biblioteca del ITAM, la tendencia a utilizar el catálogo fue de un 48% (grupo 1) y el 52% se inclinó, por hacer uso directo de la estantería (grupo 2), cabe hacer la aclaración que los usuarios pertenecientes a este grupo también han sido usuarios del catálogo alguna vez durante su estancia en el ITAM como lo muestran los resultados de las preguntas 11 y 13 de los usuarios de la estantería, lo anterior podría hacernos pensar que la hipótesis principal de la investigación era verdadera; sin embargo al analizar los resultados obtenidos en estas preguntas podemos darnos cuenta que los usuarios de la estantería al hacer uso del catálogo, ha tenido algunos problemas los que realmente han influido en que no lo sigan utilizando y vean en la estantería abierta una alternativa más en la localización de los materiales.

Así mismo concluimos que la política de acceso abierto a la colección representa un medio complementario en la recuperación de

la información pero esto no significa que llegue a sustituir al catálogo al público o que forme parte de este instrumento de información.

2.- En esta investigación se planteó la hipótesis de que a medida que el usuario tiene un mayor grado de estudios, el uso del catálogo debe ser mayor, puesto que su búsqueda por materia en la estantería disminuye.

Los resultados arrojados fueron que la mayoría de los usuarios del grupo 1 y 2 pertenecen al nivel de estudios de licenciatura, por lo cual no podemos determinar si a mayor grado de estudios sus necesidades de información son más específicas, sin embargo estos resultados nos muestran que los usuarios de nivel licenciatura hicieron búsquedas principalmente por el autor de una obra, lo que nos indica que requería de materiales específicos.

3.- En lo relativo a la asistencia de los usuarios de la biblioteca Lic. Raúl Bailleres Jr. y su relación con la disminución del uso del catálogo, encontramos que el mayor porcentaje de usuarios del grupo 1, asisten semanalmente y utilizan el catálogo casi siempre que acuden a ella, esto indica que este grupo de usuarios no disminuye considerablemente el uso del catálogo.

De los datos obtenidos del grupo 2 el porcentaje más alto de asistencia fue diario y utilizan el catálogo ocasionalmente, por lo que podemos deducir que sí hay una disminución del uso del catálogo cuando el usuario asiste periódicamente a la biblioteca por que al

asistir con mayor frecuencia se infiere que a la biblioteca esta más familiarizado con el acervo.

4.- Otra hipótesis planteada en este trabajo fue la siguiente: si la biblioteca tiene un gran número de volúmenes, entonces el usuario utilizará más el catálogo, es decir que el crecimiento del acervo influye en que el usuario no pueda identificar cada uno de los materiales y sienta la necesidad de hacer uso del catálogo.

Si tomamos en cuenta que el número de volúmenes de la biblioteca era de 77,192 hasta diciembre de 1992 y si observamos que los resultados de nuestras encuestas fueron que el 48% uso el catálogo y el 52% se dirigió a la estantería, no podemos determinar la influencia del número de volúmenes con el uso del catálogo ya que nuestros resultados fueron imparciales al no registrar una diferencia significativa entre los dos grupos, por lo que sería conveniente considerar este supuesto para futuras investigaciones sobre el tema.

5.- Con respecto la hipótesis, de que el éxito en las búsquedas en el catálogo repercute en que éste será o no utilizado en el futuro, tenemos que el 25% de los usuarios del grupo 1 encontraron lo que buscaban y el 10% más de lo que ellos necesitaban, por lo que el porcentaje de éxito suma un 35%, que si lo comparamos con el porcentaje de éxito que tuvieron los usuarios del grupo 2, podemos darnos cuenta que sólo el 8% de los usuarios encontraron más de lo que ellos buscaban y el 20% todo lo que ellos necesitaban por lo que el porcentaje de éxito fue tan solo del 28%.

Lo anterior nos hace pensar que el catálogo es el mejor instrumento de acceso a la colección de una biblioteca, pero se necesita mejorar su accesibilidad para el usuario, asimismo, los bibliotecarios nos debemos preocupar, por que este instrumento sea de fácil uso y que cumpla con el propósito fundamental de mostrar lo que la biblioteca contiene.

Si nosotros logramos hacer del catálogo un instrumento de fácil acceso, los usuarios demandarán este servicio al tener la experiencia de que es la forma más fácil y confiable de localizar la información que requieren.

6.- Otra serie de resultados que arrojó la presente investigación fueron los siguientes:

-La experiencia del usuario en el uso del catálogo o la estantería. Los resultados fueron que los usuarios presentan problemas al emplear los puntos de acceso al usar el catálogo ya que afirman que una búsqueda por tema algunas veces y siempre es difícil. Además opinan que una búsqueda en el catálogo por clasificación algunas veces y nunca es difícil.

-La otra parte correspondiente a los usuarios de la estantería opinaron que una búsqueda por autor en la estantería, algunas veces y siempre era fácil.

Con estos resultados determinamos que estos problemas influyen en gran medida a que el usuario tenga dificultades para localizar la información.

-Otro dato obtenido fue que el libre acceso representa una ventaja para ellos, ya que afirmaron que este sistema les permite hojear los libros y verificar si realmente les sirven, así como también localizar más libros de un tema en particular.

7.- Por otra parte, las razones que dan los usuarios del grupo 2, para no usar el catálogo de la biblioteca del ITAM, son en primer lugar, que el catálogo no contiene la información que necesitan y en segundo lugar, que su uso es muy complicado. Lo anterior nos hace pensar en que los estudios que se han practicado sobre el uso del catálogo no son suficientes, pues hace falta que este tipo de investigaciones se generalicen en las bibliotecas debido a que existen características muy particulares en cada una de ellas que hacen que las opiniones de los usuarios varíen incluso de una biblioteca a otra.

Debido a esto, nosotros recomendamos que se practiquen estudios del catálogo en las bibliotecas, con la finalidad de conocer particularmente las carencias de su catálogo al público y solucionarlas de la mejor manera posible, en función de las necesidades de sus usuarios. Así como asesorarlos en el uso del catálogo.

Finalmente, queremos resaltar que el estudio que nosotros hemos presentado difiere de otras investigaciones porque no se concentra únicamente a estudiar a los usuarios del catálogo, sino también a los no usuarios de este instrumento de información ya que nos hemos dado cuenta que hay muchas personas que utilizan la bibliotecas sin consultarlo.

Consideramos que las características de los no usuarios del catálogo difieren mucho de los que si lo utilizan y que las razones por las cuales no lo usan son cuestiones que requieren de mucho más estudio.

Para que el catálogo al público llegue a satisfacer en gran parte las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas, los bibliotecarios profesionales deben someter regularmente a evaluación sus catálogos, considerando la opinión del usuario.

Es necesario que el catálogo al público este al día y aseguramos que efectivamente satisface las necesidades de nuestros usuarios, los bibliotecarios debemos recabar continuamente información oportuna sobre el catálogo. El proceso de evaluación incluye estudiar las necesidades de los usuarios de la biblioteca, practicar los métodos de evaluación de catálogos utilizados en otras bibliotecas, y seguir muy de cerca el desarrollo que el catálogo va teniendo para buscar con esto que el catálogo de nuestra biblioteca sea cada vez más eficiente y eficaz.

Sin embargo, con la experiencia que nos deja esta investigación, llegamos a la conclusión de que cualquier tipo de evaluación que se practique al catálogo u otro servicio de la biblioteca, implica la plena participación de los usuarios. Ellos son el grupo de personas que están directamente relacionadas con los servicios, por lo que es necesario buscar activamente su participación en este tipo de investigaciones.

Por último, queremos mencionar que para nosotros, la evaluación del catálogo o cualquier otro servicio de la biblioteca es algo más que un proceso mecánico de rutina. Es una actividad creativa que el bibliotecario profesional debe desarrollar en las bibliotecas, ya que es una labor en la que es necesario conceptualizar las cuestiones que serán abordadas, trazar una recopilación de datos y un plan de análisis, idear el proceso informativo, encargarse del aspecto financiero y del personal, así como determinar el grado de evaluación que se quiere practicar. En otras palabras diseñar una evaluación consistente, basada en un proceso conceptual.

## **OBRAS CONSULTADAS**

## OBRAS CONSULTADAS

AÑORVE GUILLEN, Martha A. Bibliotecas dependientes de universidades oficiales. -- México : UNAM, CUIB, 1990. -- 5 v.

AUBRY, John. "A timing study of the manual searching of catalogs". -- p. 339-415. -- En Library quarterly. -- Vol. 42, no. 4 (Oct.- 1972)

BARBERENA BLASQUEZ, Elsa. "La estantería abierta y los servicios al público". -- p. 44-45. -- En La biblioteca universitaria ciclo de conferencias. -- México : UNAM, DGB, 1975.

BOOKSTEIN, Abraham. "Congestion at card and book catalog : a queueing-theory approach". -- p. 316-318. -- En Library quarterly. -- Vol. 42, no.3 (July - 1972)

BOOT, A. D. "On the geometry of libraries". -- p. 28-42. -- En Journal of documentation. -- Vol. 25, no. 1 (March - 1969)

BRODMAN, Etelle y Doris Bolet. "Printed catalogs : retrospect and prospect. -- En Tauber, Maurice F. y Feinberg H. Book catalogs. -- Metuche, N. J. : The Scarecrow Press, Inc. 1971. -- 572 p.

BRUCE, E. Thomas. "Stacks : a open look". -- p. 2848. -- En Library journal. -- Vol. 1 (Sept. - 1969)

CLAY, Sam. "Open stack study". -- p. 3378-3381. -- En Library journal.  
-- Vol. 1 (Sept. - 1969)

DUBESTER, Henry J. "Stack use of research library". -- p. 891-893. --  
En American library association bulletin. -- Vol. 55 (Nov. - 1961)

ECO, Umberto. "Decálogo del bibliotecario". -- p. 70-71. -- En Avance  
y perspectiva. -- Vol. 9 (Ene. - Mar., 1990)

ESCAMILLA GONZALEZ, Gloria. Interpretación catalográfica de los  
libros. -- México : UNAM, IIB, FFL, 1979. -- 217 p.

ESPINOZA BECERRIL, María Isabel. Uso del catálogo de la Biblioteca  
Central de la UNAM. -- México : Ma. I. Espinoza Becerril, 1987. -- 105  
p. -- Tesis (Licenciatura en bibliotecología) -- Universidad Nacional  
Autónoma de México.

ESTABROOK, Leign. "The human dimension of the catalog : concepts and  
abstraint in information seeking". -- p. 68-75. -- En Library  
resources and technical services. -- Vol. 27, no. 1 (Jan. - Mar., 1983)

FERIA BASURTO, María de Lourdes. El acceso a la información : el  
catálogo en la biblioteca pública. -- México : Ma. de L. Feria Basurto,  
1983. -- 151 p. -- Tesis (Licenciatura en bibliotecología) --  
Universidad Nacional Autónoma de México.

FERNANDEZ DE ZAMORA, Rosa María y Oscar Saavedra Fernández. "Consideraciones sobre los servicios de estantería abierta y circulación de la UAM-Azcapotzalco". -- p. 95-107. -- En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (10a : 1979 : Monterrey, N. L.). Memorias. -- Mexico: AMBAC, 1979.

GORDILLO GORDILLO, Roberto A. "Libre acceso del lector a los estantes". -- p. 102-106. -- En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Bibliografía y Canje (1a. : 1956 : México). Informe final. -- México : AMBAC, 1957.

GORDON, Harold D. "Open stacks : a second look". -- p:1844-1845. -- En Library journal. -- Vol. 1 (May. -1969)

GORMAN, M. A. Study of the rules for entry and heading in the Anglo-American Cataloging Rules. -- London : Library Association, 1968.

GRANADOS XOLALPA, Eleazar y Luz María, Benítez. "Los servicios al público en la biblioteca universitaria". -- p. 166-245. -- En su Manual de información básica en bibliotecología. -- México : UNAM, DGB, 1986.

GREENE, Robert J. "The effectiveness of browsing". -- p. 201-207. -- En Collage & research libraries. -- (July 1977)

GROSE, M. W. y M. B. Line. "On the construction an care of whithe elephants". -- p. 741-747. -- En ALA bulletin. -- Vol. 62, no. 6 (Jun. 1968)

HANSON, Eugene R. y Jay E. Daily. "Catalog and cataloging". -- En Enciclopedia of library and information science. -- Vol. 4. -- 320 p.

HOROWITZ, Blanche. "El catálogo de la biblioteca y sus usos". -- p. 1-16. -- En Seminario de adiestramiento para bibliotecarios de población en América Latina (1976 : San José, Costa Rica). -- San José Costa Rica : Centro Interamericano de Adiestramiento en Comunicaciones para Población, 1976.

HYMAM, Richard J. Self access in libraries. -- Chicago : American Library Association, 1982. -- (ALA Studies in librarianship ; no. 9). 130 p.

IGUINIZ, Juan B. Léxico bibliográfico. -- 2a ed. -- México : UNAM, IIB., 1987. 189 p.

KOHL, David F. "Examining the library of congress subject catalog". -- p. 69-74. -- En Library resources & technical services. -- Vol. 23, no. 1 (Winter-1979)

LAFUENTE, Ramiro. "¿Es necesario un nuevo paradigma en catalogación?". -- p. 4-11. -- En Investigación bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información. -- Vol. 2, no.5 (Jul. - Dic., 1988)

LANCASTER, Frederick Wilfred. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. -- México : UNAM, DGB, 1983. -- 447 p.

--- . If you want to evaluate your library. -- Chaping, Ill. : University of Illinois, 1988. -- 193 p.

LICEA DE ARENAS, Judith "Modelo de elaboración técnica de una guía para el uso del catálogo de un biblioteca". -- 267 p. --En Anuario de bibliotecología e informática. -- Ep. 3, año 7, 1978.

LIPETZ, Ben-Ami. "Catalog use in a large research library". -- p. 129-139. -- En Library quarterly. -- Vol. 42, no. 1 (Jan.-1972)

MALTBY, Arthur. "Measuring catalogue utility". -- p. 180-189. -- En Journal librarianship. -- Vol. 3, no. 3 (Jul. -1971)

MARTINEZ DE SOUZA, José S. Diccionario de bibliotecología y ciencias afines. -- Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruiperez, 1989. 259 p.

MARTINEZ ARELLANO, Filiberto F. "Uso del catálogo en bibliotecas de la UNAM". -- p. 13-20. -- En Investigación bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información. -- Vol. 2, no. 5 (Jul.-Dic., 1988)

MILLARES Carlo, Agustín. Introducción a la historia del libro y las bibliotecas. -- México : Fondo de Cultura Económica, 1971. -- 399 p.

Normas para bibliotecas universitarias / tr. Elda Mónica Guerrero. -- México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1980. -- 35 p.

"Open acces for children at Rocheter Proves succesful". -- p. 255. -- En Library journal. -- Vol. 93, no. (Jan. - 1968)

PAGAZA GARCIA, Rafael. Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior. -- México : UNAM, CUIB : ANUIES, 1989. -- 84 p.

PERALES OJEDA, Alicia. "Prologo". -- p. V-XXXIV. -- En Repertorio de la producción bibliográfica de la Universidad Nacional Autónoma de México. -- México : UNAM, CEU, 1983.

REEB, Richard. "A quantitative method for evaluating the quality of cataloging. -- p. 21-26. -- En Cataloging & clasification quarterly. -- Vol. 5, no. 2 (Winter - 1984)

ROVELSTAD, Mathilde V. "Open shelves - closed shelves in research librarie". -- p. 457-467. -- En College & research libraries. -- Vol. 37, no.5 (Sep. 1976)

SHERA, Jesse Hauk. Libraries and the organisation of Knowledge. -- Hamden, Conn. : Archon Books. 1965. -- 200 p.

STEINWEG, Hilda. "Specificity in subject heading". -- p. 55-68. -- En Library resources & technical services. -- Vol. 23, no. 1 (Winter - 1979)

SWANSON, Don R. "Requirements study for future catalogs". -- p. 302-315. -- En Library quarterly. -- Vol. 42, no. 3 (Jul. - 1972)

"Toronto students win acces to library stacks". -- p. 1955-56. -- En Library journal. -- Vol. 1 (May. - 1972)

"University of Chicago to study how to make catalogs more helpful". -- 3415-16. -- En Library journal. -- Vol. 90 (Sep. - 1965)

"University of Toronto settles access issue". -- p. 2140. -- En Library journal. -- Vol. 15 (Jun. - 1972)

"El usuario, el alumno y la biblioteca". -- p. 24-25. -- En Dinámica bibliotecaria. -- Vol. , no. 6 y 7 (Ene. - May., 1986)

VAZQUEZ HERRERA, Ma. Elena. Problemas en el uso del catálogo en las bibliotecas del Colegio de Ciencias y Humanidades (bachillerato). -- México : Ma. E. Vázquez Herrera, 1990. - - 90 p. - - Tesis (Licenciatura en bibliotecología) -- Universidad Nacional Autónoma de México.

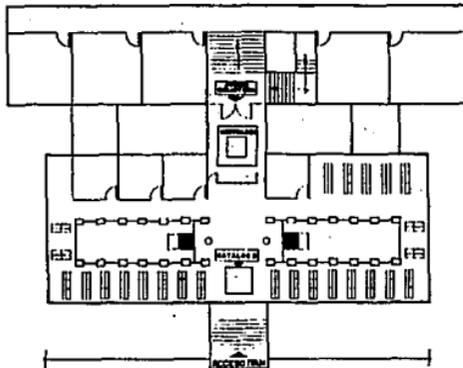
WEYHRAUCH, ERNEST E. "Open stack are obsolete". -- p. 2848. -- En Library journal. -- Vol. 94 (Sep. - 1969)

WYNER, Bohdan S. Introduction to cataloging and classification. -- 5a.  
ed. -- Littleton : Libraries Unlimited, 1976. 120 p.

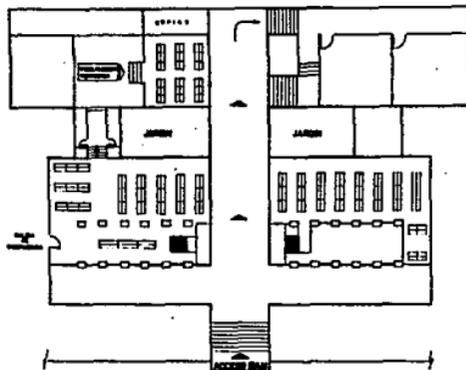
# **A N E X O S**

# CROQUIS ESTRUCTURAL DE LA BIBLIOTECA LIC. RAUL BAILLERES JR.

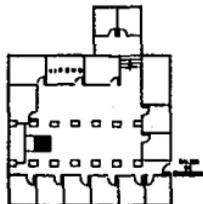
PLANTA PRINCIPAL



PLANTA BAJA



AREA DE CUBICULOS  
Y VIDIOS



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

CUESTIONARIO PARA USUARIOS DEL CATALOGO AL PÚBLICO

EN ESTA BIBLIOTECA DE ESTE REALIZAMOS UN ESTUDIO SOBRE EL USO DE SU CATALOGO AL PÚBLICO, ESTE CUESTIONARIO ES UN MEDIO DE COMUNICACIÓN DE SUS OPINIONES. CONTE YANALO LE TOMARA 10 MINUTOS DE SU TIEMPO. SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES. POR FAVOR NO ESCRIBA SU NOMBRE EN NINGUNA PARTE DE ESTE CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS.

INSTRUCCIONES: Favor de marcar el círculo de la respuesta que mejor describa su opinión de acuerdo con el uso del catálogo.

PARTE I. ACERCA DE SU MÁS RECIENTE BÚSQUEDA EN EL CATALOGO

1. Dado buena información en el catálogo de esta biblioteca para:

- a) El trabajo a hacer  
b) Alguien (autor o personal)  
c) La organización o planeación de un curso  
d) La elaboración de una tesis  
e) Recibir un artículo o publicación  
f) Buscar una obra específica en la bibliografía de un autor

2. Qué tipo de material busca en el catálogo? (marque 1 o más opciones)

- a) Libros  
b) Revistas  
c) Artículos de revistas  
d) Capítulos de un libro  
e) Tesis  
f) Boletines  
g) Enciclopedias y Diccionarios  
h) Videos  
i) Otros \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué datos del (los) documento(s) busca usted en el catálogo? (marque 1 o más opciones)

- a) El nombre de un autor  
b) El número de una obra  
c) Varias obras de un autor

4. En su búsqueda en el catálogo usted encontró:

- a) Más de lo que usted necesitaba  
b) Todo de lo que usted necesitaba  
c) Algo de lo que usted necesitaba  
d) Nada de lo que usted necesitaba

5. En su búsqueda realizada encontró otra información de su interés aparte de la que usted necesitaba

- a) Sí  
b) No

PARTE II. SU EXPERIENCIA CON EL USO DEL CATALOGO

De acuerdo a su experiencia en el uso del catálogo, ¿cómo calificaría lo siguiente?

	SÍMPLE	ALPUNAS VECES	NUNCA
6. Una búsqueda por título es difícil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Una búsqueda por autor es difícil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Una búsqueda por tema es difícil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Una búsqueda por número de clasificación es difícil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Por favor (a) de las siguientes opciones considere cuál que podría mejorar información en el catálogo? (marque 1 o más opciones)

- a) Nombre de la casa editorial del libro  
b) Año de publicación  
c) Empleo de la serie  
d) Número de libro  
e) Número de clasificación  
f) Otro \_\_\_\_\_  
g) Diagrama de las secciones

11. ¿Cuál de estos servicios le gustaría que proporcionara la biblioteca en su catálogo? (marque 1 o más opciones)

- a) Ampliar el espacio físico dedicado al catálogo  
b) Realizar el catálogo en tres grupos: autor, título y número  
c) Incluir en el plan de consulta de un curso una exhibición relacionada con la biblioteca y sus servicios  
d) Que la biblioteca ofrezca un curso, día de la semana y horario convenientes y de uso  
e) Que la biblioteca en el catálogo sea más sencilla  
f) Otros \_\_\_\_\_

PARTE III. ACERCA DE OTRO MEDIO

12. Dado acceso a esta biblioteca

- a) Difícilísimo  
b) Muy difícil  
c) Moderadamente  
d) Fácil  
e) Muy fácil  
f) De la primera vez

13. ¿Qué utilidad le da el catálogo de esta biblioteca?

- a) Siempre que existe a la biblioteca  
b) Casi siempre que existe a la biblioteca  
c) Moderadamente  
d) Casi nunca  
e) De la primera vez

14. ¿Cómo aprendió a utilizar este catálogo?

- a) Por un amigo o otra persona  
b) Durante las instrucciones dadas en las oficinas  
c) Por el personal de la biblioteca  
d) Por un curso de orientación de la biblioteca  
e) Por un manual de la biblioteca  
f) Otro \_\_\_\_\_

15. Su grupo de edad es:

- a) Menos de 20 años  
b) De 20 a 24 años  
c) De 25 a 29 años  
d) De 30 a 34 años  
e) De 35 a 39 años  
f) De 40 a 44 años  
g) De 45 a más de

16. Marque un nivel de satisfacción actual

- a) Satisfecho  
b) Satisfecho  
c) Neutral  
d) Insatisfecho  
e) Insatisfecho

17. ¿Cuál es su orientador principal de su trabajo académico en la actualidad?

- a) Docente  
b) Investigador  
c) Estudiante

FECHA: \_\_\_\_\_

Nº. FOLIO: \_\_\_\_\_

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

CUESTIONARIO PARA USUARIOS QUE BUSCAN DIRECTAMENTE EN LA ESTANTERÍA

EN ESTA BIBLIOTECA SE ESTÁ REALIZANDO UN ESTUDIO SOBRE EL USO DE SU CATÁLOGO AL PÚBLICO, ESTE CUESTIONARIO ES UN MEDIO DE COMUNICACIÓN DE SUS OPINIONES. CONTESE TANTO LE TOMARA 10 MINUTOS DE SU TIEMPO. SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES. POR FAVOR NO ESCRIBA SU NOMBRE EN NINGUNA PARTE DE ESTE CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS.

INSTRUCCIONES: Favor de marcar el círculo de la respuesta que mejor describe de acuerdo con el uso del catálogo.

PARTES I. ACERCA DE SU MÁS RECIENTE BÚSQUEDA EN LA ESTANTERÍA

1. ¿Está buscando algún documento (libro, vídeo, publicación periódica) en esta biblioteca para:

- a) Su trabajo o tarea
- b) Algún interés personal
- c) La enseñanza o planeación de un curso
- d) La liberación de una tesis
- e) Recibir un artículo o publicación
- f) Buscar una obra incluida en la bibliografía de un curso

2. ¿Qué tipo de material busca en la estantería? (CÍRQUELO 1 O MÁS OPCIONES)

- a) Libros
- b) Revistas
- c) Artículos de revistas
- d) Capítulos de un libro
- e) Tesis
- f) Periódicos
- g) Enciclopedias y diccionarios
- h) Vídeos
- i) Otros
- (especificar)

3. ¿Con qué datos del (los) documento(s) busca usted en la estantería? (CÍRQUELO 1 O MÁS OPCIONES)

- a) La obra de un autor
- b) Una obra cuyo título conozca
- c) Varias obras de un autor
- d) Una obra por un número de clasificación

4. Si se le pide en la estantería usted necesita:

- a) Más de lo que usted necesitaba
- b) Todo de lo que usted necesitaba
- c) Algo de lo que usted necesitaba
- d) Nada de lo que usted necesitaba

5. Si se le pide en la estantería usted necesita otra información de su interés aparte de la que usted necesitaba

- a) Sí
- b) No

Considere usted que buscar una obra directamente en la estantería por ser:

	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
6. Título es difícil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Autor es difícil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Tema es difícil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Número de clasificación es difícil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. ¿Por qué prefiere usted buscar directamente en las estantes?

- a) Encuentra más libros de un tema en particular
- b) Encuentra más libros de un autor en particular
- c) Pocos pueden ayudar los libros y verificar el su mismo tratamiento
- d) Ahorra de tiempo en la localización

PARTES II. ¿QUÉ PUEDE HACER ACERCA DEL CATÁLOGO?

11. ¿Qué se utiliza el catálogo en esta biblioteca para? (CÍRQUELO 1 O MÁS OPCIONES)

- a) El uso del catálogo es muy simple cada
- b) El catálogo de esta biblioteca es un catálogo
- c) Cuando quiero usar el catálogo siempre voy al catálogo
- d) El catálogo me suministra la información que necesito

12. ¿Cuál de estas acciones le gustaría que proporcionara la biblioteca en su catálogo? (CÍRQUELO 1 O MÁS OPCIONES)

- a) Ampliar el espacio físico destinado al catálogo
- b) Distribuir el catálogo en tres grupos según: título y materia
- c) Incluir en el plan de estudio de un curso una materia relacionada con la biblioteca y sus servicios
- d) Que la biblioteca ofrezca un curso, donde se enseñen sus servicios y su uso
- e) Que le indiquen en el catálogo los documentos
- f) Otro
- (especificar)

13. ¿Qué se utiliza el catálogo de esta biblioteca?

- a) Ocasionalmente
- b) Nunca
- c) Siempre

PARTES III. ACERCA DE SU BIBLIOTECA

14. ¿Qué se utiliza en esta biblioteca?

- a) Enciclopedia
- b) Diccionario
- c) Manuales
- d) Cursos de 4 horas al día
- e) Cursos de 8 horas al día
- f) De 16 o más horas

15. Su grupo de edad es:

- a) Menos de 20 años
- b) De 20 a 24 años
- c) De 25 a 29 años
- d) De 30 a 34 años
- e) De 35 a 39 años
- f) De 40 a 44 años
- g) De 45 a 49 años

16. Marque su nivel de educación actual

- a) Preuniversitario
- b) Secundario
- c) Universitario
- d) Licenciatura
- e) Doctorado

17. ¿Cuál es su actividad principal de su trabajo académica en la actualidad?

- a) Docencia
- b) Investigación
- c) Redacción

FECHA: \_\_\_\_\_

No. FOLIO \_\_\_\_\_