

14  
2ej.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS  
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA

EVALUACION DEL SERVICIO DE CONSULTA  
DE LA BIBLIOTECA PUBLICA DE MEXICO

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGIA  
P R E S E N T A  
FERMIN LOPEZ FRANCO

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



MEXICO, D. F.



1997

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

FACULTAD DE  
FILOSOFIA Y LETRAS



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 esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

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

Lo importante no es lo que  
nos hace el destino, sino lo  
que nosotros hacemos de él.

Florence Nightingale

Es detestable esa avaricia  
espiritual que tienen los que  
sabiendo algo, no procuran  
la transmisión de esos conocimientos.

Miguel de Unamuno

Siempre que ensenes, ensena  
a la vez a dudar lo que  
enseñas.

Jose Urtega y Gasset

Por el grosor del polvo en  
los libros de una biblioteca  
publica puede medirse la  
cultura de un pueblo.

John Steinbeck

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a:

Dios por todas las cosas buenas y el permitir la llegada de este momento.

La UNAM, en especial a la Facultad de Filosofía y Letras por la formación académica que permite de alguna manera contribuir al desarrollo de nuestro país.

Especialmente a la Lic Aurelia Orozco A., ya que sin su apoyo, dedicación y consejos este trabajo no habría sido posible.

Todos mis maestros que han contribuido a mi formación profesional.

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION .....	1
1. EL PROCESO DE EVALUACION .....	1
1.1 DEFINICION DE EVALUACION.....	2
1.2 EVALUACION DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS .....	3
1.2.1 OBJETIVOS .....	6
1.3 EVALUACION DEL SERVICIO DE CONSULTA .....	7
1.3.1 CARACTERISTICAS A EVALUAR EN EL PERSONAL.....	10
1.3.2 FACTORES QUE INTERVIENEN .....	11
2. LA BIBLIOTECA PUBLICA .....	15
2.1 DEFINICION .....	16
2.2 OBJETIVOS .....	17
2.3 FUNCIONES .....	18
2.4 SERVICIOS .....	20
2.5 PERSONAL .....	22
2.6 USUARIOS .....	24
2.7 COLECCIONES .....	24
2.8 CONTROL BIBLIOGRAFICO .....	28
2.9 EDIFICIO O LOCAL .....	29

3.	BIBLIOTECA DE MEXICO .....	34
	3.1 HISTORIA .....	35
	3.2 OBJETIVOS .....	38
	3.3 SERVICIOS .....	39
	3.4 PERSONAL .....	41
	3.5 USUARIOS .....	42
	3.6 COLECCIONES .....	42
	3.7 CONTROL BIBLIOGRAFICO .....	47
	3.8 EDIFICIO .....	48
	3.9 SALA DE CONSULTA .....	52
4.	SERVICIO DE CONSULTA .....	56
	4.1 DEFINICION .....	57
	4.2 OBJETIVOS .....	59
	4.3 FUNCIONES .....	59
	4.4 SERVICIOS .....	63
	4.5 PERSONAL .....	64
	4.6 ACTIVIDADES .....	66
	4.7 METODOLOGIA DEL SERVICIO .....	68
	4.8 USUARIOS .....	69
	4.9 COLECCIONES .....	69
	4.10 LA EVALUACION EN BIBLIOTECOLOGIA .....	71
	4.11 EVALUACION DE LA COLECCION DE CONSULTA .....	72

5.	ESTUDIO DEL SERVICIO DE CONSULTA DE LA BIBLIOTECA	
	PUBLICA DE MEXICO .....	77
	5.1 MATERIALES Y METODOS .....	78
	5.2 PRESENTACION DE RESULTADOS .....	81
	5.3 DISCUSION .....	103
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	109
	ANEXOS .....	112
	OBRAS CONSULTADAS .....	117

## INTRODUCCION

En la presente investigacion se evalua el servicio de consulta de la Biblioteca de Mexico.

Con la evaluacion lo que se pretende es conocer el valor, la opinion que tienen los usuarios del servicio de consulta.

Ademas la evaluacion permitira en un momento dado tomar decisiones para modificar el servicio existente, o bien continuarlo.

Esto es al llevar a cabo la evaluacion se podran corregir las probables fallas y considerar algunas alternativas para hacer mas eficiente el servicio que se presta.

Debe aclararse que la evaluacion en este trabajo no es de caracter cuantitativo sino que es de manera cualitativa, ya que aqui se mide si fue satisfecha la necesidad de informacion del usuario.

Los aspectos anteriores deben de tenerse en cuenta para aplicarlos en el estudio que se realizo en la Biblioteca de Mexico.



Dicha institucion es por sus dimensiones y gran cantidad de material bibliografico, una de las bibliotecas mas visitadas y que hacen de ella el lugar adecuado para realizar trabajos escolares, o bien para satisfacer alguna duda; tambien se debe considerar que atiende a una gran cantidad de usuarios, no solo de la entidad donde se encuentra ubicada, sino que ofrece sus servicios a las personas que radican en la zona conurbada con el Estado de Mexico, inclusive asisten usuarios del estado de Morelos, ademas de que los usuarios pertenecen a distintos tipos y niveles socio-economicos.

Se pretende que esta investigacion sea útil para las personas que laboran en la Biblioteca de Mexico, asi como para las autoridades correspondientes de dicha institucion.

El servicio de consulta de la Biblioteca de Mexico se eligio para ser estudiado, ya que este servicio establece el primer contacto del usuario con la biblioteca y por ende el buen o mal servicio que se le proporcione, repercute en la impresion o juicio que el usuario se forma de los servicios bibliotecarios.

Este trabajo pretende conocer que tan eficiente es el servicio de consulta, asi como el detectar la actitud del personal responsable del mismo, ante las necesidades de informacion de los usuarios, y de igual forma este trabajo puede servir de base para mejorar dicho servicio.

Ademas tambien se hace una evaluacion de la coleccion de la sala de consulta, ya que se considera importante conocer en qué situacion se encuentran los materiales que se ubican en esta sala, y que son utilizados por los usuarios.

Los objetivos que se persiguen con este trabajo son los siguientes:

1. Conocer que tan eficiente es el servicio de consulta.
2. Detectar la actitud del personal responsable del mismo.

Las hipotesis planteadas para esta investigacion son:

- a) El servicio de consulta de la Biblioteca de Mexico es eficiente en un alto porcentaje.
- b) El personal de consulta presenta carencias en su formacion y actitudes que repercuten en la eficiencia del servicio.

La realizacion de este trabajo se dividio en cinco capitulos:

- En el primer capitulo se proporcionan conceptos acerca de lo que es la evaluacion en sus varias acepciones, los parametros que se deben medir, las características y los factores que se deben evaluar, así como el significado del termino evaluacion dentro de la literatura en bibliotecologia.

- Dentro del segundo capitulo se vierten conceptos acerca de lo que es la biblioteca publica, sus objetivos, tales como el de fomentar la lectura, contribuir a la formacion de actitudes criticas; personal, que sea el adecuado y con la preparacion necesaria para las diversas tareas; los servicios que se deben brindar a la comunidad; las colecciones que deben ser actualizadas para incorporar con esto los nuevos conocimientos que se vayan generando, asi como las caracteristicas que debe tener el edificio donde se encuentre la biblioteca.

- El tercer capitulo se dedica a la historia de la Biblioteca de Mexico, es decir, cuando se construyo el edificio, a instancias de quien se edifico, que utilidad tuvo al momento de ser inaugurado y los usos que se le dieron con el transcurrir de los anos, a quien se le debe que se le destinara como biblioteca, tambien se describen los servicios que proporcionaba antes de su remodelacion, asi como cuales son los que presta en la actualidad.

- En el cuarto capitulo se describe lo concerniente al servicio de la sala de consulta, es decir, su definicion, cuales son sus metas: los servicios que presta y que caracteristicas debe poseer; el personal que atiende estos servicios, como tener una amplia cultura y ciertas y determinadas caracteristicas personales; asi como las actividades que se deben llevar a cabo en esta sala y la metodologia que deben de seguir las personas que laboren en dicha sala para contestar a las preguntas de los usuarios; y por ultimo las caracteristicas de los materiales de consulta, como diccionarios, enciclopedias, atlas, entre otros.

- En el capitulo cinco, se explica la metodologia que se utilizo para la recoleccion de datos; el perfil de la poblacion que va a ser objeto del estudio; asi como la interpretacion y la presentacion de los resultados, y la debida discusion.

- Por ultimo, se proporcionan las conclusiones respectivas fundamentadas en los resultados, despues de la aplicacion de los cuestionarios y de acuerdo a lo observado, se presentan finalmente las recomendaciones con el fin de proporcionar una herramienta para en su caso mejorar el servicio de consulta de la Biblioteca Mexico.

**CAPITULO 1**  
**EL PROCESO DE EVALUACION**

### 1.1 DEFINICION DE EVALUACION

Para entender lo que es la evaluacion del servicio de consulta, primero es necesario conocer el significado de dicho termino; cabe hacer notar que el diccionario remite de la palabra evaluacion a la de evaluar.

El significado de la palabra evaluar es el "senalar el valor de una cosa. 2. Estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa. 3. Estimar los conocimientos, aptitudes y rendimiento de los alumnos". (1)

Para Martin Alonso es 1. "Valorar. 2. Estimar el valor de las cosas no materiales". (2)

Mientras que Maria Moliner dice que evaluar es "tasar, valorar. Atribuir cierto valor a una cosa". (3)

Es necesario primero saber lo que significa la palabra evaluacion o evaluar, para despues aplicarla a lo que son los servicios bibliotecarios y saber que se quiere decir cuando hablamos de evaluar los servicios de una determinada biblioteca.

## 1.2 EVALUACION DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

A la evaluación se le ha definido como la determinación de resultados que atañen a una actividad para saber si se han cumplido las metas y los objetivos señalados, la evaluación consiste en comparar los datos obtenidos con las metas. Aplicado a la biblioteca, esto significa que la evaluación es medir la eficacia de los servicios que los usuarios han recibido. (4)

La evaluación significa también establecer el valor de los servicios ofrecidos, pero no de una manera cuantitativa, sino de un modo cualitativo, de hecho los usuarios de la biblioteca continuamente evalúan los servicios recibidos. (5)

El primer paso para lograr la evaluación consiste en definir y acumular los datos acerca de las metas y las actividades que van a ser evaluadas.

La evaluación es una fase importante de la administración en las bibliotecas, es un medio a través del cual todos los apoyos que se les brindan a las mismas serán utilizados de manera eficiente.

La evaluación permite conocer el estado que guardan los sistemas y los servicios bibliotecarios, las probables fallas respecto a los objetivos esperados y vislumbrar algunas alternativas para corregir dichas anomalías.

Los objetivos se deben de especificar e indicar en el programa de organización de la biblioteca.

De la evaluación se derivan las propuestas para el mejoramiento futuro de la institución evaluada; implica también la obtención de un diagnóstico de lo evaluado para identificar claramente el estado en que se encuentra; así mismo se podrán determinar objetivamente las causas que generan las desviaciones con respecto a lo que se esperaba del objeto de estudio.

Una de las características de la evaluación es que debe de ser continua y permanente, esto es de vital importancia, ya que da validez y objetividad, además de hacerla útil para el desarrollo de los servicios bibliotecarios.

Para Lancaster es posible evaluar cualquier tipo de servicio que se ofrece en la biblioteca en tres niveles, los cuales son:

- a) Efectividad.- Consiste en que medida un servicio satisface las demandas de sus usuarios. Este tipo de evaluación puede ser subjetiva, objetiva o una combinación de ambas.
- b) Costo-efectividad.- Es la eficiencia del funcionamiento interno, un estudio de este tipo mide la eficiencia con que el sistema cubre sus objetivos, es decir, las necesidades de sus usuarios, y



c) Costo-beneficio.- Este tipo de evaluacion es la mas dificil de realizar, se involucra con la cuestion de saber si el valor o precio del servicio es mayor o menor que el costo de proporcionario. El costo-beneficio intenta determinar si el gasto para proporcionar un servicio esta justificado por los beneficios que derivan de el.

Tambien se puede recurrir a:

1) Macroevaluacion.- Mide el grado de perfeccion con que opera un sistema y con frecuencia los resultados pueden expresarse en terminos cuantitativos, esto es, revela a que nivel opera un sistema, o bien que debe hacerse para mejorar.

2) Microevaluacion.- Investiga como opera un sistema y por que a un determinado nivel; este tipo de evaluacion es importante, ya que los resultados se utilizaran para mejorar el funcionamiento.

Lancaster dice que una verdadera evaluacion implica la identificacion de exitos y fracasos y el analisis de las causas de los fracasos. (8)

La evaluación es considerada como "una parte integrante del ciclo de planeamiento constante y sistemático, que estimula la participación del personal, mejora su capacidad de comunicación y comprensión del funcionamiento global de la biblioteca; para adoptar dicha evaluación, se debe hacer un examen detenido de lo que los bibliotecólogos referencistas hacen; en segundo lugar que servicios realmente prestan y por último la satisfacción o insatisfacción de los usuarios por el servicio recibido. (3)

#### 1.2.1 OBJETIVOS

El objetivo de la evaluación es determinar la calidad de los servicios, factibilidad para introducir innovaciones y para establecer diferentes alternativas que permitan alcanzar los objetivos de los sistemas y servicios bibliotecarios.

También tiene como objetivo recuperar en forma confiable la información, lo cual permitirá que los resultados sean útiles y aprovechables para realizar las correcciones pertinentes a los servicios bibliotecarios. (4)

### 1.3 EVALUACION DEL SERVICIO DE CONSULTA

Evaluar el servicio de consulta es difícil ya que es una investigación en la que se pregunta ¿qué sucedió?, con el fin de poder determinar:

- 1) Si la petición pretendía satisfacer tareas escolares o no.
- 2) Si el usuario obtuvo realmente lo que iba a investigar.
- 3) De no haber sido afirmativa la respuesta, buscar las razones por las cuales el usuario no obtuvo lo deseado.

Lo anterior es preocupación primordial en la planeación de los jefes de consulta, que deben ahondar en la cuestión y hacer algo por resolverlo. (11)

Para realizar una auténtica evaluación se tiene que llevar un registro de la proporción de preguntas que el personal de consulta es capaz de responder y también aquella parte para la cual no se tiene respuesta.

Para poder realizar las mediciones necesarias se requiere fijar ciertas categorías a evaluar, entre las cuales se pueden citar las siguientes:

- a) Servicios.
- b) Calidad.
- c) Costos.
- d) Tiempos de atención y desarrollo de actividades.

La evaluación del servicio de consulta también implica dificultades, para la persona que pretenda realizar una investigación a este respecto, ya que dadas sus características puede abarcar varios servicios, dependiendo del tipo de biblioteca, del tipo de usuarios que asistan a ella, a sus distintas políticas de servicio, entre otros.

La evaluación del servicio de consulta tiene también el objetivo de conocer el porcentaje de éxitos y fracasos.

Para evaluar el servicio de consulta se deben distinguir entre el servicio directo y el indirecto, los cuales se describen a continuación (1):

- a) El servicio directo es donde se proporciona ayuda al usuario por parte del personal de la sala e incluye la respuesta a preguntas de tipo objetivo, orientación en las búsquedas y una explicación al usuario del manejo de los servicios bibliotecarios, mientras que
- b) El servicio indirecto tiene que ver con la preparación de instrumentos para mejorar el acceso a las colecciones.

La mayor parte del servicio directo en las bibliotecas públicas es la respuesta a preguntas reales. En este tipo de biblioteca varían las políticas en relación con la cantidad de tiempo que se requiere y se puede emplear en contestar. Se puede dar el caso de que no se hayan establecido políticas formales, así que el tiempo que se invierta dependerá de las inclinaciones y prioridades del personal abocado a dicha tarea.

La calidad del servicio de consulta depende de dos factores :

- 1) Calidad de la coleccion de los materiales de consulta, y
- 2) La habilidad que posee el personal de esta seccion para explotar los materiales que se encuentren en dicha sala.

Lancaster menciona que para saber como funciona un departamento de consulta es necesario saber lo siguiente :

- 1) El numero total de preguntas recibidas durante cierto periodo de tiempo.
- 2) La proporcion de preguntas que el personal intenta responder.
- 3) La proporcion de las preguntas que se intento responder y que tienen respuesta por parte del personal, tambien tomando en cuenta las preguntas que se remiten a otra seccion de la biblioteca, o bien, a otra institucion. En la inteligencia de que una pregunta remitida a otra institucion se considerará correcta si el usuario obtuvo su informacion.
- 4) La proporcion de preguntas correctamente contestadas.
- 5) El tiempo promedio que tomo contestar una pregunta del usuario.

Es necesario categorizar las preguntas de consulta: en este aspecto Rothstein identifica cuatro tipos de preguntas. (15)

- 1) Direccional.- Este tipo de pregunta se contesta remitiendo al usuario a un libro en particular.
- 2) Consulta facil.- Las que tienen respuestas concretas sencillas.
- 3) De busqueda.- Son las que requieren de mayor tiempo y de mas recursos.
- 4) Consejo al lector.- Proporciona ayuda en la eleccion de un libro.

### 1.3.1 CARACTERISTICAS A EVALUAR EN EL PERSONAL

El personal que labora dentro de la sala de consulta de la biblioteca pública debe reunir ciertas características, las cuales son tomadas en cuenta en el momento de realizar la evaluación (16):

- a) Actitud del personal.- Amabilidad hacia la persona que solicita ayuda; acercarse al usuario sin necesidad de que este se lo solicite.
- b) Ayuda de acuerdo al nivel del usuario.- Habilidad para cuestionar al usuario y así estar seguro de que es lo que realmente necesita; tener la certeza de que el usuario conoce la fuente a la que lo ha remitido; proporcionarle otra biblioteca o fuente alterna.

c) El bibliotecario de consulta debe conocer su coleccion.- Capacidad para darse a entender con el usuario, para que este encuentre su informacion lo mas completa posible; familiaridad con el manejo de la coleccion.

d) Capacidad para ejecutar estrategias de busqueda.- Debe proporcionar alternativas de las fuentes que le presente al usuario.

### 1.3.2 FACTORES QUE INTERVIENEN

Existen algunos factores que se deben de tomar en cuenta al llevar a cabo la evaluacion, ya que ellos pueden influir al momento de realizar el estudio, dichos factores pueden ser:

1) Politicos.- La mayor parte de las preguntas deben ser respondidas en el menor tiempo posible, ademas de lo anterior deben ser contestadas correctamente. Claro que debe tomarse en cuenta que tan ocupado está el bibliotecario al momento que llega el usuario a solicitarle informacion, y que tanto se interesa por la pregunta. (ii)

2) Coleccion.- Esto parece obvio, pero el personal de la biblioteca debe responder a las preguntas que se le presenten, tambien influye el arreglo de los materiales para poderlos ubicar rapidamente

3) Bibliotecologo.- Este personaje de la biblioteca debe tener un gran conocimiento acerca de las fuentes de que dispone, sin embargo tambien debe estar atento a cuanto acontece a su alrededor, asi como, habilidad para poder comunicarse y darse a entender con el usuario, rapidez, eficiencia, educacion y capacitacion. (18)

4) Relacionados con la pregunta.- Conocimientos acerca de la materia que se le cuestiona, complejidad.

5) Usuario.- En el incide el nivel de estudios, la personalidad y habilidad que tenga para comprender la respuesta que se le esta proporcionando, y (19)

6) Ambientales.- Dentro de los factores que pueden alterar los resultados de la evaluacion del servicio de consulta esta el estres, la salud fisica y mental de la que goce el bibliotecario, asi como, la temperatura, humedad y la luz de que disponga. (20)

En Mexico las evaluaciones son escasas o nulas por las siguientes razones (21):

1. No se han realizado evaluaciones porque no se consideran importantes para el desempeno de la biblioteca.
2. Si se han llevado a cabo no se han dado a conocer a traves de trabajos publicados.

Para concluir, la evaluacion nos permite saber la manera en que funciona nuestra biblioteca, unidad o centro de informacion. La biblioteca publica tambien requiere de un proceso de este tipo, ya que nos permite saber cuales son sus deficiencias y aciertos.



## CITAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Diccionario de la lengua española. Madrid : Espasa-Calpe 1992. p. 654
- (2) Martín Alonso. Diccionario del español moderno. Madrid: Aguilar, 1982. p. 466
- (3) María Moliner. Diccionario del uso del español. Madrid: Gredos, 1992. p. 1244
- (4) Evaluation and scientist management of libraries and information centers. Lyden : Noordhoff, 1977. p. 42
- (5) Reference and information services : an introduction. Colorado : Libraries Unlimited, 1991. p. 171
- (6) Juan Calva Gonzalez. La bibliotecología en el México actual y sus tendencias. Mexico : UNAM, 1992. p. 258
- (7) Frederick W Lancaster. Evaluación y medición del los servicios bibliotecarios. Mexico : UNAM, 1970. p. 350
- (8) Lancaster, op. cit., p. 1
- (9) Freiband, Susan. "El servicio de referencia en las bibliotecas universitarias de Colombia". En: Boletín de la Unesco para Bibliotecas. Vol. XXXII, no. 2. (mar.- abr.1978) p. 100
- (10) Calva Gonzalez, op. cit., p. 260
- (11) Joseph L. Wheeler. Administración práctica de bibliotecas públicas. Mexico : UNAM, 1970. p. 350
- (12) Lancaster, op.cit., p. 85
- (13) Ibid., p. 86
- (14) Ibid., p. 86
- (15) Ibid., p. 87
- (16) Performance evaluation in reference service in ARL libraries. Washington, D. C. : Association of the Research, 1987. p.5
- (17) Reference and information . . . . op. cit., p. 101
- (18) Ibid., p. 103

(19) Ibid. p. 104

(20) Ibid. p. 105

(21) Lina Escalona R. Personal y usuarios de consulta: un estudio evaluativo en bibliotecas públicas del D. F. Mexico : L. Rios., 1989. p. 50

CAPITULO 2  
LA BIBLIOTECA PUBLICA

### 2.1 DEFINICION

La biblioteca publica segun Iguiniz, es una "Institucion de caracter popular y libre, destinada a los habitantes de una localidad, distrito o region, y sostenida con fondos del gobierno o de la comunidad". (1)

Asi mismo la Unesco dice que la biblioteca publica es el principal medio para proporcionar a todo el mundo el libre acceso a la suma de los pensamientos y las ideas del hombre y a las creaciones de su imaginacion. (2)

Puede considerarse que la biblioteca publica es un sistema de comunicacion de la sociedad, y que junto con otras instituciones, procura el desarrollo educativo, cultural y social, no solo del individuo, sino, tambien de la comunidad.

"En la medida en que la biblioteca publica se integre a la comunidad a la cual sirve, ofreciendole un adecuado servicio de informacion, apoyando, promoviendo y propiciando la organizacion de formas sociales de expresion de sus manifestaciones culturales, en una u otra forma, motivando a la comunidad hacia la lectura, contribuyendo al proceso de formar lectores, la biblioteca se convierte en un centro de desarrollo cultural comunitario".(3)

Martinez de Sousa dice que la biblioteca publica es, "la de caracter popular y libre, puesta al servicio de la ciudad, region o comunidad en que se encuentra emplazada, sostenida con fondos del gobierno o de la comunidad y que atiende gratuitamente las necesidades e intereses culturales de lectores no especializados". 4

## 2.2 OBJETIVOS

La biblioteca publica tiene como papel el "renovar el espiritu del hombre suministrandole libros para la distraccion y recreo, ayudar al estudiante y dar a conocer los progresos de la tecnica, la ciencia y la sociologia".(5)

El principal objetivo que persigue la biblioteca es fomentar "la aficion a los libros y el hábito de utilizar las bibliotecas, se adquiere mas facilmente durante la infancia. Por ello la biblioteca publica ha de procurar dar a cada niño la posibilidad de escoger libremente el documento que le interesa. Es conveniente formar colecciones de obras destinadas a los niños y jóvenes y disponer de locales especiales. La biblioteca puede llegar así a ser para ellos un lugar lleno de vida y estimulante, en el que encuentran, dentro de diversas actividades, una fuente de inspiracion cultural". (6)

Tambien la biblioteca publica tiene los siguientes objetivos:

- a) Fomentar el habito de lectura.
- b) Contribuir a la formacion de actitudes criticas, frente a los medios de comunicacion.
- c) Facilitar el material bibliografico a maestros y alumnos y en general a toda clase de publico, ademas de orientarlos en el uso y manejo de la informacion que se les proporciona, y
- d) Ofrecer alternativas en el uso del tiempo libre, mediante la lectura, exposiciones, entre otros.

Conforme la biblioteca publica se desarrolla, esta crea nuevos servicios para atender a los usuarios que asisten, por lo tanto la biblioteca ha de estar atenta a los intereses y a las necesidades de informacion que surgen en la comunidad: categorias de lectores a los que hacen falta obras de caracter especial, o una evolucion de la manera de concebir las actividades recreativas que han de tenerse en cuenta en el fondo bibliografico y las actividades de la biblioteca. (7)

### 2.3 FUNCIONES

La biblioteca pública ademas de ser receptora y custodia de materiales debe ponerlos a disposicion de quien los necesite.

La biblioteca publica tiene entre algunas de sus funciones, la de divulgar el acervo cultural y facilitar el acceso de la poblacion a las diferentes formas de expresion de la vida cultural, tanto regional como nacional.

Además la biblioteca publica debe proporcionar los servicios de lectura y participar en las campanas de alfabetizacion de adultos. 12'

Tambien tiene la obligacion de "promover el uso de libros de tipo informativo, inspirador y de autoeducacion. Al mismo tiempo, puede facilitar la lectura de buenas novelas y de otros libros recreativos". 13'

Por otro lado la biblioteca publica tiene un papel decisivo en el proceso de divulgacion de las expresiones de la cultura popular de la comunidad, ya que debe de:

- a) Ofrecer material que haga alusion a expresiones culturales.
- b) Participar activamente, vinculando sus recursos y servicios, instalaciones, personal y equipo en los planes, proyectos y actividades propuestas por la comunidad, y
- c) Dar a conocer todas las expresiones culturales que son propias de la comunidad.

## 2.4 SERVICIOS.

La biblioteca publica debe brindar diversos servicios a la comunidad a la cual sirve, dependiendo de las características de la misma, dichos servicios son entre otros:

- a) Referencia, que consiste en la atención de consultas y orientación en la búsqueda de información y material: es por ello que, el bibliotecario que atiende al público debe saber escuchar al usuario, e interpretar sus inquietudes, y orientarlo. (iv)
- b) Prestamos, este se dividirá en tres modalidades: 1) prestamo en sala a todo el público y 2) prestamo interbibliotecario, que se realizara con otras instituciones, y 3) prestamo a domicilio.
- c) Reprografia, del material que posee la biblioteca, excepto aquellos que se encuentren rotos o sean de un valor especial, entre otros.
- d) Orientacion al usuario acerca del uso y manejo de las obras, así como de los catálogos y demas servicios que se proporcionan a la comunidad.
- e) Servicios de extensión, dentro de los cuales se encuentran, los cursos, conferencias, talleres, actividades recreativas, exposiciones pictóricas, proyección de películas, presentacion de grupos de teatro, etc.



Dentro de sus usuarios la biblioteca pública debe de tomar en cuenta a los usuarios minusvalidos y debe de proporcionarles "un mejor acceso a los locales, el suministro de auxiliares mecanicos y de obras impresas en caracteres de gran tamaño o grabados en cinta magnetofoónica, la distribución de libros en los hospitales y en los hospicios, o a domicilio, son otras, de tantas maneras de que la biblioteca pública ofrezca sus servicios a los que más los necesitan." (11)

El tipo de servicios y actividades que se desarrollan deben coincidir con los distintos factores que conforman a la comunidad, de tal manera, que sea la misma comunidad, la que oriente las distintas actividades y servicios.

Los servicios bibliotecarios deben de apoyarse en los siguientes puntos:

- a) Identificar los problemas y necesidades culturales y de información de la comunidad.
- b) Establecer y fortalecer relaciones entre el servicio y la comunidad para lograr una actitud cooperativa.
- c) Definir cual será el camino a seguir para mejorar cada uno de los aspectos relacionados con la biblioteca pública.

## 2.5 PERSONAL

El personal es de suma importancia para el buen servicio que debe proporcionar la biblioteca, mismo que será objeto de una preparación especial para diversas tareas, como el servicio a los niños y las personas deficientes, el manejo del material audiovisual y la organización de las actividades culturales. (11)

Los miembros de la comunidad y entre ellos quienes prestan sus servicios en la biblioteca pública, deben de conocer a su comunidad. Y prever las necesidades de información que sobre un determinado asunto puedan requerir los miembros de la comunidad.

Existen otras actividades además de la de prestar el apoyo al público, tales como:

- 1) Formación de la colección.
- 2) Organización de la colección.
- 3) Preparación y mantenimiento de la colección.
- 4) Almacenamiento y recuperación de la colección.
- 5) Circulación.
- 6) Orientación en la utilización de la colección.
- 7) Administración bibliotecaria, que incluye actividades como la planeación, relaciones públicas, administración del personal, entre otros.

Los bibliotecólogos deben de tener presente los conceptos relacionados con la cultura popular y saber como obtener dicha informacion, ya que es de suma importancia para la comunidad.

Un conocimiento general de las areas del conocimiento humano, es basico para el bibliotecario, para orientar en especial a las nuevas generaciones, preferentemente con formacion profesional y en algunos casos tener conocimientos de idiomas y de otras materias, que correspondan al area donde se desenvuelve; la personalidad del bibliotecario es importante para desempeñarse dentro del area.

El personal que labore en la sala infantil debe de poseer una formacion tal, que le permita conocer bien en todos los aspectos a los niños, y encauzar su capacidad creativa y desarrollarle el hábito de la lectura.

## 2.6 USUARIOS

Dado su caracter de publica, la biblioteca sirve a todo tipo de usuarios: niños, jóvenes, amas de casa, obreros, entre otros. Cada grupo tiene intereses distintos y utiliza los materiales para el objetivo que persigue. Cabe mencionar que a la biblioteca tambien acuden estudiantes de todos los grados y niveles, ya que, "La biblioteca publica ha de ser de facil acceso y sus puertas han de estar abiertas a todos los miembros de la comunidad, sin distincion de raza, color, nacionalidad, edad, sexo, religion, lengua, situacion social y nivel de instruccion". (13)

## 2.7 COLECCIONES

La coleccion de la biblioteca es dinamica ya que la informacion se va actualizando constantemente, incorporando materiales con nuevos conocimientos.

Dentro de los materiales que debe de poseer la biblioteca publica se encuentran publicaciones de divulgación.

Los avances tecnologicos de los ultimos tiempos han hecho posible el registro de la informacion en una diversidad de materiales, los cuales no son impresos solamente, sino que incluyen materiales multimedia.

Las bibliotecas siempre han sido destinadas a adquirir, mantener y organizar todos aquellos materiales que contengan información útil para la comunidad.

Los materiales existentes en bibliotecas se pueden clasificar en dos grupos; ellos son:

a) Materiales bibliográficos.- Son aquellos en los que la información se encuentra impresa, por lo regular en papel y constituyen la mayor parte del acervo de la biblioteca. A este grupo pertenecen los libros, publicaciones periódicas y folietos.

b) Materiales audiovisuales.- Son todos aquellos materiales que presentan la información en otro formato distinto al bibliográfico, además pueden estar impresos o no, ya que transmiten su información mediante imágenes y sonidos.

Las bibliotecas públicas están incorporando cada día mayor número de materiales audiovisuales, como diapositivas, láminas, mapas, juegos didácticos, modelos, discos, ya que además de ser valiosos como recursos didácticos pueden utilizarse para atraer a los miembros de la comunidad.

Dentro de la biblioteca los materiales se encuentran ordenados de la siguiente manera:

a) Coleccion general.- Se conforma principalmente por libros de caracter general que contiene informacion sobre temas especificos; las novelas y biografias tambien se inciuyen dentro de este rubro.

b) Coleccion de consulta.- Se encuentran aqui las obras que nos proporcionan informacion concreta de todas las areas del conocimiento, o bien, sobre un tema en particular.

c) Coleccion hemerografica.- Aqui se encuentran todas las publicaciones periodicas que posee la biblioteca, tales como: revistas periodicos, boletines, anuarios, entre otros.

d) Coleccion infantil.- Se compone de diversos materiales destinados a los ninos de cinco a doce anos de edad, y entre los cuales se cuentan: libros recreativos, libros de consulta, libros infantiles, folletos y juguetes didacticos.

Pero dependiendo de sus caracteristicas puede contar con más salas, algunas de ellas son:

e) Coleccion especial.- La forman obras raras o valiosas por su antiguedad, contenido, impresion, encuadernacion, escasez, entre otros. Una coleccion especial tambien es aquella que ha sido formada por una persona destacada, en algún campo de la vida humana.

En las bibliotecas publicas, los "adultos y niños han de poder encontrar en ellas obras reproducidas en un formato reducido que facilite su almacenamiento y transporte, películas, diapositivas, discos, cintas magnetofónicas, así como el material necesario para el uso individual o para las actividades culturales". (16)

Antes de ponerlos al servicio del público, los materiales deben de seguir por los siguientes pasos:

- 1) Revisión y selección de material.- A la biblioteca no se deben de incorporar toda clase de materiales, ya que hay que observar ciertos aspectos antes de su ingreso a la misma, entre otros: objetivos de la biblioteca, necesidades y recursos.
- 2) Encuadernación.- El objetivo de este paso es evitar el deterioro del material, prematuro o fácil.
- 3) Sellado.- Esto implica indicar la propiedad de la biblioteca sobre el libro, en el sello se indica el nombre de la institución a la que pertenece.
- 4) Asignación de número de adquisición.- Es principalmente un control administrativo, que se ejerce sobre el libro, ya que se le asigna un número único, según su ingreso.
- 5) Catalogación.- Se explica en el inciso 2.8.
- 6) Clasificación.- También se explica en el punto 2.8.
- 7) Preparación para el préstamo.- Se refiere a la colocación de la tarjeta de préstamo al libro y la papeleta de control.

5) rotulacion.- Ya catalogado y clasificado, al libro se le adhiere en su lomo la signatura topografica, es decir, el numero con el cual se le ubica en los estantes.

Posteriormente el libro pasa a ser colocado, de acuerdo con su clasificacion, en el estante que le corresponde, y sus tarjetas catalogograficas son acomodadas en el catalogo al publico y en los catalogos topografico y de adquisicion.

## 2.6 CONTROL BIBLIOGRAFICO

Para su organizacion dentro de la biblioteca, se adoptan los sistemas de clasificacion como el Sistema Decimal de Dewey, o el de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos (LC). La clasificacion Dewey es la mas utilizada en las bibliotecas que poseen colecciones generales, como las publicas y escolares, pues se adaptan a la naturaleza del acervo. En las bibliotecas dependientes de la Direccion General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) se utiliza este sistema.

Para el control bibliografico, la biblioteca, se auxilia de dos sistemas normalizados, los cuales son: la catalogacion y clasificacion.

La primera es el proceso tecnico, mediante el cual, se transcriben los datos correspondientes a la identificacion y descripcion del libro, de acuerdo a un codigo o reglas establecidas, como la catalogacion. (15)



Esta termina con la confeccion de un catalogo, es decir, de un indice ordenado por los asientos que presentan los fondos de una biblioteca y que constituyen su memoria. (16)

Para la catalogacion de los materiales, se utilizan por lo regular las reglas de Catalogacion Angloamericanas 2a. edicion (RCA2), estas reglas se encuentran estructuradas y normalizadas con caracter internacional para la descripcion sistematizada de todos los materiales de una biblioteca. (17)

La clasificacion bibliografica es el ordenamiento de los libros de acuerdo a su contenido, es decir, por el asunto o materia que tratan. (18)

Los libros son colocados en los estantes, de acuerdo a la materia que abarcan.

## 2.9 EDIFICIO O LOCAL

"La biblioteca publica ha de estar situada en un lugar céntrico, ser de facil acceso para las personas que padecen deficiencias fisicas y estar abierta en horario cómodo. Los locales y el mobiliario han de tener aspecto agradable, familiar y acogedor". (19)

Para ubicar a la biblioteca es necesario tomar en cuenta, que debe tratarse de un sitio por "donde circule el mayor número de personas o en un centro comercial". (20)

Al mismo tiempo debe darse mantenimiento al edificio, para preservarlo del deterioro, ya que un edificio de biblioteca maltratado y con mal aspecto ahuyenta o desanima a los posibles usuarios.

El edificio debe poseer ciertas características, entre las cuales destacan:

- 1) Acceso.- Que sea fácil y directo desde la acera, además debe contar con rampas para las personas minusválidas.
- 2) Estabilidad.- Contar con una construcción segura que no tenga grietas, ni desprendimientos de yeso, etc.
- 3) Iluminación.- Debe de preferirse la luz natural a la artificial, contar con ventanas, y tener también un buen alumbrado artificial y ubicar varias lámparas para tener una buena iluminación.
- 4) Ventilación.- Las ventanas que existan deben de abrir con facilidad y contar con protección en contra de insectos.
- 5) Temperatura.- Esta no ha de superar los veinte grados, ya que los libros pueden resecaarse con el excesivo calor, o bien, si es demasiado húmeda puede provocar hongos a los materiales.
- 6) Seguridad.- Debe de contar con salidas de emergencia y dispositivos contra incendios.
- 7) Ambientación.- En los colores que se utilicen, tener preferencia los claros a los oscuros.

Dentro de las salas o secciones con las cuales debe contar una biblioteca pública se tienen las siguientes:

- 1) Sala de referencia o consulta.
- 2) Sala infantil.
- 3) Salas de lectura.
- 4) Hemeroteca.
- 5) Sala de materiales audiovisuales.
- 6) Sala de exhibiciones.
- 7) Auditorio.
- 8) Librería.

Así mismo es necesario disponer de otras áreas tales como: sanitarios para el personal y usuarios, teléfonos y fax públicos.

Dentro del mobiliario que debe de poseer, hay que considerar sillas de varios tamaños, de preferencia apilables; mesas para estudio y lectura individual o colectiva, estantes resistentes, ficheros suficientes y carros para transportar los materiales, así como bancos rodantes, fotocopadoras, computadoras y máquinas de escribir.

Un ejemplo de biblioteca pública es la Biblioteca de México, de la cual se hablará ampliamente en el siguiente capítulo.

## CITAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Juan B. Iguiniz. Lexico bibliografico. Mexico : UNAM, 1987. p. 46
- (2) "Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca publica"  
En : Boletin de la Unesco, Vol. XXVI, no. 3,  
(may.-jun. 1972) p. 134
- (3) "Manifiesto de la Unesco .... op. cit., p. 134
- (4) Jose Martinez de Sousa. Diccionario de bibliologia y ciencias afines. Madrid : Fundacion German Sanchez Ruizperez, 1989. p. 85
- (5) "Manifiesto de la Unesco .... op. cit., p. 135
- (6) Ibid. p. 136
- (7) Ibid. p. 136
- (8) Carlos V. Penna. Planamiento de los servicios bibliotecarios. Madrid : Unesco, 1970. p. 77
- (9) Joseph L. Wheeler. Administracion practica de bibliotecas publicas. Mexico : Fondo de Cultura Economica, 1970. p. 27
- (10) Ana Dobra de Lesta. La biblioteca popular publica y escolar ... Argentina : La Patagonia, 1986. p. 193
- (11) "Manifiesto de la Unesco .... op. cit., p. 136
- (12) Ibid. p. 136
- (13) Ibid. p. 135
- (14) Ibid. p. 135
- (15) Grecia Russo de Ludert. Actividades tipicas de una biblioteca publica. Caracas : Banco del Libro, 1975. p. 36
- (16) Manuel Carrion Gutiérrez. Manual de bibliotecas. Madrid : Fundacion German Sanchez Ruizperez, 1993. p. 133
- (17) Dobra, op. cit., p. 91
- (18) Russo, op. cit., p. 36
- (19) "Manifiesto de la Unesco .... op. cit., p. 135

(20) Dobra, op. cit., p. 221

CAPITULO 3  
BIBLIOTECA DE MEXICO

### 3.1 HISTORIA

1942 - A principios de este año, durante la administración del presidente Manuel Avila Camacho, el licenciado Vasconcelos hizo notar que existía un vacío en nuestra cultura, puesto que no se contaba con una biblioteca nacional digna de nuestro prestigio, ya que se carecía de obras modernas y de recursos para adquirir libros. El licenciado Jose Vasconcelos sugirió al presidente, la construcción de un gran edificio que se ubicaría en Avenida 20 de Noviembre, frente a una plazoleta donde se ubica una pequeña capilla.

El objetivo de esta biblioteca para su época fue el querer llenar una gran laguna que existía en el panorama de las bibliotecas públicas dependientes de la Secretaría de Educación, y se le dotó de recursos económicos suficientes, así como de cierta autonomía frente al Departamento de Bibliotecas del Ministerio, también se le proveyó de personal suficiente. (1)

El presidente Avila Camacho informó personalmente al licenciado Jose Vasconcelos que se llevaría adelante la construcción de la biblioteca, y que se contaría con una partida de dos millones de pesos iniciales. Pero al publicarse el presupuesto para la construcción del edificio, la partida se redujo a 200 mil pesos por lo que el licenciado Vasconcelos aplazó su proyecto.

1944 - El 27 de enero, se autorizo a la Secretaria de Hacienda y Credito Publico entregar a la Secretaria de Educacion Publica, el edificio llamado la "Ciudadela", ubicado en las calles de Enrico Martinez, jardin de la Ciudadela, en las calles de Saideras y Tolsa, para albergar la Biblioteca Nacional, que dependeria de la Secretaria de Educacion Publica (SEP).

Meses despues el presidente Manuel Avila Camacho cambio de parecer y cedio la mitad del edificio al Archivo General de la Nacion, con lo que la biblioteca paso a ocupar menos de la cuarta parte. En ese mismo ano la Secretaria de la Defensa Nacional, entrega al licenciado Vasconcelos una parte del edificio de la Ciudadela, quedando en entregar otras areas posteriormente.

1946 - La Biblioteca de Mexico con caracter de biblioteca publica se inauguro el 27 de noviembre, por el presidente de la Republica Mexicana, General Manuel Avila Camacho; asistieron a la ceremonia entre otras personalidades, Jaime Torres Bodet, Secretario de Educacion y el primer director de la biblioteca, licenciado Jose Vasconcelos.

1946 - 1947 - Del 28 de noviembre al 17 de enero la Biblioteca de Mexico permanecio cerrada por falta de personal. Posteriormente la direccion la ocupo la maestra Maria Teresa Chavez Campomanes.



1949 - En este año el licenciado José Vasconcelos presentó a la SEP un proyecto de decreto para crear el Instituto Nacional de Bibliografía y Biblioteconomía tomando como base para su formación a dos instituciones: la Biblioteca de México y la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas.

1951 - En agosto, el entonces Presidente de México el licenciado Miguel Alemán, el licenciado Vasconcelos presentó a la SEP un proyecto de decreto para descentralizar la Biblioteca de México, de la que era su director, con miras a fomentar su acervo e incrementar sus servicios. Ninguno de estos proyectos se llevó a cabo.

1988 - 1994 - Los trabajos de restauración de esta institución se inician y terminan parcialmente durante el gobierno del Presidente Miguel de la Madrid y estando al frente de la SEP el licenciado Miguel González Avelar; durante este período se crean múltiples centros bibliotecarios en el país, y de los cuales la Biblioteca de México sería el centro principal.

Desde su apertura hasta su cierre temporal por remodelación; y aun después de ella la biblioteca tiene usuarios por miles; ello se debe a la recomendación que hacen de ella sus propios usuarios, así como por sugerencia de sus maestros, entre otros.

La biblioteca publica despues de permanecer cerrada por remodelacion, en la que se procedio a la colocacion de estructuras metalicas que cubren sus cuatro patios, y desniveles de acuerdo a los planos originales; reinicio sus labores con un acervo aproximado a los 200 mil volumenes.

### 3.2 OBJETIVOS.

Dentro de sus objetivos estan:

- 1) "Permitir a todos disfrutar de los beneficios del libre acceso a los materiales bibliograficos y audiovisuales para fomentar la libertad de pensamiento y accion, el desarrollo individual y el bien de la colectividad". ;2)
- 2) Ampliar "las oportunidades de acceso de la mayoria de los mexicanos a las fuentes del conocimiento escrito, por medio de la lectura". ;3)

### 3.3 SERVICIOS.

Dadas las grandes dimensiones de la Biblioteca de Mexico, dichos materiales se ubicaron en varias secciones o salas, las cuales se explican a continuación:

- a) Sala General.- Se divide en dos secciones; en las cuales la primera alberga de la clasificación 500 y 600; mientras que en la segunda va del 000 al 400 y del 700 al 900; ambas salas cuentan con servicio de reprografía y cabe hacer la observación que la Biblioteca de Mexico, a partir de su reapertura, hasta el año de 1996 ya no brinda el servicio de préstamo a domicilio de libros.
- b) Sala para Invidentes.- Tiene obras en Braille y una fonoteca, las cuales pueden ser utilizadas por los usuarios.
- c) Materiales Audiovisuales.- Los videocasetes que se encuentran en esta sala se prestan a domicilio para los usuarios que hayan cumplido previamente con los requisitos.
- d) Mapoteca.- La utilización de estos materiales se restringe sólo dentro de las instalaciones de la biblioteca previa presentación de una identificación vigente.

e) Sala Infantil.- Posee materiales donde los niños pueden consultar todos los temas, además de materiales que los estimulan el hábito por la lectura. Cuenta además con una sala de usos múltiples donde se realizan diversas actividades recreativas como son: el teatro quíbol, representaciones dramáticas, entre otros. Como parte del programa de computación gratuita para niños en las bibliotecas públicas, la sala de computación de esta sala posee diez terminales para atender a veinte niños.

f) Hemeroteca.- Los materiales de esta sección solo se permiten para su consulta dentro de dicha sala; se cuenta con servicio de fotocopiado, y se solicita también una identificación vigente. Tratándose de materiales valiosos, raros o antiguos solo se permite su consulta con una solicitud institucional que avale a la persona que desea consultarlos.

g) Visitas Guiadas.- Son proporcionadas por el personal de la biblioteca, su fin es que los usuarios conozcan en detalle las distintas salas, servicios y funcionamiento de la institución.

Además de los servicios anteriormente descritos, la biblioteca de México cuenta con salas dotadas con máquinas de escribir, cubículos de estudio, sala de lectura informal, librería y auditorio.

### 3.4 PERSONAL

Anteriormente la Biblioteca de Mexico contaba con personal en su mayoria estudiantes de la licenciatura en Bibliotecologia y Biblioteconomia de las escuelas que existen en el D. F., y muy pocos de otras carreras.

Actualmente, el personal con el que cuenta la Biblioteca de Mexico esta integrado por estudiantes y pasantes de la licenciatura en Bibliotecologia de la Facultad de Filosofia y Letras de la UNAM, le siguen los alumnos de la Escuela Nacional de Biblioteconomia y Archivonomia de la SEP.

Tambien existen alumnos o egresados de otras disciplinas y provienen de distintos planteles de educacion superior.

Las salas general I y II cuentan con aproximadamente 6 personas para los turnos matutino y vespertino de lunes a viernes, la persona responsable de estas salas es egresada del Colegio de Bibliotecologia de la Facultad de Filosofia y Letras.

Por lo que respecta al turno de fin de semana se conforma de 7 personas para cada una de las salas y su coordinador es pasante de la licenciatura en Bibliotecologia, (UNAM).

No se dispone en ocasiones del personal adecuado ya que la imposibilidad de la mayoría de las unidades de información de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de contratar personal bibliotecario especializado, ha permitido que el personal que labora, no tenga estudios profesionales. (4)

Esto repercute en los servicios que se prestan a los usuarios, ya que en algunas actividades este personal no tiene los conocimientos necesarios.

### 3.5 USUARIOS.

Esta biblioteca que es junto con "la Nacional y la del Congreso las que prestan un servicio mas eficiente en la Ciudad de Mexico, son preferentemente aprovechadas por estudiantes de los ciclos, secundario, bachillerato y profesional". (5)

Dentro de las bibliotecas publicas lo deseable es que exista "por lo menos un libro para cada lector, cualesquiera que sea su edad, su grado escolar, su ocupacion sus necesidades y sus intereses especificos de lectura". (6)

### 3.6 COLECCIONES

Su acervo se conforma de colecciones bibliograficas, hemerograficas, auditivas, visuales, entre otros.

La Biblioteca de Mexico por servir a una gran diversidad de usuarios e intereses requiere de la formacion de acervos con una gran variedad en su estructura tematica. (5)

La Biblioteca de Mexico divide sus materiales en las siguientes colecciones:

- a) Coleccion General.- En este grupo se hallan reunidos los libros de caracter general que contienen informacion sobre temas especificos, tales como: filosofia, psicologia, ciencias sociales, entre otros.
- b) Coleccion de Consulta.- En esta sala se encuentran las obras que proporcionan datos concretos en cualquier rama del conocimiento humano. Este rubro se tratara con mayor detalle en el inciso 4.9
- c) Coleccion de Hemeroteca.- Aqui se ubica la informacion actualizada, que contienen las revistas basicamente de divulgacion cientifica y los diarios.
- d) Coleccion Infantil.- En esta seccion se tienen los materiales destinados a los ninos de cinco a doce anos, dichos materiales son similares a los de los adultos pero pensados para un publico infantil.
- e) Coleccion de Materiales Audiovisuales.- Es una importante coleccion de materiales entre los que se incluyen peliculas, diapositivas, discos, casetes, entre otros.

f) Colección Especial para Invidentes.- Esta tiene por objetivo "ampliar los beneficios de los libros a todos los miembros de la comunidad". Entre estos materiales se encuentran libros en Braille y casetes con lecturas de libros.

g) Fondo Mexico.- Es una colección integrada por todos los materiales que tratan sobre nuestro país, principalmente a nivel histórico, dentro de la sala donde se encuentra ubicada esta colección se encuentran los catálogos, su propio servicio de fotocopiado y no cuenta con préstamo a domicilio.

h) Colecciones especiales que agrupa materiales que por su importancia histórica, o bien, por su valor cultural se encuentran separados del resto de los materiales, y solo se permite su utilización a investigadores, historiadores, entre otros. Entre estas colecciones especiales están las siguientes (1):

1) Colección "Carlos A. Basave y del Castillo Negrete".- Se compone de 4,087 volúmenes de textos raros acerca de la historia política, social y económica de México, también buena parte de las obras tratan sobre la Revolución Mexicana.

2) Colección "Antonio Caso".- Se integra por 4,865 volúmenes, la cual abarca los temas de filosofía, sociología, literatura, teoría política, derecho e historia. Se adquirió mediante el proceso de compra a la Sra. Josefina M. Vda. de Caso.



3) Colección "Roberto Valles".- Con obras que tratan acerca de la historia de México, de filosofía, religión y libros de viajes. De los 1,716 volúmenes que componen la colección, la mayor parte corresponde a los siglos XIX y XX. Roberto Valles fue bibliófilo y anticuario.

4) Colección "Antonio Islas Bravo".- Estas obras se le compraron a la viuda del jurista Antonio Islas Bravo la cual consta de 2,437 volúmenes que tratan acerca de la literatura, ciencias sociales, historia, filosofía, religión, derecho y biografías.

5) Colección de la "Biblioteca de Ciencias Sociales".- La forman 2,173 volúmenes, que tratan los temas de ciencia política, economía, derecho y sociología. Esta colección le fue entregada al licenciado Vasconcelos, en su carácter de primer director de la biblioteca, por el licenciado Camerino Navarro, último director de la Biblioteca de Ciencias Sociales.

6) Colección de "Bibliotecas Conventuales".- Estas obras proceden de diferentes conventos como lo demuestran las marcas de fuego de los mismos materiales; son 8,668 volúmenes escritos en español, latín, francés, italiano e inglés y tratan acerca de teología, filosofía, religión, historia, geografía, literatura, ciencias sociales y gramática. Esta colección tan valiosa se adquirió en 1946.

7) Coleccion "Fondo Reservado".- Se compro en 1951 a la libreria de Porrua Hermanos, y se encuentra integrada por 176 volumenes los cuales pertenecieron a Joaquin Garcia Icazbalceta y cuyos temas abarcan la historia de Mexico y la literatura.

8) Coleccion de la "Biblioteca Iberoamericana".- Data del ano de 1924, consta de 13,750 volumenes y abarca las materias de historia de Mexico y la historia universal.

9) Coleccion "Felipe Teixidor".- Esta coleccion se compro a los familiares del bibliografo y bibliofilo en el ano de 1987, consta de 12,881 volumenes que tratan acerca de la historia de Mexico, literatura y arte mexicanos.

10) Coleccion "Jesus Keyes Heroes".- Se conforma de 24,315 volumenes que abarcan los temas de ciencias sociales e historia de Mexico; se adquirio a los familiares de licenciado Keyes Heroes en el ano de 1986.

11) Coleccion "Del Derecho de Autor".- Se compone de 11,784 volumenes , 21,848 discos y 756 casetes que fueron propiedad de la Direccion General del Derecho de Autor de la SEP, y que se trasladaron a esta biblioteca en el ano de 1988.

### 3.7 CONTROL BIBLIOGRAFICO.

El sistema de organizacion de los materiales no ha variado, ya que se continua manejando el sistema de clasificacion Decimal de Melvil Dewey, y para la catalogacion se utilizan las RCA2.

Se ha adoptado la clasificacion de Melvil Dewey, porque se adapta perfectamente a las bibliotecas públicas que poseen materiales generales.

Este sistema permite que los libros sean acomodados en un orden tematico para despues localizarlos mas fácilmente.

La ventaja que representa para el usuario el que los materiales se encuentren juntos, es que podra ubicar todos los que abarquen una materia en el mismo sitio.

El contar con un proceso tecnico centralizado ha solucionado uno de los problemas de personal que tienen las bibliotecas de la Red, que es el de contratar catalogadores profesionales para dichas actividades.

Por lo que respecta al material de Hemeroteca se registra en tarjetas de archivo visible.

### 3.6 EDIFICIO

1771 - 1779 El Virrey Bucareli ordeno el trazo de los planos, pero por alguna razon no se llevaron a cabo. El edificio se construyo por instancia de la Corona Espanola. "el objetivo de la construccion, fue ubicar una fabrica de cigarrillos y puros en la Ciudad de Mexico".

1797 - La construccion fue suspendida.

1804 - Por Real Orden del 17 de agosto, se dispuso que los trabajos continuaran.

1805 - El Virrey Iturrigaray nombro al arquitecto Ignacio Castera para reanudar los trabajos de construccion del edificio de la Ciudadela.

1807 - En junio de ese ano la obra quedo terminada. Ademas se le utilizo para guardar las existencias de polvora en un lugar alejado de la ciudad, para evitar percances en caso de explosion.

1815 - En este edificio se encontro preso don Jose Maria Morelos y Pavon antes de su ejecucion; en la actualidad en el parque de la Ciudadela se encuentra una estatua de este personaje.

1825 - Se le destino para deposito de armas y parque, tiempo despues se ubicaron alli talleres para la reparacion de piezas de artilleria, fundir balas y armas blancas.

Por su aspecto solido, siempre despertó las ambiciones de poseerlo y fue tomado como centro de numerosos pronunciamientos politicos.

1829-1830 - El General Vicente Guerrero lo amplio hasta darle sus actuales dimensiones, se arregiaron sus patios y sus salas, se le dio mas profundidad y anchura a los fosos de que estaba rodeado.

1913 - El ultimo cuarteleazo que tuvo lugar en la Plaza de la Ciudadela, fue el que se conoce en la historia como la Decena Tragica, en donde perdiera la vida el presidente Francisco I. Madero. (11)

1944 - Por lo que se refiere a su control siempre estuvo bajo la responsabilidad de autoridades militares. Por acuerdo presidencial se ordeno que todo el edificio pasara a manos de la Secretaria de Educacion Publica, el edificio alojó a tres secretarias de estado, las cuales fueron: a) Secretaria de Educacion Publica, b) Secretaria de Gobernacion y c) Secretaria de la Defensa Nacional.

Su estructura es sencilla, de acuerdo a la epoca en que fue construido, es el edificio de los mas completos y pertenece al llamado estilo Neoclasico.

1988 - 1994 - El inmueble de la Ciudadela, aparte del Centro Bibliotecario Nacional, albergaria a la Escuela Nacional de Biblioteconomia y Archivonomia, proyectos que no se llevaron a cabo; en la actualidad sólo se encuentra la biblioteca y una parte de la Direccion General de Bibliotecas de la SEP. (12)

La eleccion de la Ciudadela como morada de tan importante centro cultural no ha sido fortuita. Tres factores han influido en la eleccion de este inmueble (3) :

- 1) Su excelente ubicacion; gracias a su situacion geografica los habitantes de la Ciudad de Mexico y de su area metropolitana pueden tener facil acceso al mismo.
- 2) Su tamano; recorda a su gran extension -28 mil metros cuadrados- este centro podria ofrecer a sus usuarios una gran cantidad de servicios que, ademas de las salas de lectura y consulta, incluyen salas de exposiciones, museo y auditorio, y
- 3) Su facil comunicacion, ya que dos lineas del metro cuentan con una estacion que se ubica a un costado del edificio de la Ciudadela, ademas de que una linea de autobuses y de trolebuses se encuentra cerca de la biblioteca.

1996 - En la actualidad la Biblioteca de Mexico cuenta con las siguientes salas, las cuales ya eran parte de la antigua biblioteca, pero han sido reformadas. Ellas son:

- a) Sala Infantil.- Esta se encuentra separada de las demas secciones de la biblioteca, ya que su entrada no es por la plaza de la Ciudadela, sino por la calle de Enrique Martinez, posee aproximadamente con mil libros entre los cuales se encuentran libros de consulta, cuentos, entre otros.
- b) Sala General.- Esta sala ocupa patio y medio del edificio, cuenta con aproximadamente 30 mil libros.

c) Hemeroteca.- Ocupa la mitad de uno de los patios del edificio, lo comparte con la sala general II, cuenta con publicaciones periodicas: revistas, periodicos y el diario oficial desde 1935.

d) Colecciones Especiales.- Se alberga en la totalidad de uno de los patios del edificio.

e) Videoteca.- Esta seccion ocupa una de las pequenas salas que tiene el edificio de la Ciudadela, pone a disposicion del publico mejores aportes filmicos videograbados en los ambitos cultural, educativo y recreativo.

El material incluido en el acervo se divide en 4 colecciones:

1) Series culturales.- Se compone de programas educativos y culturales elaborados por Unidad de Television Educativa (UTE), de la SEP.

2) Series para niños.- Elaborados por la UTE.

3) Clasicos del cine.- Agrupa filmes que por su calidad son aportes de la cinematografia mundial.

4) Lo mejor del cine en video.- Obras que por su éxito comercial han dejado huella en el gusto del publico.

Es el unico servicio que cuenta con préstamo a domicilio en forma gratuita.

f) Sala para Invidentes.- Brinda a usuarios ciegos y debiles visuales materiales como los siguientes:

1) Material bibliografico en sistema braille:

- Obras generales.
- Cuentos infantiles.
- Revistas nacionales.

2) Material auditivo:

- Grabaciones.

g) Ademas tiene cubiculos para mecanografia, sala de lectura informal, libreria, sala de exposiciones y museo, y un area destinada a una cafeteria y un auditorio; estas dos ultimas aún no se encuentran en funcionamiento.

Las salas general, de consulta, hemeroteca y de colecciones especiales cuentan con estructuras no permanentes, dichas estructuras cubren de la intemperie a los usuarios y materiales de la biblioteca.

Por lo regular las mesas son para cuatro personas, no existe todavia mobiliario para el trabajo individual.

### 3.9 SALA DE CONSULTA

Esta sala se ubica en uno de los cuatro patios que conforman al edificio de la Ciudadela.



La sala de consulta cuenta con el material que la caracteriza, tales como enciclopedias, diccionarios, atlas, etc., además de lo anterior cuenta con publicaciones oficiales; y archivo vertical, que es donde se organiza alfabéticamente información proveniente de la prensa y de otras fuentes impresas, aquí se encuentran diversos temas de interés, tales como nutrición, drogas, familia, educación sexual, biografías de personajes relevantes por su actuación en diversas actividades. 100:

También cuenta con colección de reserva, que es donde se encuentran los materiales que son únicos en la sala, o bien, para tratar de conservarlos en el mejor estado posible, ya que su préstamo solo es interno mediante la entrega de una credencial al bibliotecario.

En relación a las publicaciones oficiales estas obras contienen la información producida por las entidades del gobierno, entre ellas se encuentran censos, estadísticas económicas, industriales, etc.

El personal de la sala de consulta se compone de lunes a viernes en el turno matutino de 6 personas, el coordinador es la única persona con formación bibliotecaria, es pasante de la licenciatura en Bibliotecología por parte del Colegio de Bibliotecología, y labora en los dos turnos; las cinco personas restantes tienen profesiones como contadores, biólogos historiadores, ciencias de la comunicación.

En el horario vespertino, además del coordinador laboran cinco personas más los que son 3 pasantes y 2 estudiantes de la licenciatura, por parte de la ENBA y del Colegio de Bibliotecología.

El personal de la sala de consulta durante los fines de semana, cuenta con 6 personas incluyendo al coordinador, mismo que es pasante de la licenciatura en bibliotecología por parte del Colegio de la Facultad de Filosofía y Letras, las cinco personas que se encuentran a su cargo son estudiantes y pasantes de otras disciplinas tales como: abogado, geólogo, entrenador y pedagogo.

De acuerdo al último inventario llevado a cabo en la sala de consulta en el año de 1995, se cuenta con el siguiente material:

SECCIÓN GENERAL	PUBLICACIONES OFICIALES	RESERVA
14,605 vols.	4,197 vols.	754 vols.

La sala de consulta cuenta con aproximadamente 60 mesas y 200 sillas, para los usuarios que asisten diariamente a hacer uso de los diccionarios, enciclopedias, entre otros.

La Biblioteca de México es importante para la comunidad a la cual sirve, todos sus servicios sin excepción son de fundamental importancia, pero sin lugar a dudas el servicio de consulta es relevante en toda biblioteca.

## CITAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Las humanidades en Mexico: 1950-197. Mexico : UNAM, 1978. p. 732
- (2) Las humanidades en .... op. cit., p. 732
- (3) Programa nacional de bibliotecas publicas 1983-1988 y el centro bibliotecario nacional "biblioteca publica de Mexico". Mexico: SEP, 1988. p. 33
- (4) Programa nacional de..... op. cit., p. 42
- (5) Las humanidades en .....op. cit., p. 733
- (6) Programa nacional de .....op. cit., p. 55
- (7) Ibid. p. 61
- (8) Ibid. p. 65
- (9) Ibid. p. 62
- (10) Ibid. p. 59
- (11) Ibid., p. 59
- (12) Ibid. p. 60
- (13) Ibid. p. 60
- (14) Grecia Russo de Ludert. Actividades tipicas de una biblioteca publica. Caracas : Banco del Libro, 1975. p.49

**CAPITULO 4**  
**SERVICIO DE CONSULTA**

#### 4.1 DEFINICION

En la sala de consulta se proporciona el llamado Servicio de Consulta, que es parte de la biblioteca, y una de sus metas principales es poner a disposicion del usuario la informacion que desea. [1]

El Servicio de Consulta es el intermediario entre la informacion y las necesidades del usuario, con base en el dialogo entre usuario y bibliotecario, para que este conozca realmente las necesidades de aquel. [2]

Toda biblioteca debe de contar con un Servicio de Consulta, ya que aqui se canaliza la demanda a los otros departamentos de la biblioteca.

A la sala de consulta el usuario acude a satisfacer alguna duda o problema. En primera instancia acude al bibliotecario de consulta, quien aunque no sea especialista en la materia, pero puede orientarlo para localizar la informacion que busca. Es el bibliotecario de consulta quien proporciona las herramientas necesarias para utilizar los recursos de la sala de una manera mas adecuada, siempre en beneficio del usuario.

El servicio de consulta es la ayuda que el bibliotecario proporciona a los usuarios, entregandoles los materiales que necesita para su estudio, es una guia para obtener informacion mas especifica, o bien un camino mas corto para poder acceder a la informacion. [3]

La American Library Association en su glosario indica que es la "asistencia personal dada por los miembros del personal del servicio de referencia a los lectores de una biblioteca que buscan información". 44

Concepcion Basilio dice que el servicio de consulta "se puede considerar como la ayuda directa y personal en la búsqueda de la información a solicitud de un usuario, que se le proporciona con la colección propia o con la de otras bibliotecas de la localidad o del extranjero". 45

Es interesante hacer notar que la autora antes mencionada define al usuario como cliente.

Para Wheeler el servicio de consulta no solo incluye la localización de información, sino que también abarca 46:

- a) Aspecto bibliográfico, es decir, la utilización de bibliografías e índices y su elaboración en las bibliotecas.
- b) La instrucción proporcionada por el o los bibliotecarios a los usuarios sobre el uso y manejo de los servicios de la biblioteca
- c) Aspecto de promoción.
- d) Desarrollo y mejoramiento de los servicios que se proporcionan.

#### 4.2 OBJETIVOS

El objetivo principal del servicio de referencia es "proporcionar la informacion solicitada, no contentarse con dar solamente el volumen donde es probable que se encuentre el dato y dejar que el lector busque por si mismo la respuesta a la pregunta que el mismo formulo".

Ademas de lo anterior el servicio de consulta tiene como objetivos, los siguientes:

- 1) Determinar las necesidades de informacion de la comunidad.
- 2) Desarrollar planes.
- 3) Difundir que es lo que la biblioteca hace.
- 4) Administrar correctamente los recursos que posee.

Los objetivos de la biblioteca orienta a la planificacion, con base en esta, se desarrollan las distintas actividades y programas que la comunidad requiere.

#### 4.3 FUNCIONES

El bibliotecario de consulta proporciona la informacion deseada por los usuarios, no necesariamente en la sala, sino, tambien lo remite a la seccion de la biblioteca correspondiente, o a cualquier otra institucion donde el referencista sabe que se puede localizar la informacion.

La información de la sala de consulta es para "obtener información concreta y datos específicos, y es considerada por los bibliotecarios como su herramienta fundamental; sin embargo, se emplean todos los recursos de la biblioteca así como los de otras instituciones con el propósito de cumplir su función: poner los recursos de información bibliográfica al alcance de los usuarios". (1)

En el año de 1942 la American Library Association (ALA), realizó un análisis de trabajo relacionado con el servicio de consulta a fin de diseñar una clasificación de actividades. De esta división de actividades se obtienen cinco funciones del servicio de consulta, las cuales se detallan a continuación:

- 1) Supervisión. Es una función de carácter administrativo, para llevarla a cabo se deben tener presentes los objetivos de la institución, así como las necesidades de la comunidad. (1)
- 2) Información. A la sala de consulta llegan los usuarios con sus dudas y preguntas; es aquí donde se da la relación más trascendental entre el usuario y la biblioteca, y de este primer encuentro, la posibilidad de que el usuario continúe asistiendo a la biblioteca o no.



Del nivel de estudios del bibliotecario, dependera la calidad de la respuesta. Es aqui donde el conocimiento del bibliotecario, con respecto a los servicios y principalmente de la coleccion que posee la biblioteca se convierte en su herramienta fundamental para orientar al usuario acerca del material que requiere.

3) Instruccion. El objetivo de esta funcion es que, el usuario conozca el manejo de la biblioteca, al saber que materiales existen en ella y la manera correcta de utilizarlos, con el minimo de ayuda por parte del bibliotecario. Esto no quiere decir que el bibliotecario de consulta se desentienda de su labor dentro de la sala sino que, el apoyara y orientara a los usuarios en situaciones mas dificiles. (11)

La instruccion que se proporcione al usuario puede lograrse a traves del contacto que se de entre este y el bibliotecario de manera regular.

En un momento dado al proporcionar la informacion, orientacion e instruccion pueden auxiliarse de los materiales audiovisuales, con el fin de despertar un mayor interes y evitar la distraccion entre los usuarios.

El empleo de otros medios para lograr las funciones anteriores se llevaran a cabo de acuerdo a las necesidades de la biblioteca, presupuesto, recursos humanos, asi como el tipo de biblioteca.

4) Bibliografía. Es una función más del servicio de consulta, después de que proporciona la información y orienta al usuario en los servicios correspondientes; el usuario puede determinar las citas bibliográficas que le son útiles y por lo tanto puede elaborarlas, de acuerdo con los temas de su interés.

En la mayoría de los casos la bibliografía será elaborada por el bibliotecario, al elaborarla se deben de tener presentes ciertos aspectos, tales como nivel de estudios, cobertura del tema, y finalmente el idioma. Es indispensable revisar todas las fuentes de información disponibles, no se debe limitar a un sólo tipo de material, es decir, se deben de revisar todos los materiales disponibles.

5) Evaluación. En esta función se incluyen dos aspectos importantes: la evaluación del servicio de consulta, y la segunda que es la evaluación de las obras de consulta. Para que la sala de consulta funcione de la mejor manera posible se debe de evaluar, ya que con este medio se tendrán las bases para hacer alguna modificación a las políticas de servicio, o bien, ratificarlas.

Algunas de las preguntas que se hacen de manera constante en las bibliotecas es si se ofrece lo que realmente necesita el usuario, si la atención que prestan los bibliotecarios de consulta es la que realmente esperan los usuarios, o bien si el horario es el idóneo para la zona donde se encuentra la biblioteca, todas estas interrogantes deben evaluarse para saber si se va por el camino correcto. (12)

No solo se debe de evaluar el servicio de consulta, ni los materiales con los que cuenta la sala, sino que también, se debe de evaluar el desempeño de los bibliotecarios de esta sección de la biblioteca, esto es, que se debe de observar a la manera en que atiende a los usuarios, la manera en que maneja la entrevista, entre otros.

#### 4.4 SERVICIOS

Entre los servicios de consulta que distingue Estela Morales se encuentran los siguientes (13):

- a) Respuestas rápidas y breves.
- b) Visitas guiadas por la biblioteca.
- c) Seminarios sobre la utilización del material de consulta.
- d) Orientación en la búsqueda de información.
- e) Elaboración de bibliografías, en sus distintas modalidades.
- f) Servicios de alerta sobre temas establecidos por los usuarios.

- g) Localización de documentos, tanto nacionales como extranjeros.
- h) Archivo vertical.
- i) Búsquedas en línea, discos compactos e internet.

Lo anterior puede variar de acuerdo al lugar donde se ubique la biblioteca.

#### 4.5 PERSONAL

El bibliotecario de consulta debe de estar conciente de que los usuarios acuden a el en busca de respuestas, estos se desempeñan en todas las actividades y oficios y que ubicandolos en el servicio de consulta en una biblioteca publica el universo de sus usuarios es muy grande.

El personal de esta sala necesita una educacion y una preparacion bien estructurada, apoyado en una base cultural amplia y sólida, sobre todo en historia, biografías, ciencias, sociología y todo cuanto acontece a su alrededor, tanto a nivel nacional como internacional.

"La curiosidad intelectual, el interes agudo por lo que sucede en el mundo y en la comunidad, y los instintos detectivescos hacen aumentar el interes por el trabajo de consulta". (10)

El servicio de consulta es un trabajo especializado y merece una atención especial por parte del personal, es en esta sala donde se exige la proporción mas alta de personas preparadas y educadas que en cualquier otro lugar de la biblioteca.

Joseph L. Wheeler dice que el personal de la sala debe contar con ciertas cualidades, y son las siguientes :

- 1) Preparacion y capacidad para comprender facilmente.
- 2) Imaginacion e ingenio.
- 3) Entusiasmo.
- 4) Persistencia.
- 5) Espiritu de servicio, principal característica del bibliotecario de consulta.

Ademas de lo anterior, Concepcion Basilio sugiere que el bibliotecario de consulta sea (1):

- 1) Sumamente cuidadoso.
- 2) Ordenado.
- 3) Persistente.
- 4) Observador y
- 5) Critico.

Aunadas a las características anteriores Elsa Barberena dice que el bibliotecario de consulta es quien da vida a este servicio y "es el que con sus cualidades personales de amor al libro, de interés en el servicio al público, de precisión, de responsabilidad, de cortesía y amabilidad, de adaptabilidad, de rapidez y de paciencia permitira ir haciendo una realidad palpable: ese ideal que desde hace casi un siglo ha vibrado, vibra y seguira vibrando en cada uno de los bibliotecarios que comprenden lo que significa esa ayuda dada a los lectores con verdadero espíritu de cooperación y servicio a la comunidad que recurre a la biblioteca". (11)

Lo esencial del servicio de referencia es la actitud mostrada por el bibliotecario. Ya que puede reunir ciertas características curriculares, pero observar poca disposición hacia sus actividades, ya que aun cuando posea una colección modesta podra proporcionar un buen servicio.

#### 4.6 ACTIVIDADES

Como ya se menciono anteriormente, la tarea del servicio de referencia consiste principalmente en la ayuda personalizada hacia el usuario, pero no es esta la única, existen otras, que ademas se dividen en profesionales y no profesionales. Dentro de las primeras se encuentran las siguientes (12):

- a) Establecer políticas.- Tarea administrativa que implica la toma de decisiones con respecto a la organización del servicio. Incluye la elaboración de un reglamento.
  - b) Canalizar consultas a las áreas respectivas.- Son de dos tipos: de carácter general y de índole bibliográfica.
  - c) Instruir en el uso y aprovechamiento de las fuentes de información.- Implica instruir a los lectores en el manejo de las distintas obras de referencia.
  - d) Compilar bibliografías.- Estas se elaboran de acuerdo con los perfiles de personas e instituciones, o bien, pueden ser solicitadas por los mismos.
  - e) Ordenar y mantener ficheros de información.- Organizar el archivo vertical para intercalar en el folletos y laminas
  - f) Verificar datos bibliográficos para los préstamos interbibliotecarios.
  - g) Orientar, auxiliar al lector en la localización y selección de los libros que sean de su interés.
  - h) Ayudar al usuario en el uso del catálogo.
  - i) Cooperar con organizaciones e instituciones.
  - j) Planear la exhibición de libros para atraer lectores y mostrar los diversos servicios de la institución.
- Mientras que entre las tareas no profesionales están:
- a) Localización de información bibliográfica sencilla.
  - b) Cuidar y mantener los materiales
  - c) Colaborar en las rutinas de promoción, instrucción e información.

#### 4.7 METODOLOGIA DEL SERVICIO

La entrevista es un proceso donde el personal de la biblioteca interactua con el usuario de una manera informal a fin de conocer que es lo que este ultimo busca a fin de satisfacer una necesidad de informacion. (16)

Para contestar una pregunta en el servicio de consulta se recurre a la tecnica de la "entrevista del bibliotecario al usuario en la que se va a delimitar la pregunta y se va a saber lo que realmente desea el lector". (16)

A continuacion se citan los cinco pasos de la entrevista con el usuario, los cuales son (16):

- a) Entrevista al usuario; por medio de esta el bibliotecario puede darse una idea de lo que realmente quiere el usuario.
- b) Identificacion de los materiales donde se puede localizar la informacion.
- c) Busqueda del bibliotecario junto con el usuario de la informacion solicitada por el segundo.
- d) Ensenanza por parte del bibliotecario al lector del manejo y uso de los materiales y servicios de la biblioteca, y.
- e) Orientacion al usuario acerca de la informacion que puede encontrar en otras bibliotecas, oficinas gubernamentales, embajadas, entre otras.



#### 4.8 USUARIOS

Todas las personas son usuarios potenciales del servicio de consulta, ya que en determinado momento acuden a este.

Lo que determina el material de la sala de consulta es principalmente el usuario, ya que con base en su edad, educacion, actividad, lugar de residencia, etc; se adquieren las obras de consulta mas adecuadas a sus características.

La biblioteca publica debe proporcionar a los adultos y niños la posibilidad de continuar con su instruccion y estar al corriente de los adelantos. (1)

#### 4.9 COLECCIONES

Para Jose Martinez de Sousa, un material de consulta es "la obra que puede ser utilizada para la resolucion de cualquier tipo de duda o para la localizacion y comprobación de datos de todo orden o de un orden determinado". (2)

El servicio de la sala de consulta no solo se proporciona con las obras que aquí se encuentran. Las obras de que se conforma esta sala son entre otras las siguientes:

a) Diccionesarios.- Listado de palabras ordenadas alfabeticamente, junto con su significado, que ademas pueden incluir la equivalencia en otros idiomas. Dentro de este grupo estan los diccionarios etimologicos, historicos, biograficos, especializados, etc.

b) Enciclopedias.- Obras que tratan acerca de todas las areas del conocimiento humano, tambien proporcionan una explicacion acerca de dicho topico, historia, situacion actual. Al igual que el diccionario, la enciclopedia presenta la informacion en orden alfabético. Gracias a este tipo de material, el lector puede obtener informacion amplia acerca del tema que solicita.

Tambien se pueden encontrar enciclopedias especializadas, es decir, tienen las mismas caracteristicas que un diccionario, pero se enfocan a un solo tema. Ambas son de facil acceso a la informacion, ya que ademas de encontrarse en un orden determinado, pueden contar con un indice alfabético.

c) Directorios.- Listado ordenado alfabeticamente, ya sea de personas, organizaciones, o bien de carácter general o especializado. La informacion que puede proporcionar, tanto de personas como de instituciones, es nombre, direccion, curriculum, actividades, etc. (14)

- d) Atlas.- Coleccion de mapas, presentados de distinta manera, ya que pueden ser cartas geograficas, cartas maritimas, cartas economicas, caracteristicas del suelo, o bien, pueden presentar informacion acerca de la division geografica de algun territorio en alguna epoca determinada.
- e) Almanaque.- Publicacion anual en la que se consignan datos como estadisticas de actualidad sobre asuntos economicos, deportivos, politicos, etc.
- f) Manuales.- Materiales que proporcionan informacion acerca de un area del conocimiento, por lo regular se utilizan como materiales introductorios al estudio de un area en especial. Tambien se le denomina manual al instructivo para desarrollar determinada actividad, por lo regular es un buen auxiliar para elaborar, reparar construir, muebles, casas, objetos varios, etc.
- g) Bases de datos.- Herramientas valiosas ya que permiten un gran almacenamiento de informacion, busquedas rapidas, mediante la combinacion de varios elementos, es decir, en linea, discos compactos, etc.

#### 4.10 LA EVALUACION EN BIBLIOTECOLOGIA

Dada la importancia del termino evaluacion, no solo en un contexto general, sino aplicando dicha palabra a lo que es la evaluacion dentro de la bibliotecologia, se le dedico el primer capitulo de este trabajo.

Su importancia radica en que es un proceso constante de comparacion entre los objetivos de la institucion y lo que paso realmente dentro de la misma. (3)

#### 4.11 EVALUACION DE LA COLECCION DE CONSULTA

Dadas las características de las obras de consulta, de arreglo, contenido, y su elevado costo, es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos antes de adquirir una obra de este tipo. (4)

1. Autoridad.- Experiencia y antecedentes del autor, reputacion del editor
2. Alcance.- Materias que cubre, limitaciones.
3. Contenido.- Confiabilidad del tema que trata.
4. Arreglo.- Orden del contenido de los temas que cubre, ya sea alfabético, cronológico, etc.
  - 4.1 Indices.- Si se encuentran al final de cada volumen o al final de la obra.
  - 4.2 Bibliografias.
  - 4.3 Referencias de vease, vease tambien
5. Formato.- Presentacion fisica de la obra.
  - 5.1 Encuadernacion de la obra.
  - 5.2 Tipografia.- Tamano de las letras, margenes, etc.
  - 5.3 Ilustraciones.- Si tiene la obra en cuestion.
6. Actualizacion.
7. Tipo de lector al que esta destinado.

La coleccion puede evaluarse por metodos cuantitativos o cualitativos entre los cuales tenemos (1):

a) Cuantitativos.

- Tamano absoluto de la coleccion.
- Tamano de la coleccion por diversos metodos de catalogacion (area tematica, fecha, idioma, entre otros).
- Indice de crecimiento normal.
- Tamano en relacion a otras variables, incluyendo numero de volumenes per capita.
- Gastos de la coleccion, incluyendo gastos per capita y gastos de la coleccion en relacion al presupuesto total.

b) Cualitativos.

- Metodo impresionista.
- Evaluacion contra normas o acervos dentro de instituciones.

Supuestamente el tamano de una coleccion es un importante indicador, ya que mientras mas grande sea mayor probabilidad tendra de satisfacer las necesidades de informacion de los usuarios, tambien debe tenerse en cuenta el indice de crecimiento.

Es asi como, la proporcion de un buen servicio de consulta depende de cada uno de los elementos mencionados (objetivos, funciones, servicios, colecciones, etc.)

Los objetivos de este trabajo se abocan, como se ha mencionado a la evaluacion del servicio de consulta de la Biblioteca de Mexico. Para ello se pretende que dicha evaluacion muestre los elementos idoneos para en su caso mejorar el servicio.

---

## CITAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Reference and information services : an introduction /  
general editors Richard E. Hoop. -- Colorado :  
Libraries Unlimited, 1991
- (2) Estela Morales Campos. El servicio de consulta.  
Mexico: UNAM, 1993. p. 11
- (3) Joseph L. Wheeler Administración práctica de  
bibliotecas públicas. Mexico : Fondo de Cultura  
Económica, 1970. p. 330
- (4) Glosario ALA de biblioteología y ciencias de la  
información. Madrid: Díaz Santos, 1988. p. 176
- (5) Concepcion Basilio. "Metodología de la consulta". En :  
Ciencia Bibliotecaria. Vol. 2, no. 1 (1978). p. 29
- (6) Wheeler, op. cit., p. 332
- (7) Elsa Barberena. "El servicio de consulta". En :  
Bibliotecas y Archivos. no. 1 (1967). p. 32
- (8) Encyclopedia of library and information science. New  
York : Marcel Dekker, 1978. t. 24. p. 294
- (9) El servicio de consulta. Mexico: SEP, 1988. p. 9
- (10) Morales, op. cit., p. 14
- (11) Ibid., p. 17
- (12) Ibid., p. 20
- (13) Ibid., p. 69
- (14) Wheeler, op. cit., p. 338
- (15) Ibid., p. 346
- (16) Basilio, op. cit., p. 37
- (17) Barberena, op. cit., p. 35
- (18) Colegio Nacional de Bibliotecarios. Recomendaciones  
sobre capacitación del personal bibliotecario.  
Mexico: CNB, 1982. h. 7
- (19) Introduction to library public services / G. Edward  
Evans. -- Colorado : Libraries Unlimited, 1992. p. 73

- (20) Basilio. op. cit.. p. 33
- (21) El servicio de consulta .... op. cit.. p. 27
- (22) "Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca publica". En: Boletín de la Unesco. Vol. XXVI, no. 3 (may-jun. 1972). p. 135
- (23) Jose Martinez de Sousa. Diccionario de bibliología. Madrid: Fundacion German Sanchez Kuiperez. 1989. p. 520
- (24) Introduction to library .... op. cit.. p. 76
- (25) Lina Escalona N. Personal y usuarios de consulta : un estudio evaluativo en bibliotecas publicas del D. F. Mexico : L. Escalona. 1989. p. 48
- (26) Morales. op. cit.. p. 61
- (27) Frederick W. Lancaster. Evaluacion y medicion de los servicios bibliotecarios. Mexico : UNAM. 1970. 188



CAPITULO 5  
ESTUDIO DEL SERVICIO DE  
CONSULTA DE LA  
BIBLIOTECA PUBLICA DE MEXICO

## 5.1 MATERIALES Y METODOS

Para la realizacion de este trabajo se considero necesario llevar a cabo una encuesta, ya que lo que interesa saber es, lo que el entrevistado siente o piensa, acerca del servicio de consulta de la biblioteca de Mexico.

Para obtener las respuestas se aplico un cuestionario, por un periodo determinado, y se hizo durante todos los dias de la semana tanto por la manana como por la tarde. (Ver Anexo 1)

Era necesario determinar al grupo con el cual iba a realizarse la investigacion; a este grupo tambien se le denomina universo o poblacion, ya que constituye el ambito donde habria de realizarse la encuesta. Se tuvo especial cuidado de que este universo quedara constituido de manera completa y verificable.

Para esta investigacion se incluyo a todos los usuarios que acudieron a la Sala de Consulta de la Biblioteca de Mexico, durante las dos primeras semanas de Febrero de 1996, y que aceptaran contestar el cuestionario.

El cuestionario, como ya se menciona fue aplicado durante dos semanas, la primera semana en el turno matutino y la segunda durante la tarde, de lunes a viernes se aplicaron 100 cuestionarios; por lo que respecta al sábado y al domingo se aplicaron 10 cuestionarios durante la manana y el mismo numero durante la tarde, es decir un total de 140 cuestionarios.

Das semanas antes fueron aplicados 30 cuestionarios piloto para determinar y corregir posibles errores del instrumento a utilizar.

El cuestionario consta de 18 preguntas cerradas y 3 abiertas, las que se pueden dividir en:

- a) Datos personales y de asistencia a la biblioteca.
- b) Actitud del bibliotecario.
- c) Eficiencia del servicio de consulta.
- d) Otras bibliotecas a las que asiste el usuario.
- e) Horario de la biblioteca.

Para las siguientes preguntas basicas se incluyeron preguntas de control; ellas son:

Núm. de la pregunta básica	Num. de la pregunta de control
1	4, 17
2	3
5	14
6	11
7	13, 16
8	12, 15
9	10

Asi mismo se hizo uso de la observacion directa, acerca de la actitud del bibliotecario, además, se tomo nota de las actitudes del personal al atender al usuario y sus actividades cuando no ayuda a algún lector.

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

Durante la aplicacion de los cuestionarios se observo que el personal que atiende a los usuarios, contesta a estos solo si se acercan al bibliotecario.

El personal orienta a los usuarios solo si detectan que estos ya tienen tiempo dentro de la estanteria.

Dentro de la sala de consulta no se tiene una politica de educacion de usuarios, solo les explican a estos el uso y manejo de las obras de consulta, servicios que ofrece la biblioteca, etc., solo cuando el usuario le requiere este aspecto al bibliotecario.

## 5.2 PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

Como se mencionó en el inciso 5.1 se aplicaron 140 cuestionarios. A continuación se presentan los resultados obtenidos de la encuesta:

Pregunta #1. ¿Cuántas veces acude a esta biblioteca?  
Los usuarios respondieron de la siguiente manera:

- 1 vez por semana - 15 %
- 2 veces por semana - 25 %
- 1 vez a la quincena - 22 %
- Otra - 38 %

En el inciso de otra, el usuario proporciona respuestas, en las que manifiestan otra asistencia, en este caso, mencionan: diario, 3 veces por semana, 1 vez al mes.

Fig. 1

Asistencia a la biblioteca

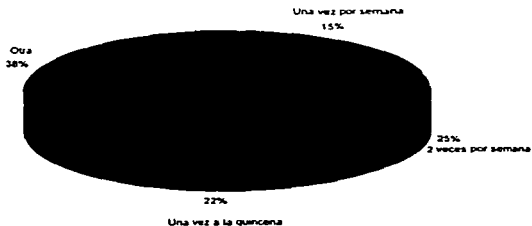


Figura 1

Pregunta 2.- El nivel de estudios de los 140 usuarios que contestaron al cuestionario, se obtuvieron los siguientes datos:

- Primaria - 21 %
- Secundaria - 21 %
- Bachillerato - 27 %
- Licenciatura - 24 %
- Otra - 7 %

En la opción de otra, el usuario menciona carreras técnicas, tales como, mecánica automotriz, electricidad, etc. Fig. 2

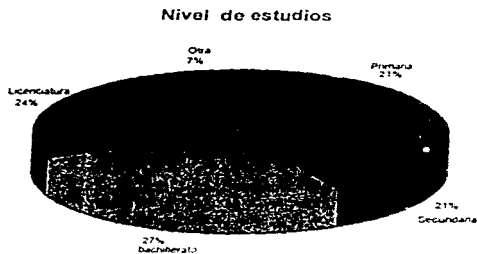


Figura 2

Pregunta 3 Ocupación de los usuarios.- En un alto porcentaje (85 %), los usuarios que acuden a la sala de consulta de la Biblioteca de Mexico son estudiantes, muy pocas amas de casa, profesionistas y empleados hacen uso de este servicio de la Biblioteca. Fig. 3

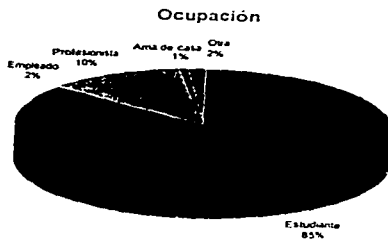


Figura 3

Pregunta 4 ¿Qué tanto hace uso de la Sala de Consulta de esta biblioteca?.- En un 57 % los usuarios consideran que hacen uso de la sala de consulta de la Biblioteca México de manera ocasional; mientras que un 41 % piensa que la consulta frecuentemente. Fig. 4



Figura 4



Pregunta 5.- Por lo que respecta a la actitud del personal de la sala de consulta los usuarios consideran lo siguiente. Fig. 5

- Muy buena = 11 %
- Buena = 65 %
- Regular = 21 %
- Mala = 2 %

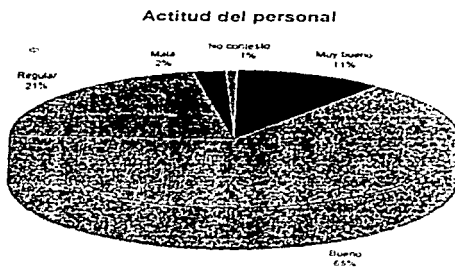


Figura 5

Pregunta 6 ¿El personal le ofrece ayuda aún sin solicitárselo?.- El bibliotecario proporciona en muy pocas ocasiones ayuda al usuario, y sólo lo hace si éste se lo pide. Fig. 6



Figura 6

Pregunta 7.- Los usuarios encuestados consideran en un 17 % que el bibliotecario sí consulta más de un material para responder a la pregunta formulada; mientras que un 47 % dice que el bibliotecario sólo consulta un sólo material de dicha sala; en un 34 % el personal de la sala, consulta a veces varias obras. Fig. 7

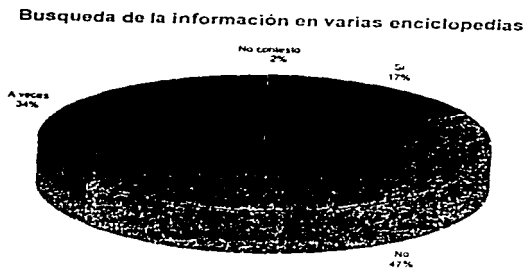


Figura 7

Pregunta 8.- Para determinar lo que realmente el usuario necesita, el bibliotecario debe establecerlo por medio de preguntas. En un 38 % el usuario dice que el bibliotecario si lo cuestiona para cerciorarse de lo que realmente quiere; mientras un 29 % responde que el bibliotecario no le pregunta nada y un 31 % contesta que a veces si es interrogado por parte del personal que labora en la sala. Fig. 8

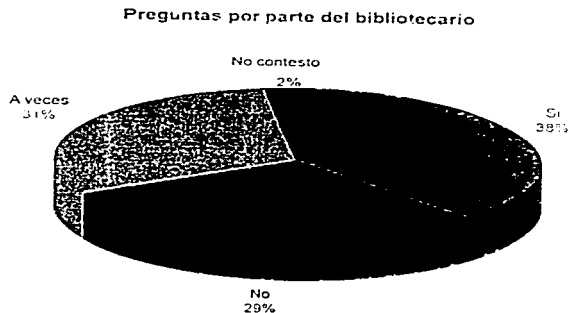


Figura 8

Pregunta 9.- Con base al trato, los usuarios consideran que el 74 % sí conoce la colección de la Sala de Consulta y un 24 % cree que no la conoce. Fig. 9



Figura 9

Pregunta 10 ¿Cree que el bibliotecario tiene el entrenamiento y preparación necesarios para auxiliarlo adecuadamente?.- De los 140 usuarios encuestados un 70 % dice que los bibliotecarios si tienen la preparación adecuada para ayudarlos en su trabajo; y en un 28 % piensa lo opuesto. Fig. 10

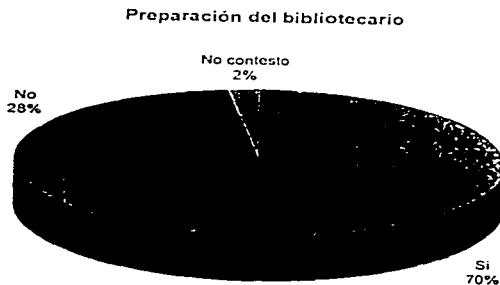


Figura 10

Pregunta 11 ¿El bibliotecario le ha explicado el uso de las obras de consulta?.- En 75 % de los usuarios respondió que no se les ha explicado el uso de las obras de consulta, y el 23 % restante dice que si se les ha explicado. Fig. 11

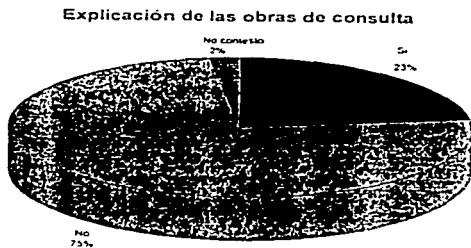


Figura 11

Pregunta 12 ¿Cómo considera la respuesta que le proporciona el bibliotecario?.- Los usuarios creen que el bibliotecario en un 60 % les responde de manera adecuada, un 7 % dice que es mala su respuesta. Fig. 12



Figura 12



Pregunta 13 ¿El bibliotecario le sugiere materiales o lecturas alternas?.- Los usuarios en un 64 % respondieron que no se les auxilia con lecturas alternas y en un 34 % dice que si se les apoya. Fig. 13



Figura 13

Pregunta 14 Actitud del bibliotecario.- Los usuarios consideran que la actitud del bibliotecario es en un 75 % positiva, y en un 22 % creen que es negativa. Fig. 14



Figura 14

Pregunta 15 ¿Considera que la orientación o materiales que le proporciona el bibliotecario son los adecuados a lo que usted solicita?.- Los materiales entregados al usuario después de formular su pregunta son los adecuados en un 71 %, mientras que en un 26 % no lo son. Fig. 15

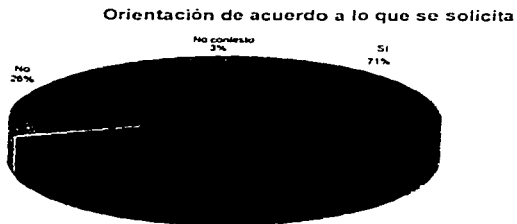


Figura 15

Pregunta 16.- Un 55 % de los usuarios considera que el bibliotecario no consulta otras fuentes, y en un 41 % de los usuarios consideran lo opuesto. Fig. 16

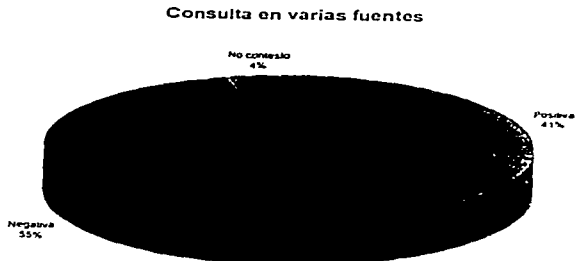


Figura 16

Pregunta 17 ¿Se considera usted un usuario ...?.- Los usuarios se consideran en cuanto a su asistencia a la biblioteca, ocasional en un 57 %, consuetudinario en un 29 % y novato 13 %. Fig. 17

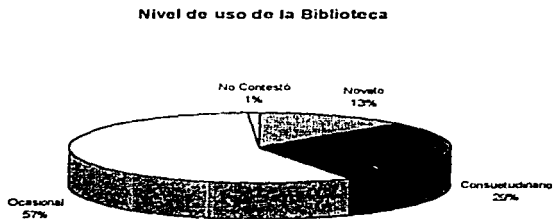


Figura 17

Pregunta 18.- Por lo que se refiere al horario de la biblioteca un 86 % considera que el horario es el adecuado a sus necesidades, y solo el 14 % opina que debería de ser más amplio el horario de servicio; sus opiniones van desde un horario de apertura más temprano, hasta un servicio en un horario nocturno. Fig. 18

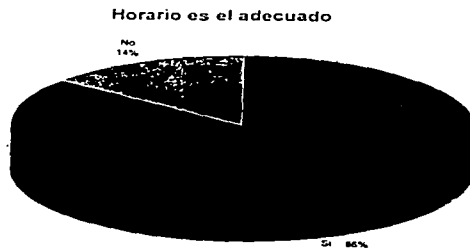


Figura 18

Pregunta 19 ¿Por que considera que el horario de la biblioteca no es el adecuado?.- A esta pregunta el usuario no hizo ningún comentario.

Pregunta 20 Observaciones, comentarios y sugerencias en relacion al servicio de consulta.- Dentro de las observaciones o sugerencias que mencionan los usuarios estan las siguientes:

- Acomodar los libros en su lugar.
- No coinciden los ficheros, con lo que hay en los estantes.
- Demasiado ruido.
- Arreglar libros maltratados, deshojados y rayados.
- Actualizar material bibliografico.
- Introducir un sistema de alarma, que evite la revision de las pertenencias.
- Ser más específicos, al momento de indicar donde se ubican los libros.
- Tener una mayor disposición.
- Mejorar el mobiliario, ya que las mesas y las sillas estan muy deterioradas, además de poner más botes de basura.
- Aumentar el número del personal que labora en la sala.
- Mas apoyo del bibliotecario al usuario.
- Dedicarse a su función.
- Falta de profesionalismo.
- Modernizar por medio de computadora los catálogos de la sala.

- Mayor vigilancia para evitar que los libros sean maltratados.
- Acomodar los materiales rapidamente, para evitar que los usuarios los busquen en los carritos.
- Colocar los ficheros de la saia dentro de la misma.

Pregunta 21: Otras bibliotecas a las que habitualmente asisten los usuarios.- Estos asisten a diversas instituciones, y en consecuencia hacen uso de esas bibliotecas.

En este documento no se mencionan todas las bibliotecas a las que asisten los usuarios de la Sala de Consulta de la Biblioteca de Mexico, sino que se agrupan de la siguiente manera:

- Bibliotecas de la UNAM, dentro de esta categoria se incluyen a las preparatorias, las de CCH y facultades.
- Los usuarios de la Mexico, tambien mencionan a su biblioteca escolar, y delegacional como otra alternativa.
- Otro grupo de bibliotecas son las del IPN, y de las vocacionales.
- Se hace uso tambien de bibliotecas de instituciones privadas, escuelas particulares y embajadas.
- Por último están las bibliotecas pertenecientes a las instituciones de gobierno.



Para la evaluacion de la coleccion de la sala de consulta, se eligieron 10 titulos de cada una de las divisiones del sistema de clasificacion de Melvil Dewey, es decir 100 titulos, para la evaluacion se tomaron en cuenta los aspectos mencionados en el capitulo 4.11.

Por ejemplo no todas cuentan con referencias, bibliografia, aunque la mayor parte de ellas la autoridad del autor y su experiencia no tiene ninguna objecion, dicha evaluacion se realizo con base en el metodo cuantitativo, es decir se evalua por diversos metodos de categorizacion y puede ser por area tematica, fecha, idioma.

Dada la organizacion interna de la sala se separan los resultados por lo que es coleccion general, publicaciones oficiales y coleccion de reserva.

Para la presente evaluacion de la coleccion se eligio el ano de publicacion de los materiales de consulta que se encuentran en dicha sala.

Al cuestionar al personal respecto a que opinion tiene acerca de las obras de consulta, un 60 % considera que están desactualizadas.

Cabe mencionar que el personal comento que a partir de que la Biblioteca paso a ser una Direccion dentro del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes y dejar de pertenecer a la Red Nacional de Bibliotecas Publicas el envio de nuevos materiales ha afectado a la sala de consulta al no poder contar con libros recientes.

Los datos obtenidos con respecto a la evaluación de la colección son los siguientes:

Sección General	Publicaciones	Reserva
Año de publicación	Oficiales	
Anteriores - 30 *	5 *	
1960 - 35 *	5 *	5 *
1970 - 15 *	20 *	5 *
1980 - 15 *	40 *	30 *
1990 - 5 *	30 *	60 *

Por lo que respecta a la sección general se llevó a cabo otra presentación de este estudio, pero de acuerdo a la clasificación utilizada por la Biblioteca de México, en donde se obtuvieron los siguientes datos:

Clasificación	Años de Publicación				
	Anteriores	1960	1970	1980	1990
000 -		40 *	40 *	10 *	10 *
100 -	5 *	35 *	35 *	20 *	5 *
200 -	20 *	30 *	30 *	15 *	5 *
300 -		35 *	35 *	20 *	10 *
400 -	15 *	20 *	30 *	30 *	5 *
500 -		15 *	20 *	60 *	5 *
600 -	5 *	10 *	20 *	60 *	5 *
700 -	5 *	20 *	25 *	40 *	10 *
800 -	10 *	30 *	40 *	15 *	5 *
900 -	5 *	30 *	35 *	25 *	5 *

### 5.3 DISCUSION

Ahora procederé al análisis de cada pregunta y a la confrontación de resultados que aportaron las respectivas preguntas de control.

En cuanto a la asistencia de los usuarios a la Sala de Consulta de la Biblioteca de México, los usuarios manifestaron en un 25 % que asisten dos veces por semana, aspecto que no se corrobora con el 57 % que se obtuvo en las preguntas de control número 4 y 17.

En la segunda pregunta se pretendió conocer el nivel de estudios de quienes hacen uso de la sala de consulta. principalmente son estudiantes de primaria y secundaria ambos con un porcentaje del 21%; conjuntamente suman 42 %, mientras que el bachillerato representa un 27 % y la licenciatura el 24 %.

De hecho los estudiantes de educación básica son los que hacen más uso de los servicios de la sala de consulta.

Sumando los cuatro porcentajes se tiene que un 93 % estudia desde nivel primaria hasta profesional, porcentaje elevado que se corrobora con lo obtenido en la siguiente pregunta (numero 3), en la que un 85 % declara ser estudiante. La diferencia entre el 93 % de la pregunta 2 y el 85 % obtenido en la pregunta numero 3 se puede deber a que los que respondieron en la pregunta 2 que tenian un nivel de licenciatura, la pregunta en si no permite determinar si el usuario ya concluyo una licenciatura o continua cursandola. Por otro lado que lastima que las casas de casa no hagan uso de los servicios bibliotecarios, ya que ellas pueden incidir en la formacion de futuros usuarios.

En los servicios bibliotecarios es fundamental la actitud del personal. En la pregunta 5, el 65 % de los usuarios considera que la actitud del bibliotecario es buena y esto se corrobora con la pregunta 14 en la que un 75 % de los encuestados consideran positiva la actitud del personal que labora en la sala.

En cuanto a la ayuda que el bibliotecario brinda al usuario en un 74 % no lo hace por iniciativa propia, lo cual se cuestiono en la pregunta 6. Esto se corrobora con la pregunta de control 11 que se refiere a la explicación del uso de las obras de consulta por parte del bibliotecario, en la que un 75 % de los usuarios declaró que no se les había proporcionado dicha explicacion.

Esto denota falta de iniciativa y espíritu de servicio por parte del personal que labora en dicha sala.

La pregunta 7 se refiere a que el bibliotecario ayuda a buscar informacion en varias enciclopedias o diccionarios, el 47 % de los usuarios opino que no lo hace y un 34 % que a veces, esta pregunta tuvo como preguntas de control a la 13 y 16.

En la pregunta 13 el bibliotecario segun los usuarios no sugiere materiales ni lectura alternas en un alto porcentaje. 64 % y en la 16 el 55 % de los usuarios respondi6 que el bibliotecario no consulta varias fuentes para contestar su pregunta.

Es una lastima que el bibliotecario de consulta desperdicie sus conocimientos y no tenga la disposicion de auxiliar y orientar a los usuarios.

Existe una determinada metodologia para satisfacer las necesidades de informacion de los usuarios y esto depende en buena medida del interrogatorio que el bibliotecario haga al cliente para saber realmente lo que este requiere.

Esto se cuestiono en la pregunta numero 8 y un 38 % respondi6 que el bibliotecario si lo cuestiona para cerciorarse de lo que verdaderamente requiere; un 31 % respondi6 que a veces y un 29 % contesto que el bibliotecario no aclara las reales necesidades de informacion de los usuarios.

Como preguntas de control de la numero 8 se encuentra la 12 y 15. Por lo que respecta a la primera un 87 % de los usuarios considera que el bibliotecario proporciona respuestas buenas o adecuadas.

Aspecto que se corrobora en la pregunta 15 donde un 75 % respondió que la orientación o materiales que proporciona el bibliotecario son adecuados de acuerdo a lo solicitado por los usuarios.

Realmente los datos obtenidos en estas preguntas desconciertan, ya que resulta difícil creer que si el bibliotecario no precisa adecuadamente las necesidades de información de los usuarios pueda proporcionar respuestas o materiales adecuados.

En la pregunta 9 se le cuestiona al usuario que si considera que el bibliotecario conoce bien la colección de la Sala de Consulta y un 74 % contestó que si. Esto se corrobora en la siguiente pregunta en la que un 70 % si cree que el bibliotecario tiene entrenamiento y preparación necesarias para auxiliario adecuadamente.

Se cuestiona al usuario en la pregunta 18 acerca del horario de la biblioteca y en un 86 % responden que este horario si satisface sus necesidades y en un 14 % opinan lo contrario.

En la pregunta 19, donde se le solicita al usuario algún comentario en relación al horario de la biblioteca, en caso de que su respuesta a la pregunta 18 fuera negativa, no se obtuvo ninguna respuesta por parte del usuario.

Por otra parte en la pregunta número 20 los usuarios proporcionaron una gran variedad de observaciones y comentarios los cuales se sintetizan en el inciso correspondiente.

Para la última pregunta los usuarios mencionan las bibliotecas a las que asisten regularmente, estas se agruparon de acuerdo a las dependencias a las que pertenecen.

Para finalizar, los dos objetivos planteados para este trabajo se alcanzaron plenamente, ya que se deriva que el servicio de consulta es eficiente y se detectó la actitud que observa el personal que se desempeña en dicha sala.

Las hipótesis planteadas en esta investigación también se probaron. Ellas son:

- a) El servicio de consulta de la Biblioteca de México es eficiente en un alto porcentaje.
- b) El personal de consulta presenta carencias en su formación y actitudes que repercuten en la eficiencia del servicio.

En la evaluación de la colección se encontró que se da más preferencia a las disciplinas científicas que a las humanísticas, esto repercute, porque en ocasiones el usuario busca información que ha aparecido recientemente y la biblioteca desafortunadamente no cuenta con muchos materiales actualizados en estos temas.

Para finalizar, en lo que respecta a las obras de consulta se observa que de la década de los 70's y 80's se encuentran materiales con un 15 % respectivamente lo que indica que probablemente la Biblioteca de México se encontraba en un proceso de actualización de materiales, pero que al separarse de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas este proceso se suspendió y sólo de vez en cuando se compran nuevos materiales para la Sala de Consulta.



**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### CONCLUSIONES

De acuerdo a lo visto a lo largo del trabajo, a los datos obtenidos al encuestar al usuario, la observación realizada y los cuestionamientos hechos al personal que aquí labora, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Los usuarios que asisten a la Sala de Consulta son ocasionales.
2. En alto porcentaje los usuarios de la Biblioteca de Mexico son estudiantes.
3. Los usuarios en alto porcentaje (71 %) si satisfacen sus necesidades de información.
4. Desafortunadamente la biblioteca pública en Mexico, no ha hecho impacto o no ha llegado a otros sectores de la población que no sean estudiantes.
5. El bibliotecario no ofrece espontáneamente su ayuda al usuario.
6. Si se tiene la preparación y conocimiento adecuados por parte del personal para prestar su servicio al usuario.
7. Sólo se utiliza una sola obra de consulta por parte del personal para responder a las preguntas del usuario.
8. Los usuarios cada vez hacen uso de mas bibliotecas, dado el crecimiento que han tenido estas en los últimos años, y que abren sus puertas los sábados.

9. Con base en la opinión del personal y de acuerdo a la evaluación realizada a la colección esta se encuentra desactualizada.

#### RECOMENDACIONES

Se sugiere con base a lo visto a lo largo del trabajo lo siguiente:

1. Realizar carteles, folletos, donde se explique la organización de las salas dentro de la biblioteca, e indique por medio de ejemplos la manera correcta de buscar los libros en los ficheros, los elementos que encontrará en las tarjetas y de acuerdo a lo que aparece allí, su ubicación en la sala correspondiente.
2. Contratar personal bibliotecario de carrera.
3. El personal de la sala de consulta debe ayudar a los usuarios, sin que éstos se lo pidan; debe observar la actitud del usuario que se encuentra perdido.
4. El bibliotecario debe poner énfasis en enseñar a los usuarios el manejo de la colección de la sala de consulta.
5. Contar con una política de adquisiciones y de actualización de los materiales de consulta, para beneficio de los usuarios.

**ANEXOS**

ANEAO I  
CUESTIONARIO

Agradezco de antemano la respuesta que de al presente cuestionario, el cual representa una herramienta para apoyar el trabajo de investigación sobre el Servicio de Consulta de la Biblioteca Pública de México, que realizo bajo la dirección de la Licenciada Aurelia Orozco A., y conocimiento del Licenciado Hugo Figueroa A., Coordinador del Colegio de Bibliotecología.

Favor de marcar con una "x", la opción correcta o responder a la pregunta en cuestión.

A T E N T A M E N T E

Fermin Lopez Franco  
Pas. de Bibliotecología, UNAM  
Tel. Trabajo 6-23-02-00  
Tel. Domicilio 6-89-39-48

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

1. ¿ Cuántas veces acude usted a esta biblioteca?
  - ( ) 1 vez por semana      ( ) 2 veces por semana
  - ( ) 1 vez a la quincena    otra: \_\_\_\_\_
2. Nivel de estudios:
  - ( ) Primaria      ( ) Secundaria      ( ) Bachillerato
  - ( ) Licenciatura      Otro: \_\_\_\_\_
3. Ocupacion:
  - ( ) Estudiante      ( ) Ama de casa      ( ) Profesionista
  - ( ) Empleado      Otra: \_\_\_\_\_
4. ¿ Qué tanto hace uso de la Sala de Consulta de esta biblioteca ?
  - ( ) Frecuentemente      ( ) Ocasionalmente
5. ¿ Como calificaria usted la actitud del personal de la Sala de Consulta?
  - ( ) Muy buena      ( ) Buena      ( ) Regular      ( ) Mala
6. ¿ El bibliotecario le ofrece ayuda aun sin solicitarselo?
  - ( ) Si      ( ) No      ( ) A veces
7. ¿ El bibliotecario le ayuda a buscar su información en varias enciclopedias o diccionarios ?
  - ( ) Si      ( ) No      ( ) A veces
8. ¿ Determina el bibliotecario por medio de preguntas que es lo que realmente, usted requiere ?
  - ( ) Si      ( ) No      ( ) A veces
9. ¿ Considera que el bibliotecario conoce bien la colección de la Sala de Consulta?
  - ( ) Si      ( ) No

10. ¿ Cree que el bibliotecario tiene el entrenamiento y preparación necesarios para auxiliarlo adecuadamente?

Sí  No

11. ¿ El bibliotecario le ha explicado el uso de las obras de consulta?

Sí  No

12. El bibliotecario le proporciona una respuesta a lo que usted solicita.

Amplia  Buena  Adecuada  Mala

13. ¿ El bibliotecario le sugiere materiales o lecturas alternas?

Sí  No

14. ¿ Considera que la actitud del bibliotecario es ?

Positiva  Negativa

15. ¿ Considera que la orientación o materiales que le proporciona el bibliotecario son los adecuados de acuerdo a lo que usted solicita?

Sí  No

16. ¿ Consulta el bibliotecario varias fuentes para contestar sus preguntas?

Sí  No

17. Se considera usted un usuario

Novato  Consuetudinario  Ocasional

18. ¿ Considera que el horario de la biblioteca es el adecuado?

Sí  No

19. Si la respuesta a la pregunta anterior fue negativa, explique por favor el por que : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

20. Observaciones, comentarios o sugerencias en relacion al Servicio de Consulta en esta biblioteca. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. Mencione a que otras bibliotecas, usted asiste habitualmente.

a: \_\_\_\_\_

b: \_\_\_\_\_

c: \_\_\_\_\_

GRACIAS POR  
SU COLABORACION



## OBRAS CONSULTADAS

- Allen, Bryce. Evaluation of public services and public services personnel. -- (s. l.) : University of Illinois, 1991
- Alonso, Martin. Diccionario del español moderno. -- Madrid : Aguilar, 1982
- El Archivo vertical de la biblioteca publica. -- Mexico : SEP, Direccion General de Bibliotecas, 1987. 26 p.
- Barberena, S., Elsa. "El servicio de consulta" En: Bibliotecas y Archivos. No. 1 (1967). p. 19-35
- Barahona, Abel. Metodologia de trabajos cientificos. -- Bogotá : IPLEK, 1984. 161 p.
- Basilio, Concepcion. "Metodologia de consulta". En : Ciencia Bibliotecaria. Vol. 2. No. 1 (1978). p. 29-40
- Benham, Frances. Success in answering reference questions - two studies. -- New Jersey : Scarecrow, 1987. p. 311
- Biblioteca de Mexico - Historia. Archivo Vertical. -- Mexico: Biblioteca de Mexico, 1972
- Biblioteca de Mexico - Organización. Archivo Vertical. -- Mexico : Biblioteca de México, 1972

La Bibliotecología en el México actual y sus tendencias  
Libro conmemorativo de los 25 años de la IAB.  
 -- México : UNAM, 1992. 338 p.

Bloomberg, Marty. Introduction to public services for  
library technicians. -- Colorado : Libraries  
 Unlimited, 1985. 314 p.

Busha, Charles H. Métodos de investigación en  
bibliotecología: técnicas de interpretación. --  
 México : UNAM, CUIB, 1990. 408 p.

Carrion Gutierrez, Manuel. Manual de bibliotecas. --  
 Madrid : Fundacion German Sanchez Ruizperez :  
 Piramide : 1993. 756 p.

Las colecciones de la biblioteca y su organizacion /  
SEP, Direccion General de Bibliotecas. -- México :  
 La Secretaria, 1986. 64 p.

Colegio Nacional de Bibliotecarios (México). Código  
de ética profesional. -- México : CNB, 1992. 6 p.

----- Recomendaciones sobre capacitación del  
personal bibliotecario no profesional y lista de  
actividades profesionales y no profesionales. --  
 México : CNB, 1982. 16 h.

Davinson, Donald Edward. Reference service. -- London :  
 C. Bingley, 1980. 235 p.

Diccionario de la Lengua Española. -- Madrid : Espasa-  
 Calpe, 1992

- Diccionario Porrúa de historia, biografía y geografía de México. -- 5a ed. -- Mexico : Porrúa, 1986. 3 t.
- Dobra de Lesta, Ana. La biblioteca popular, pública y escolar, una propuesta para su organización. -- Argentina : La Patagonia, 1986. 261 p.
- Dorra, Raul. Guía de procedimientos y recursos para técnicas de investigación. -- Mexico : Trillas, 1986. 76 p.
- Enciclopedia de México. -- Mexico : Enciclopedia Britannica de México, 1993. 14 t.
- Encyclopedia of library and information science / ed. Allen Kent, Harold Lancour y Jay E. Daily. -- New York : Marcel Dekker, 1978. 53 vols.
- Escalona Rios, Lina. Personal y usuarios de consulta : un estudio evaluativo en bibliotecas públicas del D. F. -- Mexico : L. Escalona, 1989. 127 h.
- Evaluation and scientific management of libraries and information centers / ed. by F. W. Lancaster. -- Lyden : Noordhoff, 1977
- Evaluation of reference services / ed. by Bill Katz. -- New York: Haworth, c1984
- Evans, Edward G. Introduction to library public services. -- Colorado : Libraries Unlimited, 1992. 374 p.

Freiband, Susan. "El servicio de referencia en las bibliotecas universitarias de Colombia". En: Boletín de la Unesco para Bibliotecas. Vol. XXXII, no. 2 (mar.-abr. 1978)

Goldhor, Herbert. Introducción a la investigación científica en bibliotecología. -- Mexico : UNAM, 1981. 177 p.

Grogan, Denis J. Practical reference work. -- London : Library Association, 1992. 200 p.

Hochman, Elena. Técnicas de investigación documental / Maritza Montero. -- Mexico : Trillas, 1986. 88 p.

Las humanidades en México: 1950-1975. Mexico (Ciudad) Universidad Nacional Autónoma de México Consejo Técnico de Humanidades. Mexico : UNAM, 1978. 802 p.

Inguiniz, Juan B. Lexico bibliográfico. -- Mexico : UNAM Instituto de Investigaciones Bibliográficas, 1987. 307 p.

Information brokers and reference services / edited by Robin Kinder and Bill Katz. -- New York : Haworth, 1988. 316 p.

Information and referral in reference services / edited by Marcia Stucklen Middleton and Bill Katz. -- New York : Haworth, 1988. 259 p.

Kohl, David F. Reference services and library instruction : a handbook for library management. -- England : ABC-CLIO, 1985

- Lancaster, Frederick W. Evaluacion y medicion de los servicios bibliotecarios. -- Mexico : UNAM, 1983
- Lecturas para el curso de metodologias de la investigacion / comp. Fernando Arias Galicia.  
Mexico : Trillas, 1987. 267 p.
- Licea de Arenas, Juditn. Las notas de pie de pagina. -- Mexico : UAM, 1980. 11 p.
- Lineamientos sobre la biblioteca publica como centro de desarrollo cultural comunitario / elaborado por Myriam Mejia. -- Bogota : CERLALC, Unesco, 1991. 92 h.
- Lopez Cano, Jose Luis. Metodo e hipotesis cientificos.  
Mexico : Trillas, 1988. 111 p.
- Magaloni de Bustamante, Ana Maria. Una alternativa para evaluar y disennar servicios especializados de informacion documental. -- Mexico : UNAM, CULB, 1984 153 p.
- McCue, Janice Helen. Online searching in public libraries a comparative study of performance. -- New Jersey : Scarecrow, 1988.
- "Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Publica".  
En : Boletin de la Unesco. Vol. XXVI, No. 3 (may.-jun. 1972). p. 134-138
- Martinez, José Luis. "Bibliotecas en Mexico : analisis y programa". En: Cuadernos Americanos. Vol. ccn No. 3 (may.-jun. 1975). p. 35-54

- Martinez de Sousa, Jose. Diccionario de bibliologia y ciencias afines. -- Madrid : Fundacion German Sanchez Ruizperez : Piramide, 1989. 872 p.
- Moliner, Maria. Diccionario del uso del espanol. -- Madrid : L. Gredos, 1992.
- Morales Campos, Estela. El servicio de consulta. -- Mexico : UNAM, 1993. 101 p.
- Notas bibliotecologicas. -- Buenos Aires : (s.n.), 1966. 278 p.
- Ortiz, Ramon. "La biblioteca de Mexico : Universidad del pueblo /1". En : El Semanario. 5 abr, 1987
- "Los sabados. 12 mil usuarios en la biblioteca de Mexico. En El Semanario. 12 abr, 1987
- Penna, Carlos Victor. Planeamiento de los servicios bibliotecarios. -- Madrid : OEI-Unesco, 1970. 288 p.
- Performance evaluation in reference service in ARL libraries. -- Washington, D. C. : Association of the Research, 1987.
- Programa Nacional de Bibliotecas Publicas. Centro Bibliotecario Nacional. Biblioteca Publica de Mexico. -- Mexico : SEP, Direccion General de Bibliotecas, 1988.
- El protocolo de investigacion: lineamientos para su elaboracion y analisis / Ignacio Mendez Ramirez ... (et. al). -- Mexico : Trillas, 1988. 210 p.

Reference and information services: an introduction /  
general editors Richard E. Hoop. -- Colorado :  
libraries Unlimited, 1991.

Rojas Soriano, Raul. El proceso de investigación  
científica. -- Mexico : Trillas, 1989. 151 p.

Musso de Ludert, Grecia. Actividades típicas de una  
biblioteca pública. -- Caracas : Banco del Libro,  
1975. 166 p.

El Servicio de consulta. -- Mexico : SEP, Dirección  
General de Bibliotecas, 1988. 49 p.

Wheeler, Joseph L. Administración práctica de  
bibliotecas públicas / Herbert Goldhor. -- Mexico :  
Fondo de Cultura Económica, 1962. 603 p.