



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

LA AUTOMATIZACIÓN DEL ARCHIVO VERTICAL DEL SERVICIO
DE CONSULTA DE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC DEL NORTE

INFORME ACADÉMICO
PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA

PRESENTA

ROSA MARÍA MORA GONZÁLEZ



ASESOR: LIC. MIGUEL ÁNGEL AMAYA RAMÍREZ

COLEGIO BIBLIOTECOLOGIA



MÉXICO, D.F.



2004

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



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

*El amor, la paciencia y tenacidad son llaves mágicas
para desarrollar metas que uno cree inalcanzables.*

Rosa Mora

Doy gracias a Dios por permitirme llegar a este día y guiarme siempre en mi camino.

Este informe se lo dedico:

A MIS PADRES

Lucía y Bulmaro, por todo el amor, apoyo y confianza que me han brindado.

Gracias papás por todos los valores que me han inculcado.

A MIS HERMANOS

Rafael, Maricela, Martha y Lucy por sus consejos y gran apoyo para motivarme a realizar este informe.

A MI FAMILIA

Itzel Alina, mi hija amada, y Amador, mi esposo amado, por su gran comprensión y apoyo incondicional.

A MIS CUÑADOS (AS)

Gerardo Quintero Altamirano, Raúl Téllez Hernández, Ángeles Merced González.

Por su gran apoyo.

A MIS SOBRINAS (OS)

Nayeli Atenas, Teutli Coré, Anahí Casandra, Mitzy Atziry, Brenda Mariana y

Gael. A quienes quiero mucho.

Agradezco infinitamente:

A mi compañera y amiga Carolina Palacios por sus valiosos consejos y su apoyo incondicional y motivador en la revisión de mi informe.

Al Dr. Lozano Fuentes por ser una de las personas que continuamente me recordaba terminar este proceso al cual admiro mucho.

A MIS AMIGOS

Genoveva Hernández ejemplo de tenacidad y solidaridad.

Marcela Camarillo por sus valiosos consejos

Ignacio Osornio ejemplo de lucha y de amistad

Ignacio Cervantes por apoyarme siempre, Rocío Amor por alentarme, Jesús Escobar por su apoyo técnico, Gonzalo Gallegos por su asesoría en el proceso de automatización en el sistema ALEPH y a Josefina Osornio por sus relatos sobre el desarrollo de la biblioteca.

A MI ASESOR

Lic. Miguel Ángel Amaya Ramírez, por estar conmigo en todo el proceso de la elaboración de mi informe y por su gran paciencia.

A MIS SINODALES

Lic. César Augusto Ramírez Velásquez, Lic. Ma. Teresa González Romero,

Lic. Patricia de la Rosa Valgañón y al Ing. Rene Pérez Espinoza, por sus valiosos comentarios.

Gracias a todos

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	3
Capítulo I. El Servicio de Consulta	5
1.1 Definición	5
1.2 Funciones	7
1.3 Colecciones	10
1.4 Usuarios.....	16
1.5 Servicios.....	18
1.6 El bibliotecario de consulta.....	19
1.7 La entrevista de consulta.....	22
Capítulo II. El Archivo Vertical.....	24
2.1 Definición.....	26
2.2 Utilidad.....	26
2.3 Tipo de material.....	27
2.4 Organización.....	28
2.5 Usuarios.....	31
2.6 Automatización del Archivo Vertical.....	31
2.7 Software de automatización para el Archivo Vertical.....	33
Capítulo III. La Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Norte.....	39
3.1 Antecedentes (logo y lema).....	39
3.2 Proyecto educativo.....	41

3.3	Antecedentes de la biblioteca.....	42
3.4	Organización.....	43
3.5	Colecciones.....	46
3.6	Servicios.....	47
3.7	Sala de lectura.....	54
3.8	Personal.....	58
3.9	Mobiliario y equipo de cómputo.....	58
3.10	Usuarios.....	61
Capítulo IV. La automatización del Archivo Vertical del Servicio de Consulta de la Universidad Anáhuac del Norte.....		63
4.1	Selección de la base de datos.....	64
4.2	Automatización del Archivo Vertical.....	65
4.3	Guía para la catalogación y captura del Archivo Vertical en la base de datos del sistema ALEPH.....	66
CONCLUSIONES.....		84
OBRAS CONSULTADAS.....		87

INTRODUCCIÓN

Vivimos una época de transición en la cual las opciones y oportunidades para el bibliotecólogo son más grandes en relación a otros tiempos. En particular, las tecnologías de la información siguen transformando la práctica del bibliotecario de consulta, al potenciar aún más el uso de la computadora gracias a la comunicación a través de redes informáticas. Ya desde hace algunas décadas la información se produce, obtiene y presenta con mayor facilidad, gracias al alud de recursos tecnológicos marcados por la mejora constante en rendimiento y costo, lo que provocó una profunda revolución en el manejo de la información, la cual aún no termina.

El presente informe académico tiene por objeto dar cuenta del proceso de automatización del Archivo Vertical perteneciente al Área de Consulta de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Norte. Su automatización y visualización a través del catálogo electrónico abre a la comunidad en general la posibilidad de acercarse, en poco tiempo, a la gran cantidad de información disponible en periódicos, folletos, trípticos, carteles, hojas sueltas, así como en memorias de conferencias, simposios, jornadas, etc., y en carpetas elaboradas con temas de interés.

Desde hace algunos años los servicios de biblioteca se proporcionan tanto dentro de sus edificios como fuera de ella, de manera virtual en cualquier lugar por Internet. Pero su carácter básico permanece estable: proporcionar asistencia a las personas que buscan información. De aquí la necesidad de mejorar las formas de organizar, clasificar y automatizar las herramientas para su consulta.

Este informe consta de cuatro capítulos, organizados como se muestra a continuación:

Capítulo I. El Servicio de Consulta. Presenta los orígenes y desarrollo del Servicio de Consulta, define sus funciones y caracteriza tanto sus colecciones como los servicios que ofrece. Tiene por objetivo contextualizar al Archivo Vertical como parte del Área de Consulta, ubicándolo dentro de sus colecciones como un importante servicio para los usuarios de esta área.

Capítulo II. El Archivo Vertical. Trata de su definición y utilidad, así como de asuntos relacionados con la organización, depuración y automatización del mismo.

Capítulo III. La Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Norte. Expone el origen, los objetivos y el desarrollo educativo esta gran institución, la historia de la paulatina conformación de su actual biblioteca, y los servicios que ésta ofrece a sus usuarios.

Capítulo IV. La automatización del Archivo Vertical del Servicio de Consulta de la Universidad Anáhuac del Norte. Describe el proceso de automatización de la información contenida en el Archivo Vertical. Muestra dos etapas: la primera con el sistema DYNIX y la segunda con el sistema ALEPH. Cierra el capítulo con la Guía para la catalogación y captura del Archivo Vertical en la base de datos ALEPH.

Finalmente se presentan las conclusiones y la referencia bibliográfica de las obras consultadas.

Capítulo I

EL SERVICIO DE CONSULTA

Nuestro moderno Servicio de Consulta tuvo sus orígenes en la segunda mitad del siglo XIX, en respuesta al aumento en el número de personas en posición de recibir una educación formal; situación que se presentó como resultado de los logros en la difusión de la educación, principalmente en países como Estados Unidos. Dado que estos usuarios carecían de las habilidades para utilizar la biblioteca en forma adecuada se necesitó un intermediario entre éstos y las colecciones bibliográficas; a éste se le denominó bibliotecario de consulta.

El término Servicio de Consulta fue empleado por primera vez en 1876 por Samuel Green en el artículo *Las relaciones personales entre bibliotecarios y lectores*¹, y desde entonces forma parte del vocabulario técnico bibliotecológico. A partir de ese momento los profesionales de la información en México y en otros lugares han pugnado por el desarrollo del Servicio de Consulta, definiéndolo de acuerdo a sus experiencias:

1.1 Definición

Para Estela Morales el Servicio de Consulta es:

“...una unidad de servicio que aspira a poner al alcance del usuario toda la información que él necesita y la biblioteca, previamente, ha adquirido y organizado. Actúa como intermediario entre la información y las

¹ *Introducción General al Servicio de Consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México: UNAM/CUIB, 2000. p.4; cita a su vez tomada del *Library Journal* del 30 noviembre de 1876, en su primer número.

necesidades del usuario, con base en el diálogo entre usuario y bibliotecario, para que éste conozca realmente las necesidades de aquél y, asimismo, las relacione con el conocimiento que tiene de la información que se encuentra disponible y los medios para obtenerla, a fin de poder satisfacer la necesidad de información que presentó el usuario.”²

A su vez, Joseph L. Wheeler opina que el Servicio de Consulta es:

“...la ayuda que el bibliotecario proporciona a los usuarios, entregándoles los materiales que necesita para su estudio; es una guía para obtener información más específica, o bien un camino más corto para poder acceder a la información.”³

Por su parte, Concepción Basilio considera al Servicio de Consulta como:

“...la ayuda directa y personal en la búsqueda de la información a solicitud de un usuario, que se proporciona con la colección propia o con la de otras bibliotecas de la localidad o del extranjero.”⁴

En la obra *El Servicio de Consulta*, elaborada por la Dirección General de Bibliotecas de la SEP, se define al Servicio de Consulta como:

“Es la respuesta a las necesidades de información de los usuarios, el bibliotecario les proporciona, a través de un diálogo amable, ayuda personal a fin de guiarlos hacia las fuentes de información más adecuadas. Este servicio, en el que el bibliotecario constituye el lazo de unión entre el usuario y el material, se denomina consulta.”⁵

² MORALES CAMPOS, Estela. *El Servicio de Consulta*. México: UNAM/CUIB, 1993. p.11.

³ WHEELER, Joseph L. *Administración práctica de bibliotecas públicas*. México: Fondo de Cultura Económica, 1970. p. 330.

⁴ BASILIO ROMERO, Concepción. "Metodología de la consulta". En *Ciencia Bibliotecaria*, Vol. 2, no. 1 (1978), p. 29.

⁵ Dirección General de Bibliotecas. *El Servicio de Consulta*. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 1991.p.9.

Samuel Rothstein comenta:

“El Servicio de Consulta es la asistencia personal que en forma individual da el bibliotecario a los lectores que buscan información.”

Concluyo, con base en las anteriores definiciones, que el Servicio de Consulta es la interacción entre el bibliotecario, el usuario y las colecciones, para la satisfacción de las necesidades de información del usuario.

Se puede decir, entonces, que el bibliotecario es al usuario como el médico a su paciente.

1.2 Funciones

En 1876, en el ya mencionado artículo *Las relaciones personales entre bibliotecarios y lectores*, Samuel Green menciona por primera vez las principales funciones del Servicio de Consulta:

- Información: Proporciona la respuesta a la pregunta de un usuario o la información que éste necesita.
- Instrucción: Enseña a los individuos cómo localizar la información por sí mismos, o los asiste en la elección y uso de las herramientas de consulta.
- Guía: Aconseja y asiste a los usuarios en lugar de enseñarles habilidades específicas.⁶

⁶ Op.Cit. p. 14.

En 1942, la American Library Association (ALA) diseñó una clasificación de actividades del Servicio de Consulta. De ésta surgieron cinco funciones del Servicio de Consulta:

1.- Supervisión

Función de carácter administrativo que debe tener presentes los objetivos de la institución y las necesidades de la comunidad, con el propósito de planificar los servicios, seleccionar al personal y la colección.⁷

Esta función debe ser asignada a un bibliotecólogo con amplio criterio, comprometido con los principios y objetivos de la biblioteca, con el propósito de brindar un servicio de calidad.

2.-Información

Al área de consulta asisten usuarios que el bibliotecario debe ubicar y dirigir, con el propósito de orientarlos e instruirlos en el adecuado manejo de las obras de consulta. Asimismo el bibliotecario debe explicar a los usuarios cómo está organizada la biblioteca y en qué áreas puede encontrar información que complemente los materiales de consulta, ofreciendo de esta forma un panorama general de la biblioteca.⁸

Es fundamental que el bibliotecario de consulta se dirija al usuario para explicarle brevemente en qué consisten los servicios de referencia que se le ofrecen, y encauzarlos al área del conocimiento de su carrera y a otras áreas que puedan ser de su interés, esto con la finalidad de que el usuario tenga un panorama general de su acervo y áreas afines.

⁷ MORALES CAMPOS, Estela. *El Servicio de Consulta*. México: UNAM/CUIB, 1993. p.15 tomada de SHORES, Louis. Basic reference Source. Chicago: ALA, 1954. pp. 1-22.

⁸ Op. Cit. pp. 15 y16.

3.- Instrucción

El objetivo de esta función es proporcionar al usuario la instrucción y las herramientas necesarias para que maneje idóneamente el contenido de las obras de consulta, con el propósito de que el usuario se vuelva autosuficiente y poco a poco necesite menos de la asistencia del bibliotecario.⁹

Cuando un usuario se vuelve autosuficiente apoya a sus compañeros, lo cual permite que el bibliotecario disminuya su carga de trabajo con ellos, pueda dedicarse a planear otros servicios, mejorar los que ya existen, o bien iniciar la instrucción de nuevos usuarios. Los usuarios con instrucción son los canales más eficaces para la promoción de la biblioteca, pero también son ellos los que pueden generar una imagen negativa de la misma, en caso de un mal servicio o simplemente no se les atiende debidamente. Por lo anterior resulta fundamental tratar de la mejor manera posible a todos los usuarios.¹⁰

4.- Bibliografía

“Es una función más del servicio de consulta. En la mayoría de los casos la bibliografía será elaborada por el bibliotecario, y dependiendo de lo exhaustivo que se requiera se deben tener presentes algunos aspectos tales como, nivel de estudios del usuario, cobertura temática, geográfica y temporal, así como el idioma entre otros; también es indispensable revisar todas las fuentes de información disponibles y no limitarse a un sólo tipo de material, es decir, se deben de revisar todos los materiales disponibles”.¹¹

Es muy importante tener una comunicación estrecha con el Área de Adquisiciones pues es la encargada de abastecer los documentos informativos a través de las sugerencias que se le remiten por medio de bibliografías. Es fundamental escuchar y anotar las sugerencias de los usuarios.

⁹ Op. Cit. p. 17.

¹⁰ Op Cit. pp 17 y18.

¹¹ RIVAS PÉREZ, Ma. Del Carmen. *El Servicio de Consulta: desarrollo y funciones*, México: UNAM, tesis, 2000. pp. 14 y 16.

5.- Evaluación

En esta función se incluyen dos aspectos importantes: por un lado, la evaluación del Servicio de Consulta; y por el otro, la evaluación de las colecciones, con el propósito de estar a la vanguardia en lo que se refiere a colecciones, servicios y actitudes.¹²

Por lo regular estas actividades se realizan anualmente, dado el crecimiento normal de las colecciones, llevándose a cabo de manera paralela un proceso de descarte. La evaluación es importante pues de ella depende la creación de otros servicios y el mejoramiento de los que ya se brindan.

1.3 Colecciones

El tipo de colecciones que existen en una biblioteca, y de manera específica en su Área de Consulta, depende de la especialización y de los recursos económicos con los que se cuenta. Las obras se pueden encontrar en diferentes formatos:

- *Tradicionales impresos.*
- *Archivo Vertical.* Colección de materiales con información relevante, recopilada con el paso del tiempo. Este tema se desarrolla en el capítulo II.
- *Mapoteca.* Es un servicio de información donde se conserva y difunde de manera dinámica, una colección de mapas y material cartográfico, organizados de acuerdo a un sistema metodológico, estandarizado y uniforme¹³.

En general las fuentes de información pueden dividirse como se muestra en el Cuadro 1. Fuentes de Información.

¹² MORALES... Op. Cit. p.20.

¹³ ¿Cómo se organiza una mapoteca? Guía para el bibliotecario. México: INEGI, 1999. p. 9.

FUENTES DE INFORMACIÓN

PRIMARIAS	SECUNDARIAS
Enciclopedias	Catálogos
Almanques	Índices
Diccionarios	Bibliografías
Efemérides	Resúmenes
Guías	Tesaurus
Manuales	
Anuarios	
Atlas	
Directorios	
Bases de datos de texto completo	Bases de datos referenciales

Cuadro 1. Fuentes de información

Se consideran fuentes primarias aquellas en las que se encuentra el contenido de la información definitiva. Estos documentos no remiten a otro, como ocurre con las fuentes secundarias.¹⁴

Las fuentes secundarias son aquellos documentos que tienen como objetivo principal indicar qué fuente o documento puede proporcionar la información requerida, ya que no contienen información acabada; siempre remiten a los documentos primarios.¹⁵

Las obras de consulta, también llamadas de referencia, tienen por objeto responder brevemente, con rapidez y facilidad, a demandas concretas de información general o bibliográfica.

¹⁴ VEGA, Arturo Martín. *Fuentes de información general*. Madrid: TREA, 1995. p.58.

¹⁵ Op. Cit. p.59.

La capacidad de respuesta de una obra de consulta depende normalmente del plan general de exposición, la calidad de los índices y la adecuada distribución de referencias cruzadas.¹⁶

A continuación se describen diversos ejemplos de cada una de las fuentes.

Fuentes primarias

Enciclopedia general. Trata sobre todas las ramas del conocimiento humano. Proporciona una descripción, explicación o exposición del tema, su historia, situación actual y la organización del campo de estudio.

Enciclopedia especializada. Tiene todas las características de una enciclopedia general, pero trata sobre un área (arte o ciencia) específica.

Almanaques. Es una publicación anual en la que se reportan hechos, datos y estadísticas de actualidad sobre numerosos asuntos. Trata también de hechos sucedidos a lo largo de un período. Resuelve dudas sobre los sucesos y las estadísticas del año que se reseña, así como algunas dudas sobre cifras comparativas entre diferentes años. Es conveniente que la biblioteca conserve los almanaques de años anteriores durante algún tiempo, con el propósito de poder proporcionar también esta información.

Diccionarios. Existen una gran variedad de diccionarios de acuerdo a la temática que se requiera. Pueden resolver dudas sobre la definición de términos, ortografía, división silábica, pronunciación, uso y evaluación, sinónimos, abreviaturas, etc.

¹⁶ GARZA MERCADO, Ario. *Obras de consulta para estudiantes de Ciencias Sociales y Humanidades*. México: El Colegio de México, p.9.

Diccionario Idiomático. Contiene, en orden alfabético, las definiciones o explicaciones de todas las dicciones o vocablos de uno o más idiomas.

Diccionario Biográfico. Proporciona la historia de la vida de personajes destacados. Por lo general la información se ordena alfabéticamente por el apellido de las personas biografiadas.

Diccionario especializado. Consigna vocablos, términos y en ocasiones hasta una breve descripción de un área de estudio o un tema determinado.

Efemérides. Libro o catálogo histórico en el que se da noticia de los sucesos más notables.

Guía. Libro o folleto de indicaciones que contienen datos o instrucciones diversas para información de la persona que lo consulta.

Manual. Proporciona información básica y concisa sobre un área del conocimiento. En él se compendia lo esencial de una materia, tema o campo de estudio. También se llama manual al tratado en el que se guía al lector en la ejecución de una tarea: contiene instrucciones para hacer algo paso a paso.

Anuarios. Se publican cada año y reseñan los eventos sobresalientes acontecidos en ese lapso de tiempo. Estos pueden publicarse de manera independiente o como libro del año de una enciclopedia, que será un volumen con información descriptiva o estadística sobre los acontecimientos del año y que actualiza información y contenido de la propia enciclopedia.

Atlas. Consiste en una colección de mapas o láminas geográficas contenidas en un volumen. Puede incluir cartas geográficas, cartas marítimas, y a veces puede enfocarse sobre una época de la historia, una región, los diferentes climas u otras situaciones específicas.

Directorios. Es una lista en orden alfabético o sistemático, de personas, organizaciones e instituciones de carácter general o especializado.

Fuentes secundarias

Catálogos. Muchas bibliotecas publican sus catálogos en papel, microficha, en cinta o CD-ROM, lo que permite tener al alcance del bibliotecario de consulta la colección de bibliotecas afines a la suya y de interés de sus usuarios. Pero también existen los catálogos de proveedores donde se pueden ver las obras que están en boga y adquirirlas para actualizar la colección.

Índices. En un libro es una lista alfabética de materias y autores que indica dónde se localizan dentro de la obra. Como una obra independiente, el índice es una relación de los contenidos de materiales impresos, generalmente publicaciones periódicas. Los índices se publican casi siempre por áreas o materiales específicos y proporcionan los datos suficientes para identificar el artículo y su ubicación en la publicación de origen. Los datos pueden ser: autor, título del artículo, título de la publicación periódica, volumen, número, año y número de páginas en las que aparece el artículo.

Bibliografías. Es una lista en la que se describen y clasifican obras publicadas, especialmente libros.

Resúmenes. Representación condensada del contenido de un documento mediante técnicas de indización y análisis.

Tesaurus. Muestra la equivalencia entre términos del lenguaje natural y términos normalizados y preferentes del lenguaje documental, así como las relaciones entre otros términos.

Las bases de datos se pueden considerar como primarias y secundarias, ya que existen:

- *Bases de datos en CD-ROM, referenciales y de texto completo.*

- Texto completo: Artemisa: Publicaciones nacionales de medicina

- IUS: Jurisprudencias de 1917-2001

- Diario Oficial: 1917-2002

- Proceso: 1995-2000

- Referenciales: LISA

- Philosopher Index:

- Current Contents

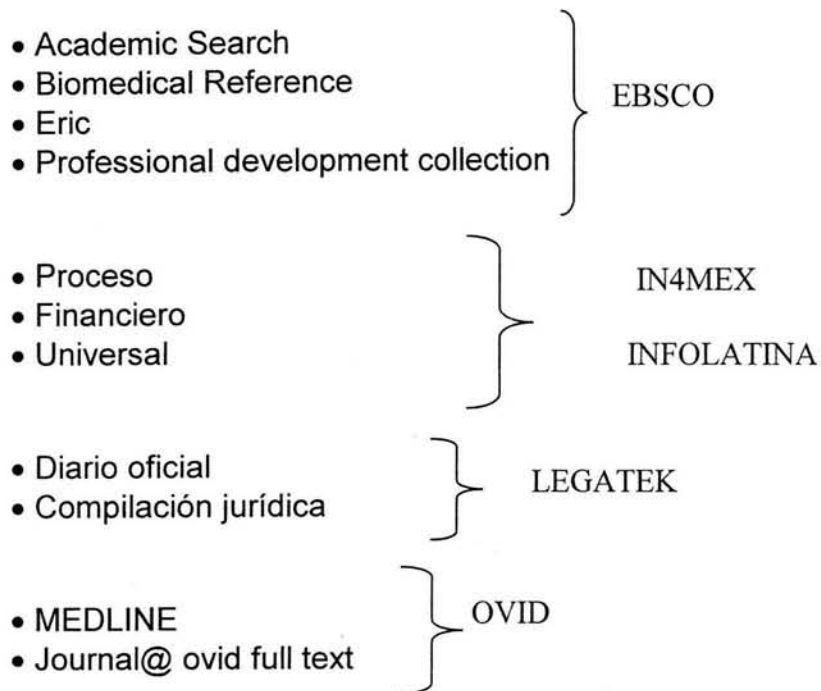
- *Bases de datos en línea, referenciales y de texto completo.* Al contrario de las locales éstas están en constante actualización, por lo que son más demandadas por los usuarios.

Ofrecen tanto artículos en texto completo, como información de referencia, conocida comúnmente como *abstract*. Algunas de éstas se localizan en sistemas integrados de información, que abarcan diversos campos del conocimiento, como son las siguientes:

En texto completo y referenciales

- ABI/Inform Global
- Academic Research Library
- Applied Science & Technology
- Computing
- Health & Medical Complete

} PROQUEST



Referenciales en Línea

- Current Contents
- Philosopher Index

1.4 Usuarios

Los usuarios son el eje central de la biblioteca. El usuario de información es la persona que utiliza los servicios de biblioteca y sus colecciones, con la finalidad de satisfacer sus necesidades de información.¹⁷ Idealmente se pretende que el usuario "...de la información experimente por sí mismo el hecho de involucrarse de

¹⁷ SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide, 1994. p.2.

manera directa en la consecución de su satisfactor de tipo informativo; pudiendo ser en un sistema organizado como la biblioteca”¹⁸

Para Lancaster, el usuario es un miembro de una comunidad específica a la cual una determinada biblioteca o cualquier otro centro de información está destinado a servir.

El glosario de la ALA define al usuario de la biblioteca como la persona que usa los materiales y los servicios que ésta ofrece, y divide a los usuarios en:

- Usuarios Potenciales. Son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello, y por lo tanto, no expresan sus necesidades.
- Usuarios Reales. Son usuarios que no sólo son conscientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente.¹⁹
- Usuarios Asiduos. Son aquellos que frecuentan la biblioteca diariamente, permaneciendo en ella un tiempo considerable, tendiendo a ser autosuficientes, creándose una estrecha relación entre ellos y el bibliotecario.

Cabe mencionar que en algunos artículos se menciona el concepto cliente y de éste se han encontrado los calificativos de cliente potencial y cliente final.

“Los autores no emplean en ningún momento el término usuario. Esto es un indicador de la tendencia al término cliente dentro de la literatura de mercadotecnia y un llamado para comprender que no siempre la distinción

¹⁸ PALACIOS SALINAS, Carolina; Vega Díaz, María Guadalupe. *Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del Distrito Federal*. México: UNAM/CUIB, 1994. p.9.

¹⁹ SANZ CASADO... Op. Cit. p.19.

entre usuario y cliente se basa en la existencia o no de relaciones monetario mercantiles."²⁰

Sin embargo, en el ámbito bibliotecario este uso del concepto cliente es un tema controvertido, puesto que hay posiciones a favor y en contra. Independientemente de lo anterior, lo más importante es la búsqueda de estrategias que mejoren la atención brindada a los usuarios y resuelvan cada vez de mejor manera sus necesidades de información.

1.5 Servicios

Los servicios ofrecidos en el Área de Consulta dependen en gran medida del tipo de biblioteca y de la población a la que esté dirigida; así, varían los servicios y las colecciones que ofrecen las bibliotecas públicas, escolares, universitarias o privadas. A continuación se mencionan los más representativos:

- Respuestas rápidas y breves.
- Visitas guiadas por la biblioteca.
- Programas de formación de usuarios de información.
- Seminarios sobre el uso de material de consulta y acceso a servicios.
- Ayuda para localización de información.
- Elaboración de bibliografías en diferentes modalidades: retrospectiva, corriente, manuales, búsquedas en línea.
- Préstamo de obras de consulta.
- Servicios de alerta sobre tópicos preestablecidos por los usuarios.

²⁰ NUÑEZ PAULA, Israel A. "Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes". *Revista Interamericana de Bibliotecología*, Vol. 23, Nos. 1 y 2, 2000. p.5.

- Localización de documentos nacionales y extranjeros.
- Préstamo Interbibliotecario.
- Archivo Vertical.
- Mapoteca.

Las políticas y los servicios del Área de Consulta son definidos de acuerdo al tipo de biblioteca y a la institución a la que ésta pertenece.²¹

1.6 El bibliotecario de consulta

El bibliotecario de consulta debe tener una sólida formación académica, características de personalidad y disposición hacia el trabajo con el público, y el deseo de poseer una vasta cultura general. En la medida en que crece el volumen de información y la especialización del conocimiento, la necesidad de lo anterior se hace más evidente, puesto que en la escuela de Bibliotecología el egresado adquiere conocimientos que le brindan un panorama general de la profesión y algunas técnicas específicas que le permitirán el manejo de las fuentes de consulta, pero no así la base cultural que le permita ubicar cada una de las preguntas de consulta, y menos aún, la base de conocimiento especializado que se requiere para apoyar a cierto tipo de usuario.²²

Por otro lado, es muy importante que el personal de consulta mantenga una sonrisa en los labios, pues ésta es la llave mágica que le permitirá producir un acercamiento rápido con el usuario. Aunque en ocasiones es difícil para el

²¹ MORALES... Op.Cit. pp. 69 y 70.

²² MORALES... Op. Cit. p.27.

personal del Servicio de Consulta mantener la actitud mencionada, debido a su dedicación a otras actividades que debe realizar de forma paralela a la consulta.

Varios autores han escrito sobre las cualidades que debe tener un bibliotecario de consulta para poder proporcionar a los usuarios una asesoría profesional.

Para Concepción Basilio, el bibliotecario debe poseer:

- Espíritu de investigación
- Conocimientos generales
- Conocimiento del tema de la especialidad de la biblioteca
- Conocimiento de la técnica bibliotecaria
- Conocimiento de la colección
- Imaginación, minuciosidad, orden, persistencia, observación y criterio

Para Estela Morales:

- Buena memoria, que permita manejar referencias
- Habilidad para sistematizar y clasificar el conocimiento adquirido
- Responsabilidad para buscar los datos
- Exactitud para identificar y proporcionar la información
- Facilidad y adaptabilidad para pasar de un tema a otro. Ecuanimidad para tolerar a los lectores impertinentes y groseros
- Curiosidad e imaginación

De acuerdo con Mearns, el bibliotecario debe tener además:

- Preparación y capacidad para comprender y recibir información
- Imaginación e ingenio

- Entusiasmo
- Persistencia
- Un sentido de los medios de comunicación
- Humildad
- Amor para servir a la gente

Y finalmente, para Goldor resultan indispensables las siguientes características:

- Base cultural rica en la lectura
- Curiosidad intelectual
- Interés agudo por los sucesos actuales
- Conocimiento de los materiales
- Conocimiento de los temas²³

Estos autores coinciden en que el bibliotecario de consulta debe poseer: espíritu de investigación, creatividad e imaginación, amplia base cultural, conocimiento de la colección y conocimientos generales de todo tipo de disciplinas. Mearns menciona dos cualidades sumamente importantes: la humildad y el amor para servir a la gente; ya que si el personal de consulta no tiene estas cualidades no disfrutará su trabajo, lo que deteriorará la calidad del mismo.

Aunado a lo anterior, es importante agregar que es fundamental la empatía del bibliotecario hacia el usuario; esto ayuda a comprender a los usuarios, y así brindar una mejor atención personalizada. Con lo anterior se logra sensibilizarlos acerca de la importancia de las técnicas y métodos utilizados por los bibliotecarios en el proceso de búsqueda de información. También es importante saber escuchar

²³ ESCALONA RIOS, Lina. *Personal y usuarios de consulta un estudio evaluativo en bibliotecas públicas del D.F. México*: UNAM, Tesis, 1989. pp. 36 y 37.

a los usuarios en la fase de entrevista, para crear correctamente los mapas conceptuales de información y poder satisfacer las necesidades de información que ellos requieren.

1.7 La entrevista de consulta

El personal es el punto clave del Servicio de Consulta, pues es quien se encarga de hacer circular la información directamente entre los usuarios.

Los conocimientos generales, las habilidades de interacción y la familiarización con la colección, permiten incrementar la habilidad en la conducción de la entrevista, la cual tiene una relación directa con la satisfacción del usuario; por lo tanto, a mayor habilidad en la conducción de la entrevista mayor será la probabilidad de satisfacer las preguntas del usuario.²⁴

“El usuario llega a la biblioteca porque tiene una necesidad de información que le urge satisfacer, pero, a la vez, llega a un mundo desconocido que le genera inseguridad y timidez, o agresividad para disimular su ignorancia; por lo que se esperaría que el bibliotecario, conocedor de esta situación, le proporcionará un ambiente agradable, un trato cordial y amable que le ayuden a vencer estos obstáculos y le permitan tener confianza en el bibliotecario, exponer libremente su problema, ser claro y veraz para precisar los alcances y límites de su estudio.

Para lograr esta comunicación, el bibliotecario tiene que convertirse en un elemento activo, observador y con mucha iniciativa, que maneje las técnicas de comunicación interpersonal, y de ser posible, que tenga un entrenamiento en este aspecto. Ya que se dio la comunicación y que el usuario se siente en un clima de confianza, y puede expresar su pregunta, que generalmente, en un principio, es muy amplia, el bibliotecario, apoyado en el diálogo, precisará el problema”.²⁵

Una preocupación fundamental del bibliotecario de consulta es satisfacer de la mejor manera posible las necesidades de información de sus usuarios. Debido a esto surge la necesidad de organizar aquella información importante que se

²⁴ Op.cit p.36.

²⁵ MORALES CAMPOS, Estela. *El Servicio de Consulta*. México: UNAM/CUIB, 1993. pp. 28 y 29.

caracteriza por ser efímera y no estar en un formato tradicional; para ello se apoya en el Archivo Vertical, tema principal del próximo capítulo.

Capítulo II

EL ARCHIVO VERTICAL

La organización de información localizada en materiales como láminas, fotografías, tarjetas, postales, boletines, folletos, hojas volantes, carteles, notas periodísticas, artículos de revistas etc., y su inclusión dentro del acervo de una biblioteca es un tema de gran actualidad dentro del ámbito bibliotecario. Generalmente este tipo de información es considerada como una colección aparte, de recursos suplementarios o complementarios, a la que se asigna un espacio determinado. En el caso de que estos materiales sean almacenados sin un orden, la recuperación de la información puede ser un problema. Muchas veces se revisa entre todos los materiales, lo que hace más lenta la búsqueda, y como frecuentemente se les apila unos sobre otros, se produce un excesivo manejo, que puede ocasionar el deterioro de esta colección al mediano plazo.

Históricamente la solución más común para la situación anterior fue un cambio en la organización física de tales materiales, colocándolos sobre un extremo, de manera vertical y dentro de carpetas temáticas sostenidas por guías, en un mueble con las dimensiones apropiadas. Esta última forma de organización, denominada Archivo Vertical, agiliza y facilita la localización de cada documento, además de favorecer su conservación y de ahorrar espacio. Así se logra que materiales como los citados estén disponibles en poco tiempo y en condiciones óptimas.

El Archivo Vertical, importante para las labores en la Sala de Consulta²⁶, ha tenido siempre defensores y detractores. Los primeros subrayan su utilidad y su bajo costo, al existir instituciones dedicadas a la difusión gratuita de un sinnúmero de temas a través de materiales efímeros. Los segundos destacan que su mantenimiento puede tener un alto costo, sobre todo por el tiempo que los bibliotecarios deben dedicarle a expensas de otras actividades; y su probable poco uso, sobre todo a la luz del advenimiento de la World Wide Web. Actualmente surge un tercer grupo, que sugiere que las virtudes del Archivo Vertical pueden estar unidas al atractivo del Internet, ya que hay algunas similitudes entre ellos. Inclusive algunos portales como Yahoo!, Galaxy/Tradewave, y Argus Clearinghouse han sido descritos como archivos verticales electrónicos²⁷.

Por otro lado, el avance informático ha permitido la recreación virtual del acervo bibliotecario, no siendo una excepción los materiales tradicionalmente albergados en el Archivo Vertical. Es así que en esta primera década de siglo es común encontrar que las bibliotecas o centros de consulta de referencia cuentan con un acervo físico, con su respectivo índice o catálogo generalmente disponible en línea, y con un archivo vertical tradicional que también puede ser consultado a través del Internet²⁸, además de ligas a otros archivos verticales virtuales²⁹.

²⁶ AMAYA RAMÍREZ, Miguel Ángel. *Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM: el caso de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México*. México: UNAM, Tesis, 1997. p. 67.

²⁷ NEUHAUS, Chris. "Browser's choice: a comparative use study of traditional and electronic vertical files", en *Reference Services Review*, pp. 79-86. Estados Unidos, 1998.

²⁸ Una interesante descripción del proceso de creación de una extensión al internet de un archivo vertical se encuentra en el artículo "Developing a hypertext World Wide Web vertical file" de Chris Neuhaus, en *Collection Building*, Vol. 16, No. 1, 1997, pp. 66-72. MCB University Press.

²⁹ Una serie de ligas útiles para el referencista se encuentran en "The virtual vertical file" de Elizabeth Thomsen, en *Collection Building*, Vol. 16, No. 1, 1997, pp. 66-72. MCB University Press.

2.1 Definición

El Archivo Vertical es una selección de material informativo sobre temas relevantes y de actualidad, obtenido a través de fuentes impresas tales como: recortes de prensa y revistas, folletos, ponencias, resúmenes, fotocopias de capítulos de libros, láminas, fotografías, tarjetas postales, boletines, etc., organizada de manera vertical, conformado con temas relacionados con las áreas de estudio o investigación de la institución.³⁰ En este tipo de colección los temas varían de acuerdo al tipo de biblioteca o centro de información.

En ocasiones el material a pesar de no ser actual, es único y de gran relevancia, por lo que es mantenido en el archivo al no estar disponible en otros formatos.

2.2 Utilidad

El Archivo Vertical puede representar un recurso clave en beneficio del servicio bibliotecario y del usuario, pues:

- Amplía y actualiza la colección del servicio bibliotecario.
- Facilita el uso de la información precisa y actual sobre los temas de interés.
- Provee al usuario de información que muchas veces no llega a publicarse.
- Conserva y controla el uso de diversos materiales bibliográficos por medio de fotocopias.

³⁰ LÓPEZ SAUCEDO, Azucena. "Archivo Vertical". *Revista CONAMED*, Año 4, No. 14, pp. 29-31, enero-marzo, 2000.

- Proporciona información a bajo costo. Muchas instituciones destinan fondos a la reproducción de materiales efímeros con información valiosa para difundirla de manera gratuita. De tal manera que los gastos relacionados en inclusión se reducen a los derivados de los procesos técnicos.

Asimismo, el archivo vertical da cabida a información sobre el Estado, parques nacionales, sitios históricos, historias locales, así como reportes anuales, celebración de aniversarios, programas de eventos pasados, gacetas escolares, etc., los cuales pueden no encontrarse fácilmente, y pueden conformar una colección especial dentro del archivo vertical.

Por otro lado, como se mencionó anteriormente, la viabilidad futura del archivo vertical es puesta en duda por algunos bibliotecarios, debido a su alto costo de operación y mantenimiento, en horas dedicadas por los responsables del Área de Consulta, comparado con el costo del acceso a Internet y de las suscripciones a bases de datos locales y en línea, además de que el mantenimiento de éstas es mucho más barato y rápido, y pueden proporcionar más información que el archivo vertical tradicional.³¹

2.3 Tipo de Material

El Archivo Vertical es un servicio muy flexible pues en él puede albergarse todo tipo de materiales conforme al perfil educativo de la institución en la cual se elabore. Puede contener:

³¹ ANDERSON, Cynthia. "Vertical files: the super-eights of tomorrow?". *Book report*, Vol. 20, No.3, 2001. pp. 36 y 37.

- Recortes de periódicos y revistas
- Folletos de publicaciones no-periódicas
- Panfletos o volantes
- Láminas
- Fotocopias de materiales muy solicitados
- Partes de libros deteriorados pero que aún son solicitados
- Fotografías
- Sinopsis de diversos temas, incluso de algunas obras literarias, etc.

Estos materiales constituyen un material de consulta de primera mano y de gran demanda para los investigadores de los niveles de educación básica, media, superior y de posgrado.³²

2.4 Organización

La organización de la información del Archivo Vertical, así como la constante actualización de índices y catálogos, propicia que el usuario obtenga en menor tiempo referencias que le ayuden, tanto a estructurar su tema de investigación, como a obtener la información deseada.

El Archivo Vertical es responsabilidad del Servicio de Consulta, el cual establece un contacto directo con los usuarios para conocer sus necesidades de información. Lo anterior permite al bibliotecario de consulta realizar una correcta selección, preparación, ordenamiento y descarte de los documentos que lo conforman.

³² Op. Cit...LÓPEZ SAUCEDO...p.30.

Para su manejo los documentos se colocan en carpetas, a las cuales se asigna encabezamientos por temas de interés y se ordena alfabéticamente. Se debe tener siempre disponible una copia de los encabezamientos existentes para todo el personal que está involucrado en el Archivo Vertical.

Es recomendable que esta colección se encuentre en archiveros de acero o metal, los cuáles, por lo regular, consisten en tres o cuatro gavetas.³³

El Archivo Vertical permite mantener los documentos en mejores condiciones y facilitar su manejo. Con los sistemas de automatización, la información del Archivo Vertical puede ser consultada más rápidamente y, por medio del Internet, compartida con otras instituciones.

Para un adecuado mantenimiento del Archivo Vertical es necesario tener en cuenta los siguientes puntos³⁴:

- Necesidades de los usuarios del archivo. Una comunicación abierta y fluida entre los usuarios y el bibliotecario que mantiene el Archivo Vertical es un requisito para que éste último trabaje temas acordes con los intereses de los usuarios. El uso de un buzón de opiniones o de temas necesarios puede ser considerado como una opción recomendable.
- Actualización periódica. Aquí cabe resaltar la posibilidad de fijar periodos para dar de alta materiales nuevos, además del uso de estrategias para situaciones particulares, como la de archivar cuando se tenga ya un buen número de información sobre varios temas y así invertir menos tiempo.

³³ Op. Cit...LÓPEZ SAUCEDO...p.30.

³⁴ MCBEE, Pat. "The relevance of vertical files in the modern library media center". *Book report*, Vol. 18, No. 3, 1999, pp. 23-25.

- Descarte periódico. Es preferible no tener información a proporcionarla desactualizada o equivocada, pues los usuarios se irán con la idea de que es precisa y está al día. Se recomienda fijar periodos para dar de baja materiales viejos o que están mejor cubiertos en otras fuentes.
- Volumen de los materiales en cada carpeta temática. El crecimiento de la información relativa a ciertos temas dentro del Archivo Vertical puede hacer necesaria su subdivisión, con la consiguiente creación de subtemas.

Asimismo, la disminución en los materiales de cierta carpeta puede hacer que ésta sea unida con otra que tenga relación. Estas tareas resultan imprescindibles para que las carpetas resulten manejables para el usuario.

- Mantener un balance en la colección: Se sugiere rotar la responsabilidad del mantenimiento del archivo entre los distintos responsables para así tratar que cada uno de ellos influya en el contenido, perspectiva, tamaño de los documentos y carpetas, y así balancear la colección, propiciando que todo el personal del Área de Consulta esté en mejores condiciones de orientar a los usuarios del archivo.
- Mantener al corriente y a la vista un índice de materias. Resulta práctico tener listas de los encabezados de las carpetas pegadas en lugares donde los usuarios puedan fácilmente verlas.
- Hacer uso de las referencias cruzadas. Use “Ver” y “Ver también”, para enriquecer y hacer más amables los índices y los archivos.
- Enseñar tanto el uso del catálogo electrónico en general, así como a acceder la información de este archivo.

2.5 Usuarios

El tipo de usuario a quien se dirige el Archivo Vertical depende en gran medida de la institución a la cual éste pertenezca, pero como se comentó anteriormente éste es, en un primer momento, el usuario del Área de Consulta.

Es importante mencionar que a partir de que los usuarios conocen los servicios y se llevan una imagen positiva éstos son los mejores promotores de la biblioteca. Por lo regular los usuarios que consultan el Archivo Vertical esperan encontrar información resumida y de gran valor.

En general se puede decir que los usuarios se encuentran en la comunidad a la que pertenece el Archivo vertical; que en el caso de ser una institución educativa está conformada por alumnos, maestros, investigadores, egresados, personal administrativo, además de los estudiantes de otras universidades y la población que pueda tener acceso a ella.

2.6 Automatización

A partir de la década de los ochenta se incrementó el uso de las computadoras personales, lo cual facilitó el desarrollo y el crecimiento de las bibliotecas en México, sobre todo de las universitarias, gracias al empleo de sistemas de automatización.

En un primer momento la sociedad mexicana adoptó estas nuevas tecnologías principalmente por su bajo costo y la disponibilidad de procesadores de texto, hojas de cálculo, manejadores de bases de datos, etc. Pero las

bibliotecas necesitaban aplicaciones específicas para la automatización de sus procesos:

“En los primeros años de la introducción de las computadoras personales la mayoría de las bibliotecas se mantuvieron al margen ya que sólo existía software de aplicación general; pero con el paso del tiempo fueron desarrolladas y/o introducidas al país aplicaciones modulares e integrales para bibliotecas, lo que provocó el interés de los bibliotecarios por automatizar sus procesos.”³⁵

Estas aplicaciones modulares e integrales son herramientas que permiten la automatización de los diversos procesos que se llevan a cabo en una biblioteca o centro de información, a saber:

- Automatización de la catalogación
- Automatización del catálogo
- Automatización de las adquisiciones
- Automatización de las publicaciones periódicas
- Automatización de circulación (o préstamo)
- Automatización de las funciones de consulta
- Automatización de las funciones administrativas
- Diseño y desarrollo de bases de datos con información concreta
- Construcción o diseño de sistemas de recuperación de información que contemplen la utilización de la WWW

La automatización con respecto a los puntos anteriores se realiza para satisfacer de manera más eficiente las necesidades de información del usuario y tener un mayor grado de control de la situación de los procesos involucrados. Además de

³⁵ GONZÁLEZ MORENO, Fernando E. “La recuperación de información automatizada: sus posibilidades para reorientar algunas funciones bibliotecarias”. *Investigación Bibliotecológica*, Vol.4, No.8, 1990. p.25.

brindar la integración de todos los procesos en un sistema global para la administración de biblioteca.

Es importante señalar que para tener éxito en la automatización de servicios o en el diseño de sistemas de recuperación de información, resulta imprescindible conocer tanto las necesidades específicas de información de los usuarios, como las posibilidades del centro de información, y así encontrar el mecanismo menos sofisticado y menos oneroso, que resuelva las expectativas de información³⁶.

2.7 Software de Automatización

A partir de la década de los ochenta y durante los noventa aparecieron en el mercado varios sistemas para la automatización de bibliotecas. Los cuales tienen por objetivo facilitar los procesos de obtención de información y repercutir en un mejor servicio a los usuarios. Algunos de estos sistemas fueron:

SIABUC

Sistema realizado en 1983 por la Universidad de Colima y distribuido gratuitamente desde 1987. Integra herramientas para:

- Control de adquisiciones
- Catalogación
- Consulta por temas, autores, títulos
- Búsquedas por palabras (consulta libre)
- Préstamos de libros mediante el uso de lector de código de barras

³⁶ CALVA GONZÁLEZ, Juan José. "Las necesidades de información del usuario en la automatización de unidades de información". Biblioteca Universitaria. *Boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas*. Nueva Época Vol. 1 No. 1, UNAM, Enero – Junio de 1998.

- Registro de revistas
- Importación de fichas LIBRUNAM y otros paquetes
- Conversión de versiones anteriores de SIABUC

DYNIX

Sistema gradualmente liberado desde 1983 por la compañía inglesa del mismo nombre, y creada para ofrecer asesoría en planeación, diseño y análisis de sistemas de información, así como en adquisición de equipo y de aplicaciones. Desarrollado por especialistas en biblioteca y escrito en el sistema operativo pick, opera en ambientes MS-DOS y UNIX. Presenta los siguientes módulos:

- Circulación
- Catalogación y acceso público
- Adquisición
- Sala de reserva
- Inventario
- Citas de periódicos
- Recursos comunitarios

También proporciona interfases con utilidades bibliográficas y bases de datos. Además de estas operaciones incluye manejo completo de MARC con etiquetas, búsquedas con operadores booleanos OR/AND, referencias cruzadas con SEE y ALSO SEE, entre otras características.

HORIZONTE

Sistema de la Ameritech Library Services. Ofrece dos ventajas importantes: su arquitectura cliente/servidor y la interfaz gráfica múltiple de usuario.

Algunas de sus características son:

- Ambiente gráfico (GUI-Graphical User Interface)
- Manejo completo de MARC (registros bibliográficos y autoridades)
- Configurable por el usuario
- Soporte de catalogación cooperativa (Catálogo de Unión)
- Arquitectura cliente /servidor
- Disponible en español
- Soporte de Z39.50 (cliente - servidor)

Presenta siete módulos independientes para la automatización de cada una de las áreas de la biblioteca, éstos son los módulos de:

- Catálogo de acceso público
- Catalogación y Control de Autoridades
- Circulación
- Publicaciones periódicas
- Adquisiciones
- Sala de Reserva
- Reservación anticipada

THE INFORMATION NAVIGATOR (TINLIB)

El sistema Information Navigator fue creado por la compañía Information Management and Engineering, y desarrollado con el apoyo de profesionales de la computación y de la bibliotecología para utilizarse como un sistema integrado en el manejo de información automatizada para bibliotecas. Está conformado por los siguientes módulos:

- Importación y exportaciones
- Series gerenciales
- Adquisiciones
- Circulación
- Índice y catálogo directo

Éstos módulos están integrados unos con otros y pueden compartir parámetros establecidos en cualquier situación, es decir, existen datos que son manejados tanto en el módulo de adquisición como en el de series.³⁷

Opera tanto en UNIX como en MS-DOS³⁸ y permite automatizar el catálogo al público, circulación, adquisiciones, control de autoridad, entre otras actividades.

ALEPH

Este sistema de automatización de bibliotecas toma su nombre de las siglas de Automated Library Expandable Program. Fue desarrollado por la compañía EXLIBRIS LTD con sede en Israel y representaciones en varios

³⁷ Op Cit. p.42.

³⁸ LÓPEZ MONDRAGÓN, Martha Trinidad. *Informe de la organización y administración de la biblioteca del programa universitario de energía: propuesta para su automatización*. México: UNAM, 1997. p. 40.

países. En México es distribuido por la empresa Sistemas Lógicos, S.A. de C.V.³⁹

Los módulos que maneja son los siguientes:

- Adquisiciones
- Catalogación
- Manejo de imágenes
- Control de publicaciones periódicas
- Circulación

LOGICAT

Sistema desarrollado a principios de los años noventa por la empresa Sistemas Lógicos S.A., dedicada principalmente a la automatización de bibliotecas y centros de información, para hacer más eficientes las labores de los bibliotecarios y más efectivos los resultados para sus usuarios. Entre las funciones que cubre están las de catalogación, consulta, préstamo, publicaciones periódicas y adquisiciones, representadas en los siguientes módulos:

- LogiCat - Catalogación
- LogiPres - Préstamo
- Periódicas - Control de publicaciones periódicas
- LogiCom- Sistema de adquisiciones

³⁹ ALEPH 500: *Library Automation Sistem*. <http://www.aleph.co.il/comp.html#company>

Estos sistemas son los más utilizados en el mercado. Todos ellos permiten trabajar conjuntamente con otras instituciones y compartir recursos mediante el Internet, como ocurre en el caso de la mayoría de las bibliotecas privadas y las de la UNAM. Pero como se mencionó anteriormente, la adquisición de un sistema en particular depende tanto de las necesidades de información que se pretenda resolver al usuario como del monto y la duración de la partida presupuestal asignada a la biblioteca o centro de información específico de que se trate.

En este informe se trata el caso particular de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Norte, por lo que el próximo capítulo se consagra por entero a ella.

Capítulo III

LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC DEL NORTE

3.1 Antecedentes (logo y lema)

La Universidad Anáhuac abre sus puertas en 1964 como pieza fundamental del proyecto educativo de los Legionarios de Cristo, con el objetivo primordial de elevar la condición social y humana de los hombres y mujeres de México mediante una formación integral. Toma su nombre de la voz nahuatl "Anáhuac", literalmente "cerca del agua", nombre prehispánico de la región ahora ocupada por la Ciudad de México y la Universidad Anáhuac.⁴⁰

La Universidad Anáhuac inició actividades en una casa ubicada en Lomas Virreyes, con 48 alumnos en dos carreras: Administración de Empresas y Economía. En 1965 incorpora las carreras de Psicología y Ciencias Humanas, y un año después las de Arquitectura y Derecho. Paralelamente, y gracias al apoyo de distinguidos hombres de empresa mexicanos, inicia la construcción de las instalaciones que hoy ocupa su plantel norte, en Lomas Anáhuac.

1968 es un año especialmente significativo. Durante el mismo, no sólo se gradúa la primera generación de egresados Anáhuac, sino que también se inaugura el día 4 de junio el nuevo campus. Con base en esos años de esfuerzo y confianza en el futuro se consolidó la Universidad Anáhuac. El Gobierno de la República mexicana reconoció este hecho otorgándole desde 1981 el Derecho de Autonomía y Validez Oficial de Estudios.

⁴⁰ La mayor parte de la Información en este capítulo fue tomada de la página de la Universidad Anáhuac <http://www.anahuac.mx/biblioteca/frame4.html>

Actualmente cuenta con 25 programas de licenciatura, 26 maestrías y 6 doctorados, albergando en sus aulas a cerca de 7000 alumnos.

La Misión de la Universidad Anáhuac consiste en facilitar el proceso de formación y desarrollo de personas íntegras que por su excelente preparación profesional y cultural a nivel internacional, por su profunda formación humana y moral inspirada en los valores perennes del humanismo cristiano, por su genuina conciencia social y por su capacidad de liderazgo y de acción positiva promuevan el auténtico desarrollo del ser humano y de la sociedad.



Logotipo y Lema

VINCE IN BONO MALUM, "Vence al Mal con el Bien", es la síntesis de la filosofía Anáhuac. Es una concepción que destierra actitudes negativas. Un programa de acción positiva para vencer el mal de la ignorancia con el bien de la

ciencia; el mal de la improvisación con el bien del profesionalismo apoyado en la técnica moderna; el mal del materialismo práctico con el bien del humanismo que reconoce la naturaleza espiritual de la persona humana; el mal de los antagonismos sociales con el bien de la concordia y la armonía; el mal de la injusticia con el bien de la caridad; el mal del desenfreno egoísta con el bien de la apertura y la fe en Dios.



El emblema está inspirado en la imagen de un tejido en proceso. Simboliza el trabajo de interacción y desarrollo que caracteriza a la educación.

3.2 Proyecto Educativo

El proyecto educativo de la Universidad Anáhuac busca trascender en la preparación intelectual, desarrollando en el graduado la personalidad y las cualidades fundamentales para ejercer correctamente su liderazgo en un marco de libertad y responsabilidad.

Con cada programa se pretende que el alumno:

- Desarrolle habilidades de comunicación efectiva.
- Conozca adecuadamente el medio físico y aplique el proceso de la ciencia a la solución de problemas.
- Obtenga una perspectiva razonada sobre la evolución de la sociedad y de la cultura.
- Interprete los aspectos artísticos de su cultura y de otras, y aplique un proceso artístico propio.
- Comprenda el proceso de formación de una filosofía vital, y exponga y defienda razonablemente la suya propia.

Para la concreción de estas cualidades es de vital importancia el período de la vida universitaria, donde resulta imprescindible que el joven aprenda a ser solidario y se despierten en él las capacidades de dirección y los valores que ésta exige, construyendo habilidades para discernir las situaciones, obteniendo decisión y seguridad en lo que se emprende, y constancia para llevar a cabo sus proyectos.

3.3 Antecedentes de la biblioteca

En 1978 la biblioteca funcionaba en la parte baja del edificio de rectoría, actualmente ocupada por la recepción o hall. Para clasificar los materiales era empleado el sistema *Dewey*. La signatura topográfica en el lomo de los libros era plasmada con un pincel y pintura especial blanca. Para la búsqueda se contaba con un catálogo de tarjetas y estantería cerrada. En 1979 se inaugura el nuevo edificio de biblioteca, foto 1, en el que ésta reside actualmente.



Foto 1
Edificio Principal de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Norte

En ese entonces se instala el Área de Sala de Lectura con estantería cerrada en el primer piso, la Hemeroteca en el segundo piso, y se continúa con estantería cerrada en el tercero y cuarto piso.

Para la búsqueda de materiales los usuarios utilizaban catálogos en tarjetas, ubicados en la planta principal. Con las papeletas llenas pasaban al área de mostrador para entregar sus solicitudes. Se empleaba el servicio de cápsulas para el envío de las papeletas, que por medio de un elevador eran mandadas al

tercer piso, donde la persona encargada determinaba en qué piso se encontraba el material solicitado. Localizado el material se mandaba por el elevador junto con las papeletas. Una persona era la encargada de la localización del material. Paulatinamente, y como resultado del crecimiento de la matrícula estudiantil, aumentó tanto el personal como el acervo, manteniéndose la misma dinámica operativa.

En 1994 la Universidad Anáhuac decide adquirir el sistema DYNIX para automatizar la biblioteca, iniciando paralelamente con la estantería abierta en el acervo general y la reclasificación de todas las colecciones al sistema LC. Para ello se adquirieron los módulos de seguridad con Sensormatic y se sensibilizó toda la colección excepto revistas y material audiovisual. La labor fue muy extenuante pero sumamente fructífera.

Debido a problemas con la empresa representante en México de la compañía DYNIX, en 1999 la Dirección de la biblioteca se decide cambiar al sistema ALEPH. Se seleccionó el sistema ALEPH por ser un sistema muy amigable, compatible con los objetivos de la Dirección de la biblioteca con respecto a la catalogación, y por el funcionamiento de sus otros módulos, sobre todo el de adquisiciones.

3.4 Organización

La organización de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Norte está conformada por una Dirección y cuatro Coordinaciones. Figura 1 Organigrama.

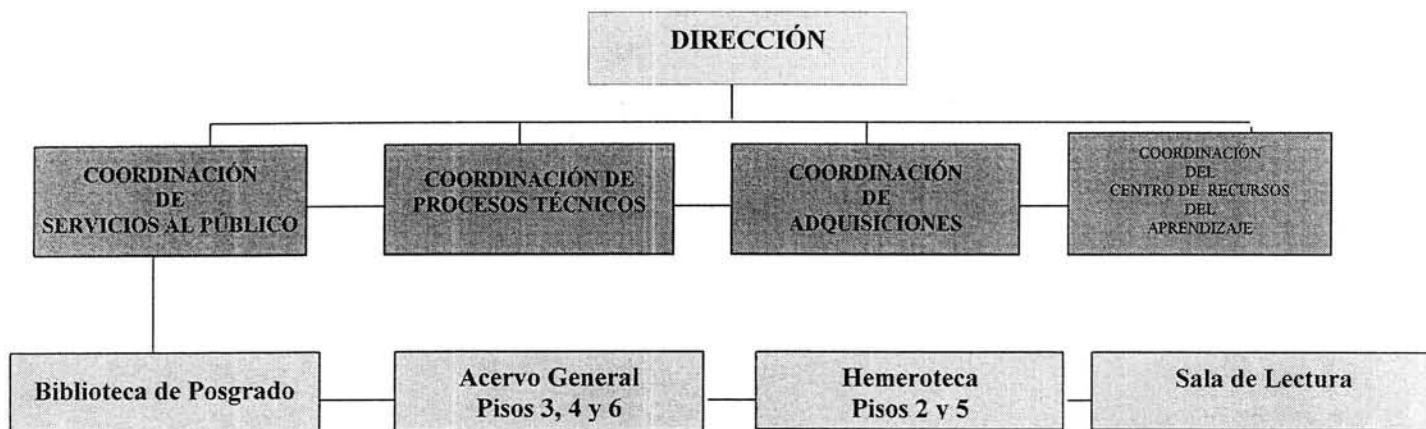


Figura 1. Organigrama

Dirección

La Dirección organiza y administra los recursos de la biblioteca, apoyándose para ello en sus cuatro Coordinaciones, cada una de las cuales tiene una función específica:

- **Coordinación de Servicios al Público**

Es la responsable de brindar los recursos de la Biblioteca, tanto en formato impreso, libros, revistas, periódicos, tesis, etc., como en formato electrónico a través del uso de Internet y Bases de Datos. Para proporcionar estos recursos cuenta con las siguientes áreas:

- En el edificio principal: Sala de Lectura (1er. Piso), Hemeroteca (2º piso), Hemeroteca Retrospectiva (5º piso) y Acervo General (3º y 4º pisos).
- En un edificio alternativo: Biblioteca de Posgrado

Cada una de las cuales ofrece a los usuarios diferentes recursos y servicios específicos.

En los servicios proporcionados por la biblioteca se persiguen los siguientes objetivos específicos:

1. Atender con calidad y eficiencia a los usuarios.
2. Orientar a los usuarios en el manejo del catálogo en línea, bases de datos e Internet, así como en el de cualquier otro recurso y servicio de la biblioteca.
3. Mantener control y orden del acervo de la biblioteca.
4. Facilitar la circulación del material con base en los lineamientos del reglamento.

- **Coordinación de Procesos Técnicos**

Tiene la función de clasificar los libros, videos y materiales en disco compacto con el sistema LC, y cargar estos en la base de datos del sistema ALEPH, para que los usuarios puedan consultarlos a través del catálogo en línea. Además procesa físicamente estos materiales.

- **Coordinación de Adquisiciones**

Se encarga de la compra de los materiales bibliográficos, hemerográficos y de la suscripción a bases de datos tanto en línea y locales, además de mantener acuerdos con diferentes editoriales y empresas para conocer sus productos y evaluarlos para su compra.

• **Coordinación del Centro de Recursos del Aprendizaje (CERAP)**

Esta área proporciona el préstamo de materiales audiovisuales como videos, diapositivas, discos compactos, audiocasetes, discos láser, y de equipo para su reproducción, además de la asesoría en el manejo de los mismos.

3.5 Colecciones

A continuación se enlistan las colecciones existentes, de acuerdo a su ubicación física y tipo.

- En el edificio principal se cuenta con 140 mil volúmenes en libros y 15 mil volúmenes de material de consulta: enciclopedias, diccionarios, atlas, etc. La colección de tesis incluye 10 372 volúmenes.
- En la Biblioteca de Postgrado la colección de préstamo a domicilio incluye más de 5 310 volúmenes y 436 volúmenes de material de consulta. La colección de tesis incluye 157 volúmenes. Asimismo cuenta con 115 revistas nacionales y extranjeras.
- 6 mil mapas
- 765 títulos vigentes de revistas nacionales y extranjeras aproximadamente.
- 1500 títulos de revistas nacionales y extranjeras aproximadamente.
- 9 diarios de circulación nacional y 11 extranjeros
- Más de 47 bases de datos. Algunas de las cuales pueden consultarse a través de la red interna de la Universidad, Internet o de manera local con lectores de CD-ROM.
- 140 convenios de préstamo interbibliotecario.
- 282 discos compactos y audiocasetes

- 200 equipos audiovisuales
- 4 580 videos documentales
- 560 colecciones de diapositivas
- 210 películas en formato laser disc.
- Contacto vía Internet con universidades de México, Estados Unidos y el mundo.
- Archivo Vertical con más de 450 documentos de diferentes áreas del conocimiento.

3.6 Servicios

Los servicios que brinda tanto a los alumnos de licenciatura y posgrado, como a docentes, personal administrativo, exalumnos y usuarios externos son:

- Préstamo interno.
- Préstamo a salón de clases y/o fotocopias.
- Préstamo a domicilio de libros y tesis (renovaciones).
- Préstamo interbibliotecario a través de convenios con más de cien
- instituciones educativas.
- Consulta de revistas y periódicos.
- Asesoría en la localización del material en la estantería.
- Asesoría en el manejo del catálogo bibliográfico ya que todas las áreas de servicio cuentan con terminales destinadas para el catálogo automatizado en el sistema ALEPH; además puede ser consultado de manera libre a través de Internet.
- Préstamo de cubículos.

- Integración de un fondo de reserva.
- Servicio de apartado.
- Servicio de consulta y referencia.
- Servicio de orientación a usuarios.
- Asesoría personalizada.
- Difusión documental.
- Elaboración de bibliografías.
- Consulta de bases de datos en cd-rom y a través de Internet.
- Identificación y recuperación de documentos vía Internet.
- Alerta hemerográfica, concentra los índices y tablas de contenido de las revistas disponibles.
- Servicio de orientación de usuarios.

Condiciones de préstamo: Para todas las áreas de servicio de la biblioteca:

- Presentar credencial vigente de la Universidad
- No tener adeudos
- La credencial no es transferible

Horario: lunes a viernes de 7:00 a 22:00 hrs. y sábados de 9:00 a 14:00 hrs.

Para la organización física de la colección de libros en estantería se utiliza el sistema de clasificación L.C. de la Biblioteca del Congreso de Washington, que como se observa en el Cuadro 2 permite identificar grandes áreas del conocimiento.⁴¹

⁴¹ PALACIOS SALINAS, Carolina. *Las estrategias de estudio y las habilidades en el uso de la información en estudiantes de la Universidad Anáhuac*. México: Universidad Anáhuac, Tesis, 2003, pp.63-65.



SISTEMA DE CLASIFICACIÓN
(L.C.)

- A *Colecciones, series, ensayos.*
- B *Filosofía y psicología.*
- C *Ciencias auxiliares de historia gral.*
- D *Historia general, Europa.*
- E *Historia de América, E.U.A.*
- F *Historia de E.U.A., Canadá,
México, Centro y Sudamérica.*
- G *Geografía gral., atlas, mapas, turismo.*
- H *Ciencias Sociales, Admón. y Contabilidad,
Finanzas.*
- J *Ciencias Políticas.*
- K *Derecho.*
- L *Educación y Pedagogía.*
- M *Música.*
- N *Arte, Arquitectura, Diseño.*
- P *Comunicación, Filología, Lingüística,
Lenguas extintas, Literatura.*
- Q *Ciencias en gral., Fisiología,
Ingeniería en sistemas de informática.*
- R *Medicina.*
- S *Agricultura general.*
- T *Tecnología, Ingeniería mecánica,
eléctrica y civil, Estructuras.*
- U *Ciencia Militar.*
- V *Ciencia Naval.*
- Z *Bibliotecología, Bibliografía, Tipografía.*

Cuadro 2. Sistema de clasificación LC.

Hemeroteca

Proporciona orientación y apoyo a los usuarios para satisfacer sus necesidades de información a través de Publicaciones Periódicas, 765 títulos vigentes de revistas y periódicos, consulta de bases de datos de manera local y a través de Internet.

Ubicación: Piso 2 del edificio principal de Biblioteca. Fotos 2 y 3.



Foto 2
Área de servicios informáticos de Hemeroteca

Servicios de Hemeroteca:

- Consulta de Bases de datos
- Consulta de revistas y periódicos actuales
- Acceso a Internet
- Servicio de orientación de usuarios
- Asesoría personalizada
- Difusión documental
- Elaboración de bibliografías especializadas
- Kardex organizado en forma alfabética de los títulos de revistas y periódicos



Foto 3
Colecciones hemerográficas de Hemeroteca

Hemeroteca Retrospectiva

Acervo: revistas y periódicos de años anteriores al vigente.

Ubicación: 5º piso del edificio principal de Biblioteca. Foto 4.

Resguarda la colección de revistas anteriores al año vigente, así como la de periódicos nacionales y extranjeros de la semana anterior a la vigente y cinco años atrás. Su colección cuenta con 1,500 títulos de publicaciones periódicas aproximadamente.

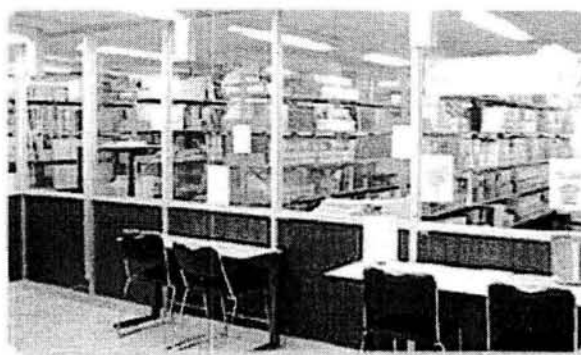


Foto 4
Acervo de Hemeroteca Retrospectiva

Servicios de Hemeroteca Retrospectiva:

- Préstamo de periódicos y revistas por 2 hrs. a salón de clases y/o fotocopia mediante la solicitud al personal del área del material que se requiera
- Orientación a usuarios
- Recuperación de documentos vía Internet
- Préstamo Interbibliotecario Transnacional México-E.U.A.
- Convenio Transnacional Texas A&M University - Universidad Anáhuac

Además cuenta con una área de lectura con estantería cerrada, foto 5, y un Kardex en listado alfabético de los títulos de revistas y periódicos.



Foto 5
Estantería cerrada

Acervo general

Concentra los libros de todas las materias en los pisos 3°, 4° y 6°, y los pone a disposición de los usuarios mediante estantería abierta para consulta interna, préstamo a domicilio y/o fotocopiado. Foto 6.



Foto 6
Estantería abierta

Servicios del Acervo General:

- Préstamo interno
- Préstamo a salón de clases y/o fotocopias
- Préstamo a domicilio de libros y tesis (renovaciones)
- Asesoría en el manejo del catálogo
- Fondo de reserva

- Servicio de apartado
- Elaboración de Bibliografías

Además cuenta con terminales para consulta del catálogo automatizado.

Biblioteca de Posgrado

La Biblioteca del Centro de Estudios de Posgrado se encarga de brindar el soporte documental necesario para satisfacer los requerimientos especializados de información en apoyo a los programas académicos de cada uno de los posgrados.

Ubicación: 1er. piso. Foto 8.



Foto 8
Acervo de la Biblioteca de posgrado

Horario: Lunes a viernes de 7:00 a 22:00 hrs.

Acervo de la Biblioteca de posgrado:

- Material de referencia
- Colección general
- Fondo de reserva
- Colección del Instituto Juan Pablo II
- Tesis de posgrado
- Hemeroteca (Listado de Revistas)

Servicios de la Biblioteca de Posgrado:

- Consulta a bases de datos en CD-ROM y acceso a Internet
- identificación y recuperación de documentos vía Internet.
- Préstamo interno
- Préstamo a salón de clases y/o a fotocopia
- Préstamo a domicilio de libros y tesis (renovaciones)
- Fondo de reserva
- Servicio de apartado
- Servicio de consulta y referencia
- Servicio de orientación a usuarios
- Asesoría personalizada
- Difusión documental
- Elaboración de bibliografías
- Alerta hemerográfica bajo el sistema ALEPH

3.7 Sala de Lectura

El objetivo de la Sala de Lectura es proporcionar a los usuarios las obras de consulta donde puedan satisfacer sus necesidades de información, así como la instrucción, capacitación y el asesoramiento en investigaciones específicas.

Ésta se encuentra ubicada en el primer piso del edificio principal de Biblioteca. Su acervo está constituido por materiales de referencia como diccionarios, enciclopedias, almanaques, guías, cartas etc.

Cuenta además con:

- **Mapoteca:** La mayor parte de la colección está conformada por material del INEGI, contándose con un reducido material de la UNAM. Esta colección se enfoca principalmente a México. La colección cuenta con un total de 4482 cartas edafológicas, geológicas, topográficas, uso de suelo, etc.
- **Archivo vertical:** Con más de 450 documentos
- **Fondo de reserva:** Aproximadamente 500 libros y 30 cartas de desarrollo urbano

Servicios de la Sala de Lectura:

- **Consulta telefónica.** Consiste en resolver aquellas necesidades de información a través del teléfono.

Este servicio es de gran ayuda para los usuarios que ya ejercen su profesión y que no pueden trasladarse a la biblioteca.

- **Recuperación de información bibliográfica vía Internet**

Este servicio sólo se proporciona a las autoridades e investigadores de la Institución y consiste principalmente en la consulta de los catálogos de otras universidades por vía Internet.

- **Préstamo interno**

Se proporciona a toda la comunidad universitaria y a los usuarios externos.

- **Préstamo a salón de clases y/o fotocopias por 2 hrs.**

Por la demanda de ciertos materiales, éstos son facilitados a todos los usuarios mediante un préstamo temporal de dos horas. Los alumnos regulares deben presentar su credencial actualizada, los exalumnos la

credencial de exalumnos y los usuarios externos una identificación actualizada.

- **Préstamo interbibliotecario**

Este servicio es exclusivo para la comunidad universitaria Anáhuac. Los sólo deben identificar los materiales de su interés en las instituciones con las que se tiene convenio, y proporcionar al bibliotecario las clasificaciones para el llenado de las formas de Préstamo Interbibliotecario.

- **Préstamo de cubículos**

Existen 6 cubículos de estudio. Cada uno puede albergar 4 alumnos. Para su uso sólo se requiere una identificación, recordando a los usuarios guardar la compostura y no comer alimentos que puedan dañar los materiales.

- **Fondo de reserva**

Este fondo está conformado por materiales que tienen gran demanda y de los cuales sólo se cuenta con un ejemplar. También forman parte de este acervo las cartas de desarrollo urbano.

- **Servicio de orientación a usuarios**

Por la ubicación de la Sala de Lectura muchos alumnos piensan que esta área es toda la biblioteca. Debido a esto constantemente se les proporciona una explicación general de los servicios que se ofrece en la Sala de Lectura y los materiales que alberga, así como una orientación sobre los materiales del acervo general que se ubican en los pisos antes mencionados. También

se les orienta acerca de la localización de los edificios de las diferentes facultades y escuelas.

- **Atención personalizada**

Es la interacción del bibliotecario con el usuario para guiarlo en el proceso de búsqueda de información. Consiste principalmente en la ayuda directa por parte del bibliotecario sobre cómo encontrar determinada información en el acervo; para ello brinda al alumno una explicación de la ubicación de la estantería y de lo que alberga cada estante. También se capacita al usuario en la búsqueda de materiales a través de la revisión del catálogo en línea y de la obra directa. Con lo anterior se propicia un acercamiento más estrecho entre el usuario y el bibliotecario.

- **Elaboración de bibliografías**

Consiste en la elaboración de un listado con aquellos materiales que han solicitado los alumnos y no existen en el acervo general. También se aprovechan todas las solicitudes del Préstamo Interbibliotecario para la adquisición de los mismos y de esta manera mantener actualizado nuestro acervo. También se elaboran bibliografías de los materiales que interesan a los usuarios del catálogo en línea.

Condiciones de préstamo:

Para tener acceso a estos servicios sólo se requiere cubrir los siguientes puntos:

- Presentar credencial vigente de la Universidad (la cual es intransferible)
- No tener adeudos

3.8 Personal

El personal que labora en la biblioteca está compuesto por 40 personas, con estudios de licenciatura, maestría y empíricos.

Bibliotecología: 18 personas

Derecho: 1 persona

Comunicación: 4 personas

Contaduría : 2 personas

Administración: 1 persona

Pedagogía: 1 persona

Psicología: 1 persona

Secretariado: 1 persona

Personal empírico: 11 personas

En la Sala de Lectura laboran 3 personas, dos en el turno matutino y una en el turno vespertino.

3.9 Mobiliario y equipo de cómputo

En cada una de las áreas de la biblioteca es fundamental el mobiliario y el equipo de cómputo, ya que a través de éstos se brinda a los usuarios bienestar y confort.

Foto 9. Es muy importante contar con el mejor equipo de cómputo posible para poder ofrecer los servicios en línea, puesto que las nuevas aplicaciones requieren generalmente de mayor memoria y rapidez.



Foto 9
Mobiliario y estantería de Sala de Lectura

En la Sala de Lectura, Plano 1, se cuenta con:

36 mesas dobles

64 mesas individuales. Foto 10

59 estantes de 2 m. de ancho x 1.20 m. de alto, con una profundidad de 90 cm.

10 contenedores de mapas

14 mesas de trabajo para 6 personas

8 carritos contenedores

12 computadoras. 2 están en el mostrador para uso exclusivo de los bibliotecarios, 9 para el catálogo al público y una para el servicio de mapoteca.

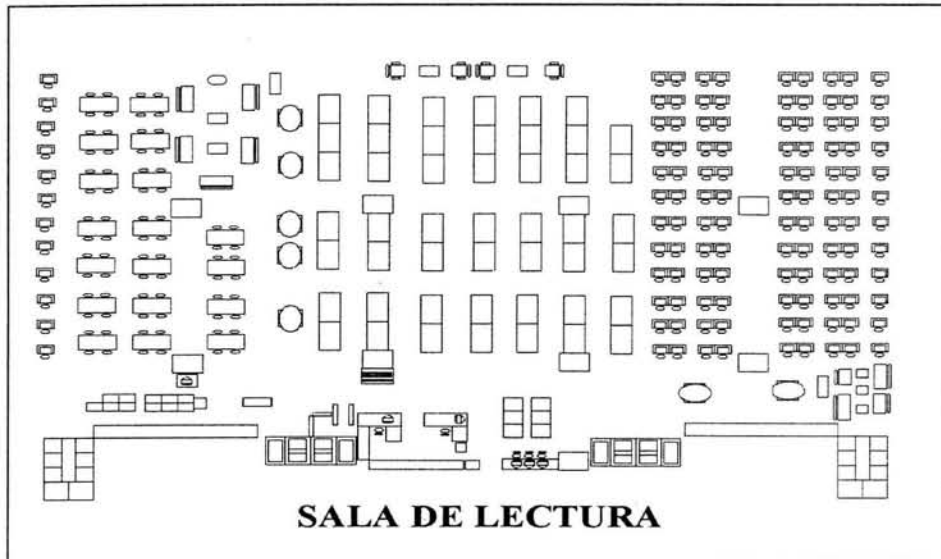
2 muebles de archivo vertical

Para un mejor entendimiento del plano 1, véase el cuadro 3. Iconos representativos.



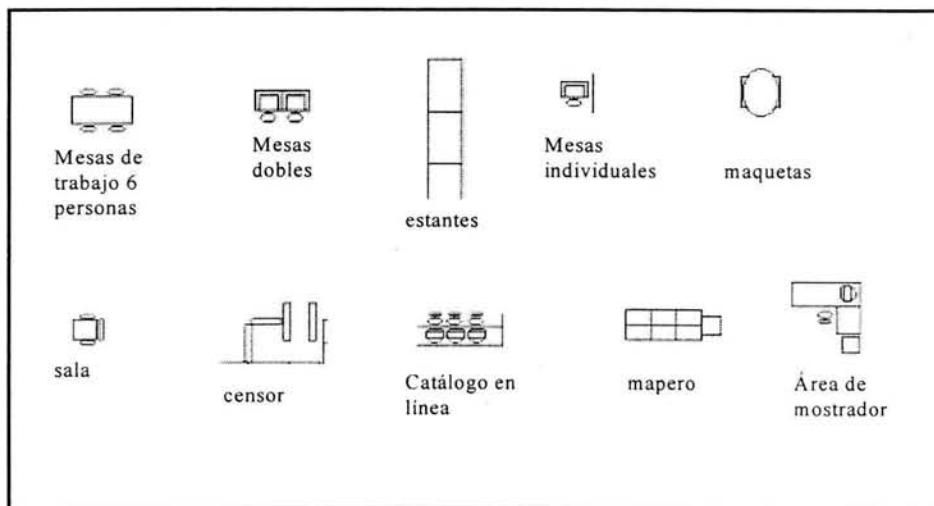
Foto 10
Área de estudio individual

DISTRIBUCIÓN DEL MOBILIARIO Y EQUIPO



Plano 1

ICONOS REPRESENTATIVOS DEL MOBILIARIO Y EQUIPO



Cuadro 3

3.10 Usuarios

En cuanto a la búsqueda de información los usuarios de la Universidad Anáhuac del Norte cuentan con una formación incipiente. Debido a esto requieren de mayor atención y ayuda por parte del personal de biblioteca.

La mayor parte de los usuarios que solicitan información del Área de Consulta en general, y del Archivo Vertical en particular, son estudiantes de las carreras de Arquitectura, Comunicación, Pedagogía e Ingeniería. Éstos usuarios pueden ubicarse en algunas de las siguientes etapas:

- Usuario esporádico. Conoce el área y desaparece hasta el próximo semestre.
- Usuario distraído o introvertido. Entra al Área de Consulta, observa, recorre, no pregunta y no permite que le ayuden.
- Usuario tímido. Permite instrucción por parte del bibliotecario.
- Usuario autosuficiente. Permite que le asista el bibliotecario cuando llega a necesitarlo y apoya a sus compañeros.

A principios de cada semestre se efectúan visitas guiadas con los alumnos de nuevo ingreso. Estas visitas consisten en la exposición de los servicios de la biblioteca a través de la página de la intranet de la Universidad. En ellas se explica brevemente todos los servicios a los que los usuarios tienen derecho, y las políticas que tienen que asumir para acceder a ellos. Después de la exposición se aplica un cuestionario sobre el uso de los servicios y las bases de datos. Esto ha dado muy buenos resultados, ya que propicia la exploración y manejo supervisado de los recursos mostrados. Cabe mencionar que la afluencia al edificio principal de

biblioteca y a la biblioteca de posgrado es aproximadamente de 1100 usuarios al día.

Para el adecuado manejo del sistema ALEPH por parte de los responsables del Área de Consulta es necesario contar con manuales y guías de procedimientos que ayuden a los bibliotecarios. En el próximo capítulo se considera el proceso de automatización del Archivo Vertical, mediante la captura de sus documentos en el módulo de catalogación del sistema ALEPH, para lo cual se presenta una guía especialmente elaborada por el personal de Consulta para tales fines.

Capítulo IV

Automatización del Archivo Vertical de la Sala de Lectura de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Norte

La automatización de los procesos de clasificación, catalogación, adquisición y circulación de cada una de las áreas de la biblioteca facilitó y agilizó tanto la ubicación de los materiales bibliográficos como el control de los mismos. En el Área de Consulta, la automatización del Archivo Vertical fue un trabajo paulatino, logrado gracias al trabajo en equipo de las tres personas responsables del área.

En un principio, al empezar la formación del Archivo Vertical, los materiales se almacenaban en folders que se concentraban en una caja de cartón. Pero era muy complicado el proceso de recuperación de la información. En ocasiones, para encontrar determinados contenidos, se llegaba al grado de revisarse todos los folders, con lo que a veces los usuarios se desesperaban y terminaban por irse sin la información; por lo anterior se optó por pedirles que regresaran más tarde por los resultados de su búsqueda, la cual en ocasiones arrojaba información que no les servía.

La anterior situación y el aumento de los materiales hicieron necesaria la depuración del archivo y la reorganización tradicional del Archivo Vertical, de acuerdo a los siguientes puntos:

- Separar la información por temas en folders, indicando en cada pestaña el nombre y el número progresivo del tema correspondiente.
- Ordenarlos por orden alfabético en la caja.

- La creación de un índice mediante el registro del nombre y la numeración correspondiente a cada fólger.

4.1 Selección de la base de datos

En 1994 la Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Norte adquirió el sistema DYNIX para la automatización de todos los procesos de la biblioteca. Para el caso del Archivo Vertical se presentó un proyecto de automatización al Coordinador de Servicios al Público y al Coordinador de Procesos Técnicos. Ambos consideraron las ventajas y la factibilidad de su implementación. El Coordinador de Procesos Técnicos sugirió una plantilla de codificación y la letra 'W' para su clasificación con una numeración progresiva empezando con el número 1, como se tenía en la forma tradicional.

Se capacitó a los responsables del Área de Consulta para ingresar la información, proporcionándonos una clave para acceder al módulo de catalogación. En un día se impartió la capacitación, capturándose 5 documentos. El sistema DYNIX resultó fácil de manejar, lográndose la captura de 700 documentos en un mes.

En 1999 se decide cambiar el sistema DYNIX por el sistema ALEPH, debido a problemas con las personas de sistemas que representaban en nuestro país a la compañía DYNIX. Se seleccionó el sistema ALEPH por ser un sistema muy amigable, compatible con los objetivos de la dirección de la biblioteca con respecto a la catalogación, y por el funcionamiento de sus otros módulos, sobre todo el de adquisiciones. Actualmente este sistema se continúa utilizando para

realizar todos los procesos dentro de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac del Norte.

4.2 Automatización del Archivo Vertical

El proceso de captura de la información del Archivo Vertical en el nuevo sistema ALEPH resultó complicado. Al intentarse la transferencia de la información contenida en el anterior sistema, ésta se perdió casi en su totalidad, debido a problemas de incompatibilidad de los formatos. Por lo anterior se capacitó al personal de consulta para reiniciar el proceso. Se estableció como política que cada responsable capturara 5 documentos diariamente, además de cumplir con sus actividades habituales. En ocasiones la cotidiana carga de trabajo dificultó el avance en la captura, pero en otras la carga de trabajo disminuyó, recuperándose el tiempo perdido, lográndose la captura de 750 documentos en 3 meses, con lo cual el proceso de automatización del Archivo Vertical del Área de Consulta de la Universidad Anáhuac del Norte se dio por terminado de manera exitosa.

Para agilizar el trabajo y uniformar criterios de captura se redactó la *Guía para la catalogación y captura del Archivo Vertical en la base de datos ALEPH*, que es una guía o manual de captura en el módulo de catalogación del sistema ALEPH. Fue leído por personas de diferentes áreas de la biblioteca para revisar la fluidez de la redacción, así como su utilidad práctica. Para una mejor comprensión del sistema se añadieron gráficos en cada uno de los pasos señalados. Es considerada una herramienta valiosa para facilitar la tarea del referencista. Fue diseñada para ser enriquecido constantemente de acuerdo a las necesidades del Área de Consulta.

4.3 Guía para la catalogación y captura del Archivo Vertical en la base de datos del sistema ALEPH - 505.11.4

Elaborada por el personal del Área de Consulta para documentar el proceso de automatización del Archivo Vertical.

Contenido:

- Archivo Vertical
- Selección del material
- Catalogación
- Comandos para facilitar la captura
- Indicadores MARC

GUÍA PARA LA CATALOGACIÓN Y CAPTURA DEL ARCHIVO VERTICAL EN LA BASE DE DATOS ALEPH - 505.11.4

Índice

I. Archivo Vertical

- 1.1 Objetivo
- 1.2 Definición
- 1.3 Utilidad del Archivo Vertical
- 1.4 Tipo de material
- 1.5 Importancia

II. Selección del material

- 2.1 Políticas

III. Catalogación

- 3.1 Políticas
- 3.2 Captura de la información

IV. Comandos para facilitar la captura

V. Indicadores MARC

ARCHIVO VERTICAL

Introducción

Día a día, el avance tecnológico hace que conceptos reconocidos en este momento sean obsoletos al día siguiente. Con esta revolución informativa, se crea un sin fin de información, contenida en folletos, hojas volantes, carteles, etc., y éstos a la vez sirven para desarrollar otros trabajos que favorecen la evolución del conocimiento.

I. Archivo Vertical

1.1 Objetivo

Acercar las fuentes de información efímera a la comunidad universitaria de la Universidad Anáhuac y a usuarios externos; con el propósito de abarcar otras alternativas que ayuden a satisfacer sus necesidades de información.

1.2 Definición

El Archivo Vertical es una selección de material informativo sobre temas relevantes y de actualidad, obtenidos a través de fuentes impresas, tales como: recortes de prensa y revistas, folletos, ponencias, resúmenes, fotocopias de capítulos de libros, etc.

1.3 Utilidad del Archivo Vertical

- El Archivo Vertical representa un recurso clave en beneficio del servicio bibliotecario y del usuario.
- Amplía y actualiza la colección del servicio bibliotecario.
- Facilita el uso de la información precisa y actual sobre los temas de interés.
- Provee al usuario de información que muchas veces no llega a publicarse.
- Conserva y controla el uso de diversos materiales bibliográficos por medio de fotocopias.

1.4 Tipo de Material

El Archivo Vertical puede contener:

- Recortes de periódicos y revistas.
- Folletos de publicaciones no-periódicas.
- Panfletos o volantes.
- Láminas.
- Fotocopias de materiales muy solicitados.
- Ponencias
- Partes de libros deteriorados pero que aún son solicitados.

Este archivo constituye un material de consulta de primera mano y de gran demanda, para los investigadores de los niveles de educación básica, media, superior y de posgrado.

1.5 Importancia

Al organizar la información efímera, se brindan al usuario otras alternativas de búsqueda. Esto propicia que el usuario pueda obtener en menor tiempo algunas referencias que le ayuden a estructurar su tema de investigación, o que encuentre en éstas la información deseada.

La información que se contiene en los materiales que conforman el Archivo Vertical, puede ser una sinopsis de algún tema o de alguna obra literaria, debido a esto es importante automatizar el servicio para que los usuarios puedan ver qué información se tiene en el Archivo Vertical.

II. Selección del Material

2.1 Políticas

- La información que se debe almacenar debe estar orientada al interés de la comunidad a la que se le va brindar.
- El material debe ser seleccionado por el personal que labora en la Sala de Lectura.
- Será imprescindible revisar los periódicos, revistas e Internet, folletos, hojas sueltas, para obtener la información que esté en boga.
- La información referente a avances tecnológicos debe ser actual, de dos años a la fecha.
- Depurar la información anualmente (periodo intersemestral)
- Ordenar la información con numeración progresiva

III. Catalogación

3.1 Políticas

- Catalogar el material en el primer nivel de acuerdo con "las Reglas de Catalogación Angloamericanas" (autor, título, pie de imprenta, descripción física y temas).
- Utilizar la letra "W" como clasificación y enumerar progresivamente los registros de manera ascendente.
- Antes de guardar la información al servidor ALEPH, es necesario revisar el asiento, título y temas en el catálogo para evitar duplicados.
- **Catálogo de Autoridad de Materia:** No se debe crear ningún encabezamiento, sólo se asignarán los ya establecidos. En caso de existir varias posibilidades se optará por aquellos que tengan más de 5 registros y que los haya creado el personal de la Coordinación de Procesos Técnicos.
- **Catálogo de Autoridad de Autor:** Se asignarán los ya creados por el personal de la Coordinación de Procesos Técnicos. Únicamente se dará de alta un autor cuando éste no aparezca en la base y sea indispensable que se indique en el registro. Para ello se deben investigar sus datos biográficos para asentarlos correctamente en el Catálogo de Autoridad.
- No se borrará ni se modificará ningún registro, hasta que se hable con el Coordinador de Procesos Técnicos.

3.2 Captura de la información

Para capturar la información en el módulo de catalogación primero se investiga si no hay otro registro en el catálogo "Opac" para evitar duplicados.

1 Abra el *Módulo de OPAC*



Si ya verificó que no existen duplicados.

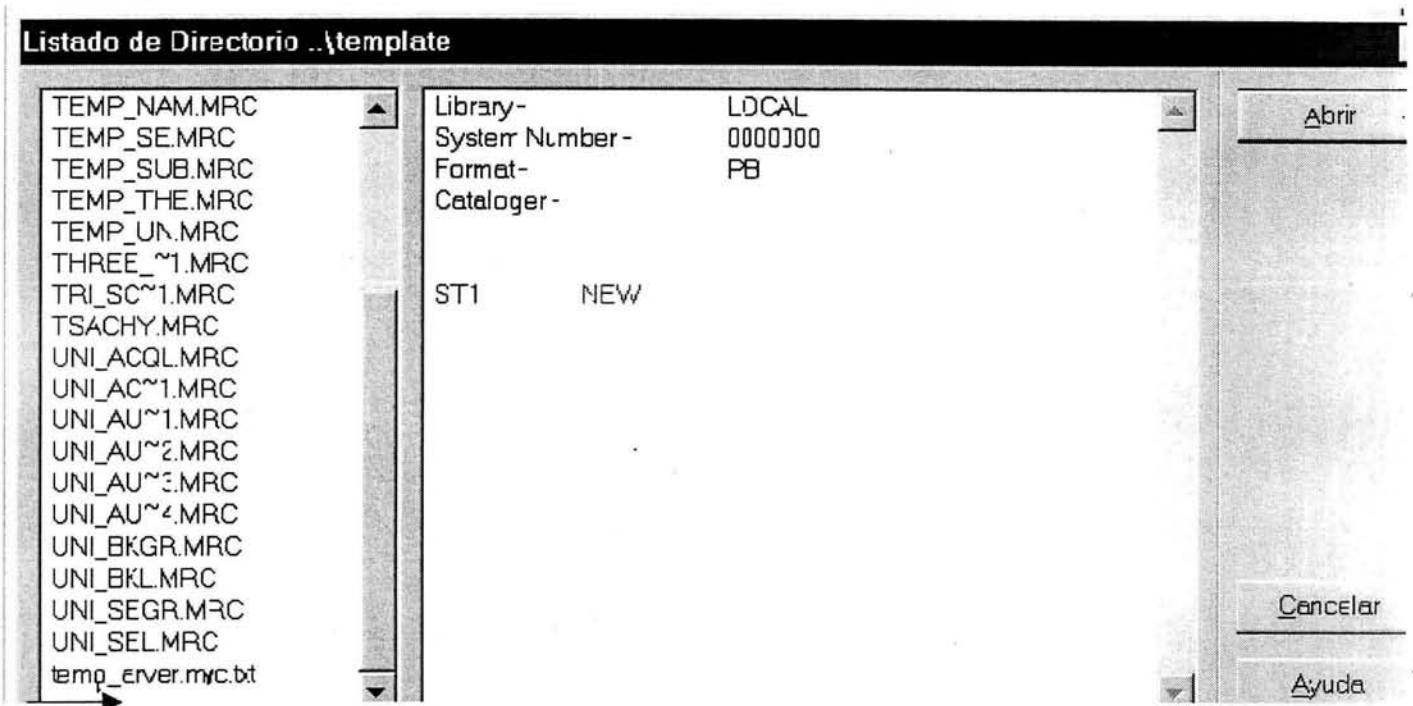
- 2 Abra el “Módulo de Catalogación e Items”, y ubíquese en Catalogación.



- 3 Dentro de Catalogación abra el tercer icono de izquierda a derecha.



- 4 Seleccione la plantilla, “temp_arver.mrc.txt”.



5 Automáticamente se abre la plantilla *Leader (Book)*, con las flechas de desplazamiento;

(1) posicione en *encoding level* y escriba el no. 1,

(2) seleccione "SI".

6 Posteriormente aparece la siguiente plantilla (véase anexo de indicadores MARC, página 82).

Biblioteca UAN01 - Formato BK - Registro Local - NEW272.MRC					
Líder	LDR	---	---	-----nam--22-----a-4500	
ISBN	020		a		
Clasif. LC	050	4	a		
			Z		
Autor personal	100	1	a		
			d		
Título princ.	245	1	a		
			b		
			c		
Pie de Impr.	260		a		
			b		
			c		
Descr. Física	300		a		
			b		
Nota Resumen	520		a		
Mat. general	650		a		
			x		
			v		

7

A continuación se presenta un ejemplo con autor y sus indicadores.

Indicadores

Biblioteca UAN01 - Formato BK - número de sistema 96903 - NEW191.MRC			
Líder	<u>LDR</u>		-----nam--22-----1a-4500
Clasif. LC	<u>050</u>	<u>4</u>	a W2
Autor personal	<u>100</u>	<u>1</u>	a Prasad Ganguly, Shyama
Título princ.	<u>245</u>	<u>10</u>	a Nehru b un lider para la historia
Pie de Impr.	<u>260</u>		a Madrid b Altorrey c 1990
Descr. Física	<u>300</u>		a 188 p.
Mat. general	<u>650</u>	<u>14</u>	a Biografías
Mat. general	<u>650</u>	<u>24</u>	a Luchas sociales
Mat. general	<u>650</u>	<u>24</u>	a India x Historia

8 Ejemplo sin autor con sus indicadores

indicador

Biblioteca UAN01 - Formato BK - número de sistema 97228 - NEW200.MRC			
Líder	<u>LDR</u>		-----nam--22-----1a-4500
Clasif. LC	<u>050</u>	<u>4</u>	a W174
Título princ.	<u>245</u>	<u>03</u>	a La India b continuidad en el cambio
Pie de Impr.	<u>260</u>		a Nueva Delhi b Ministerio de Relaciones Exteriores c 1992
Descr. Física	<u>300</u>		a 95 p. b il.
Nota Resumen	<u>520</u>		a Este texto contiene descripción social, cultural, económica y natural del país de la India
Mat. geográfico	<u>651</u>	<u>4</u>	a India x Vida social y costumbres

- 9 Cuando ya se tiene llena la plantilla se selecciona el icono de la palomita. Para verificar todos los campos que se ingresaron.



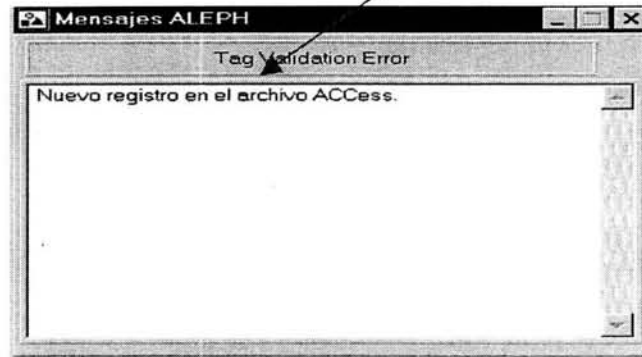
10

Esto origina que se sombreen algunas etiquetas. Teclee "Control-W" (al mismo tiempo), con la finalidad de verificar los campos, la información e indicadores. En cada uno aparece una leyenda diferente pero coinciden en "nuevo registro Access", en los campos indizables. Oprima ESC. Para verificar los otros campos.

Área sombreada, te posicionas en la etiqueta y oprimes "Control-W"

Biblioteca UAN01 - Formato BK - número de sistema 97281 - NEW204.MRC			
Líder	DR		-----nam--22-----1a-4500
Clasif. LC	050	4	W178
Autor personal	100	1	a Fernández Santillán, José F.
Título princ.	245	13	a La Democracia
Pie de Impr.	260		a México
			b Instituto Federal Electoral
			c 1995
Descr. Física	300		a 61 p.
Nota Resumen	520		a Este texto contiene puntos de vista en las distintas formas de gobierno, que se relacionan con la democracia
Mat. general	650	14	a Democracia
Mat. general	650	24	a Formas de gobierno

Leyenda, oprima
"ESC"



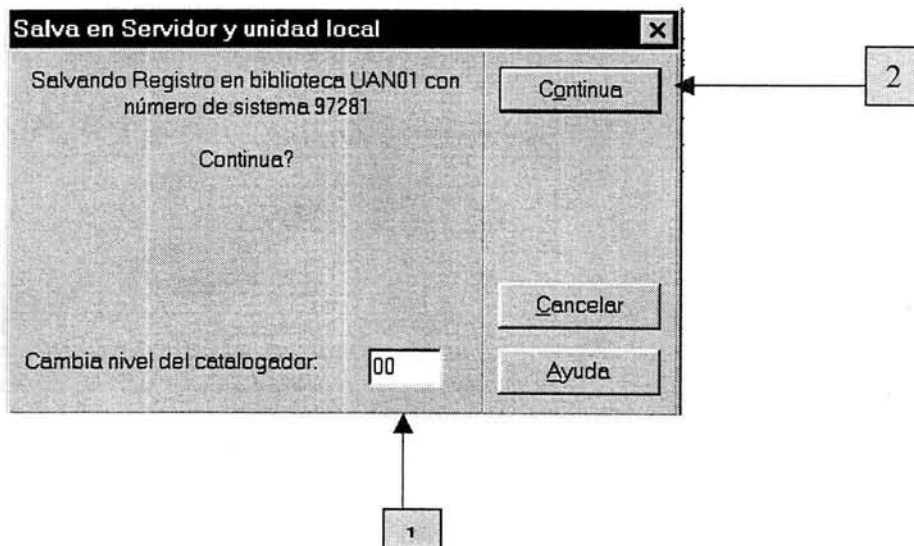
11

Ya que haya verificado todas las áreas sombreadas, cargue el registro al servidor. Para ello utilice el icono séptimo de izquierda a derecha (servidor con triángulo rojo).



12

- (1) Aparece una pantalla solicitando una clave, teclee "00".
- (2) Seleccione "Continua".



13

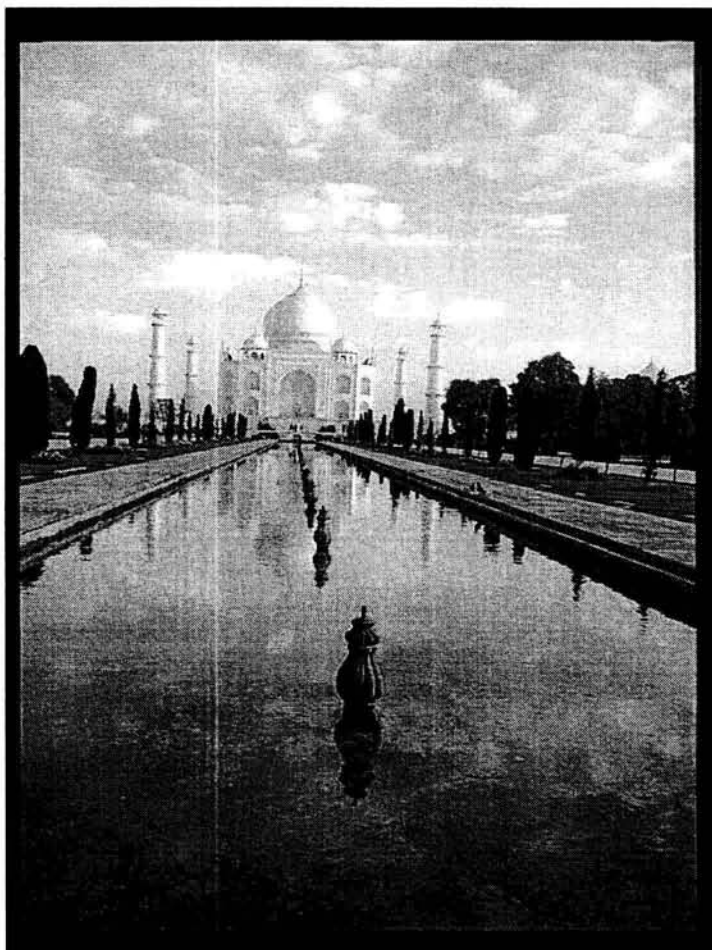
Aparece la información compactada con los campos que llenó.
Es importante que en el documento que esté capturando anote, en la portada en la parte superior derecha la clasificación y en la parte superior izquierda el número de sistema.

Biblioteca UAN01 - Formato BK - número de sistema 97281 - NEW204.MRC

Líder	LDR	-----nam--22-----1a-4500
Clasif. LC	050 4	W178
Autor personal	100 1 a	Fernández Santillán, José F.

97281

W178



14

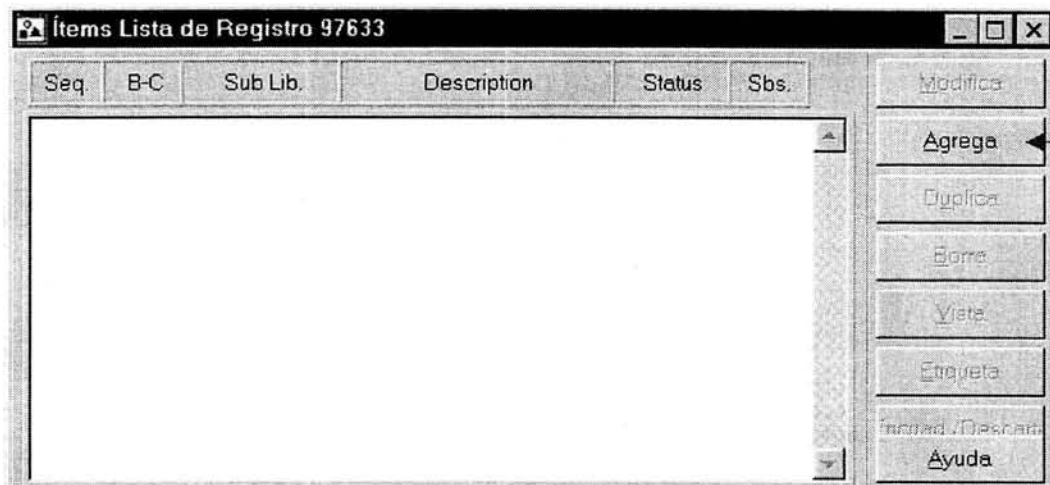
Posteriormente seleccione el icono de "ítems".



15

Aparece la siguiente pantalla.

- (1) Seleccione "Agrega".
- (2) Pase al formato de "Item".



16

1) Capturar los datos necesarios (sub-biblioteca, colección, tipo de localización, tipo de clasificación y localización).

(2) Seleccione primero "Salvar c/mod". (Esta plantilla ya esta preestablecida con la información para dar de alta el registro.

(3) Posiciónese en "Cód. Barras" y ponga el número que le corresponde al registro en negativo, como se indica en la plantilla. (Borrar C/B -xxx)

(3) Ya que haya llenado su registro seleccione "Actualizar".

The screenshot shows a form titled "Formato Ítem" with three tabs: "Información General(1)", "Información General (2)", and "Información Serie". The form contains the following fields and buttons:

- Fecha apertura: 05/06/00
- Fecha actualización: 05/06/00
- Número secuencia: [Empty]
- Cód. Barras: -28
- Sub-biblioteca: UAN
- Colección: ARVE
- Tipo localización: h
- Tipo clasificación: 8
- Localización: SALA DE LECTURA
- Volumen: [Empty]
- Parte: [Empty]
- Buttons: Actualizar, Salvar c/mod

Numbered callouts:

- 1: Points to "Sub-biblioteca"
- 2: Points to "Salvar c/mod"
- 3: Points to "Cód. Barras"
- 4: Points to "Actualizar"

17 Aparece esta pantalla, la cual indica que ya está cargado el ítem. Ahora cierre el registro. Estos son los pasos para cargar los ítems posteriores.

The screenshot shows a window titled "Ítems Lista de Registro 97633". It contains a table with the following data:

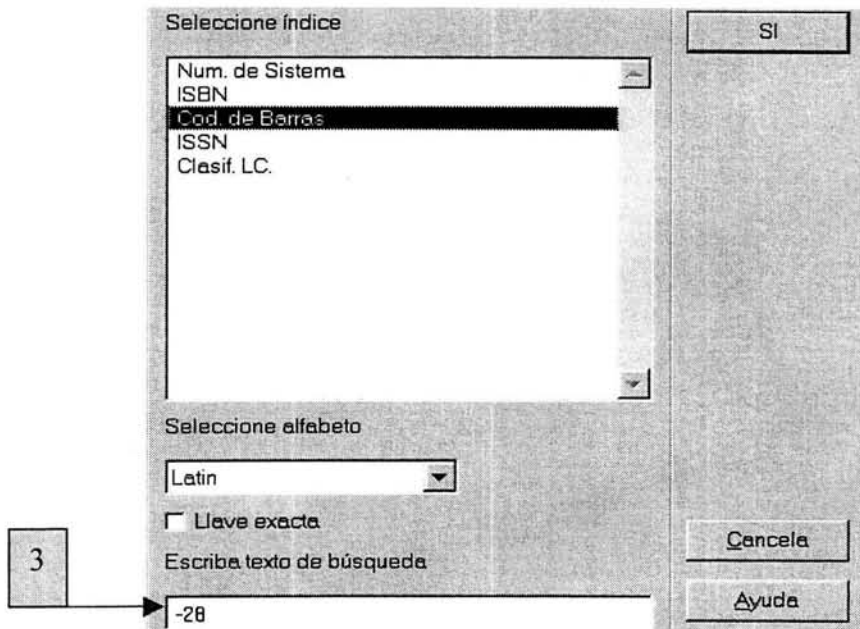
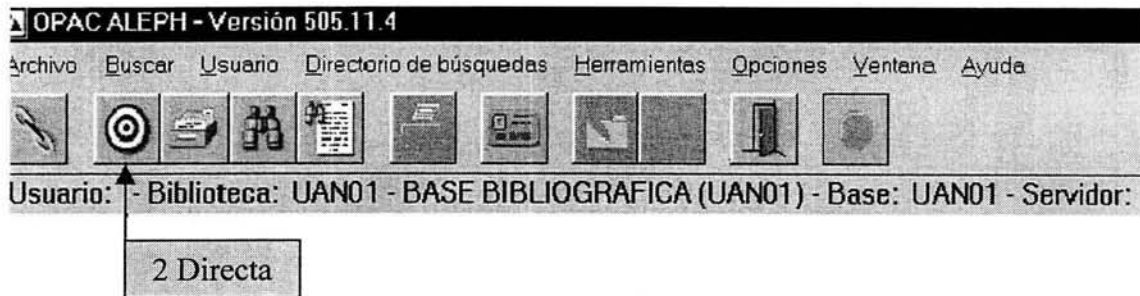
Seq	B-C	Sub Lib.	Description	Status	Sbs.
1.0	-28	Universidad Anahuac del Ete		Prestamo corto	

Buttons on the right side of the window: Modifica, Agrega, Duplica, Borra, Vista, Etiqueta, Incluir/Descarta, Ayuda.

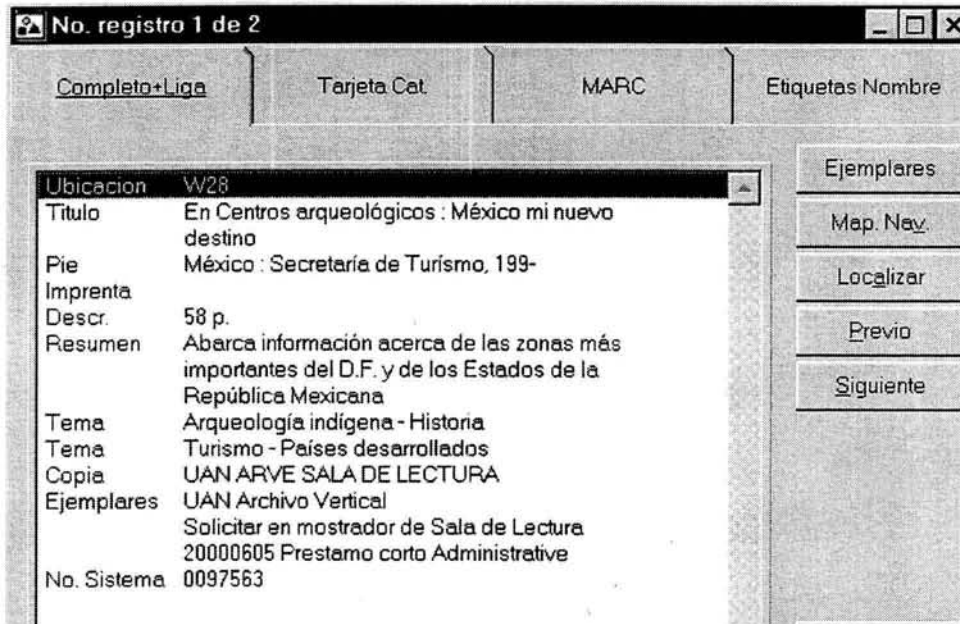
A callout box with the text "Aquí seleccione 'Cerrar'" points to the top right corner of the window, where the "Cerrar" button is located.

18

Para que vea el registro, (1) seleccione el catálogo "Opac", (2) haga su búsqueda, en la opción "directa" (3) en código de barras.



Así es como aparece el registro en el "Catálogo STAFF (OPAC GUI)".



Así es como lo ve el usuario en el "Catálogo al Público OPAC WEB".

<i>Ubicacion</i>	W28
<i>Titulo</i>	En Centros arqueológicos : México mi nuevo destino
<i>Pie</i>	México : Secretaría de Turismo, 199-
<i>Imprenta</i>	
<i>Descr.</i>	58 p.
<i>Resumen</i>	Abarca información acerca de las zonas más importantes del D.F. y de los Estados de la República Mexicana
<i>Tema</i>	Arqueología indígena - Historia

IV.- Comandos para facilitar la captura

Se sugiere el uso de los comandos para agilizar el proceso de captura, ya que se evita una manipulación excesiva del ratón.

A brir forma	Ctrl+F
Expandir de una plantilla	Ctrl+E
A yuda de campo	F2
Buscar documento	
N uevo campo (escoge de lista)	F5
Nue y o campo (definido por usuario)	F7
Nue v o sub-campo	F6
C opiar	Ctrl+C
C opiar sub-campo	Ctrl+S
C opiar campo	Ctrl+T
C opiar registro	Ctrl+D
P egar	Ctrl+V
P egar sub-campo	Alt+S
P egar campo	Alt+T
P egar registro	Alt+D
B orrar sub-campo	Ctrl+F6
B orrar campo	Ctrl+F5
Borrar registro del servidor	
V erificar campo	Ctrl+W

V. INDICADORES MARC

Los indicadores son códigos de carácter numérico que proveen instrucciones a la computadora para procesar la información en cada campo.

Etiqueta	Nombre	1er. Indicador	2º. Indicador	Subcampos
050	Clasificación	Blanco	4 asignada por otra agencia	<i>a</i> clasificación <i>b</i> Cutter
100	Nombre personal	0 nombre 1 apellido		<i>a</i> nombre personal <i>b</i> número <i>c</i> títulos asociados con el nombre <i>d</i> fecha de nacimiento y muerte
245	Títulos	0 no hay entrada principal	0-9 núm. de caracteres a ignorar	<i>a</i> título propiamente dicho <i>b</i> subtítulo <i>c</i> mención de responsabilidad
260	Publicación			<i>a</i> lugar de publicación <i>b</i> editor <i>c</i> fecha de publicación
300	Descripción física			<i>a</i> páginas <i>b</i> otros detalles físicos <i>e</i> material complementario
520	Nota de resumen			<i>a</i> resumen
650	Temas generales	1 encabezamiento principal 2 encabezamiento secundario	4	<i>a</i> términos generales <i>v</i> subencabezamientos de forma <i>Y</i> subdivisión cronológica <i>x</i> subdivisión general <i>z</i> subdivisión geográfica
651	Nombre geográfico	Blanco	4	<i>a</i> nombre geográfico <i>v</i> subencabezamiento de forma <i>x</i> subdivisión general <i>y</i> subdivisión cronológica <i>z</i> subdivisión geográfica
740	Otros títulos	0-9 caracteres a ignorar	No proporciona información. 2 entrada analítica	<i>a</i> título <i>n</i> número parte o sección <i>p</i> nombre por la sección

CONCLUSIONES

En esta primera década del siglo XXI la localización de los materiales que conforman el acervo de la mayoría de las bibliotecas o centros de información ocurre a través del servicio de búsquedas mediante un catálogo en línea. De aquí la importancia de la incorporación de las referencias bibliográficas de los materiales del Archivo Vertical tradicional al catálogo en línea.

Las ventajas de haber automatizado el Archivo Vertical de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac son las siguientes:

- Al consultar los usuarios el catálogo electrónico de la biblioteca encuentran las referencias bibliográficas del Archivo Vertical, y pueden acercarse en poco tiempo a la gran cantidad de información disponible en periódicos, folletos, trípticos, carteles, hojas sueltas, memorias de conferencias, simposios, jornadas, etc.; esto causó un gran impacto entre los alumnos, observándose un aumento importante en el número de consultas.
- Asimismo, contribuye a tener un mayor acercamiento entre el Área de Consulta y la planta docente. Los materiales sobre técnicas de educación resultaron ser muy valiosos para la formación y desarrollo pedagógico de algunos profesores. Otros catedráticos solicitaron la inclusión de artículos que requieren durante su curso, enriqueciendo el archivo para las futuras generaciones.
- Permite la consulta simultánea a las referencias bibliográficas del acervo del Archivo Vertical, facilitando en gran medida a los usuarios la obtención de información.

- Facilita el proceso de actualización de la información, consiguiéndose mantener el archivo realmente al día.
- Estimula la actualización profesional del personal de biblioteca además de fomentar su desarrollo intelectual.

Durante la captura de los documentos del Archivo Vertical en el módulo de catalogación del sistema ALEPH, se elaboró una guía para instruir a los responsables de nuevo ingreso, dándoles a conocer los pasos que se siguen para la carga o descarga de materiales, y así desarrollar su trabajo de manera más eficaz y eficiente. Esta guía para la automatización del Archivo Vertical es un antecedente para las futuras generaciones que estén interesadas en el tema, y puede ser aprovechada por las Áreas de Consulta de otras instituciones que tengan la necesidad de automatizar su Archivo Vertical y facilitarles el proceso.

Actualmente existe un interés creciente por implementar la actualización automática del Archivo Vertical a través de la misma red, mediante ligas permanentes a sitios con información actualizada.

También se considera la posibilidad de respaldar la información más frecuentemente solicitada en Internet y así evitar su posible desaparición. Una estrategia recomendada es el respaldo en disco compacto; aunque debe tenerse en cuenta que éste tiene una durabilidad de 10 años, después de lo cual tiene que volver a resguardarse tal información en nuevos soportes, en caso de ser necesario.

No cabe duda que el proceso de automatización queda siempre justificado por la satisfacción de las necesidades de los usuarios, motores fundamentales para la creación de nuevos servicios de información.

El Archivo Vertical es una herramienta muy útil, que aunque compuesta por información en formato efímero, bien vale el tiempo y el esfuerzo dedicado, pues la culminación de proyectos de este tipo incide en el grado de avance de la biblioteca en su conjunto.

OBRAS CONSULTADAS

ALEPH 500: Library Automation System. www.aleph.co.il/comp.html#company

ANDERSON, Cynthia. "Vertical files: the super-eights of tomorrow?". En *Book report* Vol. 20, No. 3, pp. 36 - 37, noviembre - diciembre. Estados Unidos, 2001.

AMAYA RAMÍREZ, Miguel Ángel. *Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM: el caso de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México.* México: UNAM, Tesis, 1997.

BASILIO ROMERO, Concepción. "Metodología de la consulta". En *Ciencia Bibliotecaria*, Vol. 2, No. 1. México, 1978.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. "Las necesidades de información del usuario en la automatización de unidades de información". En *Boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas.* Biblioteca Universitaria. Nueva Época. Vol. 1, No. 1, México: UNAM, 1998.

¿Cómo se organiza una mapoteca? Guía para el bibliotecario. México: INEGI, 1999.

Dirección General de Bibliotecas. *El Servicio de Consulta.* México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 1991.

ESCALONA RIOS, Lina. *Personal y usuarios de consulta un estudio evaluativo en bibliotecas públicas del D.F.,* México: UNAM, Tesis, 1989.

GARZA MERCADO, Ario. *Obras de consulta para estudiantes de Ciencias Sociales y Humanidades.* México: El Colegio de México, 1999.

GONZÁLEZ MORENO, Fernando E. "La recuperación de información automatizada: sus posibilidades para reorientar algunas funciones bibliotecarias". En *Investigación Bibliotecológica.* Vol. 4, No.8, México, 1990.

Información sobre la biblioteca de la Universidad Anáhuac del Norte tomada de www.anahuac.mx/biblioteca/frame4.html (el 20 de mayo del 2003).

Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta. México: UNAM/CUIB, 2000.

LÓPEZ MONDRAGÓN, Martha Trinidad. *Informe de la organización y administración de la biblioteca del programa universitario de energía: propuesta para su automatización*. México: UNAM, Tesis, 1997.

LÓPEZ SAUCEDO, Azucena. "Archivo Vertical". En *Revista CONAMED*, Año 4, No. 14, pp. 29 – 31, enero - marzo. México, 2000.

MARTÍNEZ DE SOUSA, José. *Diccionario de bibliología y ciencia afines*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993.

MCBEE, Pat. "The relevance of vertical files in the modern library media center". En *Book report*, Vol. 18, No. 3, pp. 23 - 29. Estados Unidos, 1999.

MENZOZA GALLOSO, María Candelaria. *La organización de Archivos Verticales*, México: UNAM, tesis, 1993.

MORALES CAMPOS, Estela. *El Servicio de Consulta*. México: UNAM/CUIB, 1993.

NEUHAUS, Chris. "Browser's choice: a comparative use study of traditional and electronic vertical files", en *Reference Services Review*, pp. 79 - 86. Estados Unidos, 1998.

NEUHAUS, Chris. "Developing a hypertext World Wide Web vertical file". En *Collection Building*, Vol. 16, No. 1, pp. 66 - 72. MCB University Press, 1997.

NUÑEZ PAULA, Israel A. "Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes". En *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Vol. 23, Nos. 1 y 2, 2000.

PALACIOS SALINAS, Carolina; VEGA DÍAZ, María Guadalupe. *Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del Distrito Federal*. México: UNAM/CUIB, 1994.

PALACIOS SALINAS, Carolina. *Las estrategias de estudio y las habilidades en el uso de la información en los estudiantes de la Universidad Anáhuac*. México: Universidad Anáhuac, Tesis, 2003.

RIVAS PÉREZ, Ma. Del Carmen. *El Servicio de Consulta: desarrollo y funciones*, México: UNAM, tesis, 2000.

ROTHSTEIN, Samuel. "Reference Service: The New Dimension in Librarianship". En *College & Research Libraries*, No. 22, pp. 12 - 13, Estados Unidos, 1961.

SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide, 1994.

THOMSEN, Elizabeth. "The virtual vertical file". En *Collection Building*, Vol.16, No. 1, pp. 30 - 35, MCB University Press, 1997.

VEGA, Arturo Martín. *Fuentes de información general*. Madrid: TREA, 1995.

WHEELER, Joseph L. *Administración práctica de bibliotecas públicas*. México: FCE, 1970.