



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA



FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

UNAM

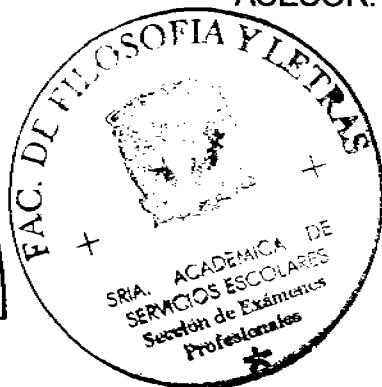
Estudio comparativo de las necesidades de información
de los usuarios de la Sala de Consulta y el Módulo de
Servicios Digitales: Caso de la Biblioteca de México
"José Vasconcelos"

INFORME ACADÉMICO
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA
P R E S E N T A :
MARÍA XITLALY ZUGARAZO NAVARRO



FILOSOFÍA
Y LETRAS

ASESOR: DR. JUAN VOUTSSÁS MÁRQUEZ



MÉXICO, D.F. SEPTIEMBRE 2006



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.

Reconocimientos

A mis padres por su apoyo y motivación.

A mis profesores:

Dra. Catalina Naumis Peña

Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara

Mtra. Brenda Cabral Vargas

Lic. Sergio Arreguín Meneses

Por su aportación y valioso tiempo del que se desprendieron para encauzar este trabajo, y en especial al Dr. Juan Voutssás Márquez quien aceptó ser director de este informe.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción

Justificación.....	
Objetivo General.....	
Metodología.....	

CAPITULO 1

Biblioteca de México "José Vasconcelos"

1.1 Concepto de Biblioteca Pública.....	5
1.1.1 Finalidad de la biblioteca pública.....	7
1.2 Biblioteca de México "José Vasconcelos".....	9
1.3 Sala de consulta.....	13
1.4 Módulo de Servicios Digitales.....	15
Bibliografía consultada.....	15
Notas bibliográficas.....	16

CAPITULO 2

2.1 Colecciones impresas y electrónicas

2.1.1 Formato impreso.....	17
2.1.2 Formato digital o electrónico.....	18

2.2 Perfil y necesidades de información

2.2.1 Definición de un perfil de usuarios.....	20
2.2.2 Antecedentes.....	21
2.2.3 Necesidades de información.....	22
2.2.3.1 Definición.....	23
2.2.3.2 Tipos.....	23
2.2.3.3 Importancia.....	24

2.3 Estudio del perfil y necesidades de información de la sala de consulta

2.3.1 Perfil del usuario.....	24
2.3.1.1 Necesidades de información.....	25
2.3.1.2 Tipos de materiales que demanda el usuario.....	25

2.4 Estudio del perfil y necesidades de información del Módulo de Servicios Digitales	
2.4.1 Perfil del usuario.....	25
2.4.1.1 Necesidades de información.....	25
2.4.1.2 Tipos de recursos que demanda el usuario.....	25
Bibliografía consultada.....	25
Notas bibliográficas.....	26

CAPITULO 3

3. Estudio comparativo de las necesidades de información de la Sala de Consulta y el Módulo de Servicios Digitales

3.1 Introducción.....	27
3.2 Materiales y métodos.....	27
3.3 Resultados y discusión.....	28
3.3.1 Resultados y discusión de la Sala de Consulta.....	28
3.3.1.1 Perfil del usuario.....	28
3.3.1.2 Difusión de la biblioteca.....	29
3.3.1.3 Frecuencia del uso de los servicios.....	30
3.3.1.4 Necesidades de información.....	32
3.3.2 Resultados y discusión del Módulo de Servicios Digitales.....	37
3.3.2.1 Perfil del usuario.....	37
3.3.2.2 Frecuencia del uso de los servicios.....	38
3.3.2.3 Necesidades de información.....	39
3.3.3 Estudio comparativo de las necesidades de información de la Sala de Consulta y el Módulo de Servicios Digitales.....	41
Conclusiones y recomendaciones.....	42

Introducción

Justificación

A través de la historia, las bibliotecas públicas en México han adquirido una singular importancia para los diversos públicos usuarios del país como alternativa de acceso al conocimiento, la información y la lectura diversificada. La biblioteca de México "José Vasconcelos" como parte de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, es una de las bibliotecas más concurrida por contar con una gran afluencia de usuarios que provienen de la Ciudad de México y del Estado de México principalmente. Sin embargo no basta decir que tanto es frecuentada sino conocer quienes la visitan y cuales son sus necesidades de información.

Tomando en cuenta las Directrices de la IFLA/UNESCO (Gill, 2002), me propongo realizar un estudio del perfil de los usuarios y determinar la frecuencia del uso de recursos impresos y electrónicos en el servicio que ofrece la Biblioteca de México "José Vasconcelos" en la Sala de Consulta y el Módulo de Servicios Digitales.

Objetivo General

Establecer mediante un estudio comparativo entre el servicio de consulta y el Módulo de Servicios Digitales las necesidades de información y su incidencia en el uso de materiales impresos y electrónicos y/o digitales.

Metodología

1. Planteamiento del proyecto al Departamento de Mejora y Calidad en el Servicio.
2. Aplicación de encuestas a los usuarios del servicio de consulta, un análisis de datos a través de un muestreo del servicio del Módulo de Servicios Digitales.
3. Análisis de resultados a través de gráficas y cuadros estadísticos.

El texto se ha dividido en 3 capítulos, En el primero de ellos se define el concepto de biblioteca pública, fines y objetivos de acuerdo a instancias internacionales y obras consultadas. Se describe la historia de la biblioteca, la Sala de Consulta y el Módulo de Servicios Digitales objetos de estudio para esta investigación.

Los siguientes tres capítulos abordan la metodología llevada a cabo en la consecución de este trabajo. Así el segundo capítulo trata la diferencia entre formatos dentro de la colección y necesidades de los usuarios de la Sala de Consulta y el Módulo de Servicios Digitales.

El capítulo tres se dedica a los materiales y métodos utilizados en esta investigación así como los resultados de la misma y a continuación las conclusiones que ofrecen una serie de sugerencias para una mejor operación y servicio de ambas áreas.

CAPITULO 1

Biblioteca de México “José Vasconcelos”

1.1 Concepto de Biblioteca Pública

La biblioteca pública, puerto local hacia el conocimiento, constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales. (Manifiesto de la UNESCO....1994).

Las bibliotecas públicas son un fenómeno mundial, existen en una gran diversidad de sociedades, en distintas culturas y en fases de desarrollo diferentes. A pesar de que la variedad de contextos en los que funcionan tienen como consecuencia inevitable que los servicios que prestan sean diferentes, lo mismo que el modo en el que se llevan a cabo, suelen tener características comunes, que se pueden definir de la manera siguiente:

- Una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva.
- Brinda acceso al conocimiento, a la información y al trabajo intelectual a través de una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad en igualdad de condiciones sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de escolaridad. (Gill, 2002).

Entre la literatura sobre el tema se destaca un trabajo publicado por el Ministerio de Cultura de España donde se establece que es una biblioteca pública:

El centro público de información más importante de su ámbito territorial

- Un centro de actividad cultural de primer orden.
- Un portal de acceso a la información que las tecnologías ponen a nuestro alcance, que facilita la igualdad social en su acceso.
- Un lugar de comunicación e intercambio. (La biblioteca pública..., 2003).

“Tu biblioteca pública es una institución que te ofrece una diversidad de libros para que los consultes y los leas. Estos libros han sido ordenados para que los localices con facilidad, pues no tienes que solicitarlos sino que puedes tomarlos tu mismo de los estantes.

Tú y muchas personas más pueden consultar una amplia gama de opciones de libros, no sólo para informarse sobre temas que les sean de interés o para resolver necesidades específicas de información, sino para recrearse a través de la lectura.

Los servicios se proporcionan de manera gratuita para todas las personas sin excepción.

Tu biblioteca es atendida por personal que ha sido capacitado para apoyarte en la búsqueda de la información que solicitas; además se encarga también de conservar en buenas condiciones de uso tanto el acervo como las instalaciones en las que se te brinda el servicio*. (Conoce tu biblioteca, 2002).

La biblioteca pública es una institución que proporciona gratuitamente diversos servicios y recursos bibliotecarios con el objetivo primordial de garantizar el acceso a la lectura, a los distintos medios y fuentes de información y el conocimiento a todos los habitantes de la comunidad donde se ubica, contemplando la diversidad étnica y cultural de la población y sus distintos grupos de edad, ocupación y nivel educativo y económico. (La biblioteca pública, 2003).

Dentro del entorno digital que se conoce como Sociedad de la información, las bibliotecas públicas pueden contribuir a garantizar la igualdad de oportunidades de acceso a la información y la cultura de todos los ciudadanos, mediante el uso de de las tecnologías de la información y la comunicación, a través de diversos servicios como:

- acceso a información con formato electrónico disponible en internet y en soportes digitales.
- formación de usuarios en el uso de tecnologías de información y comunicación.
- preservación y difusión cultural de su comunidad con apoyo de internet.

Para hacer efectivo y eficiente estos servicios la biblioteca pública cuenta con una serie de ventajas comparativas respecto a otras instituciones incluyendo otro tipo de bibliotecas o centros de información, algunas de ellas son el acceso gratuito y libre sin distinciones, diferentes tipos de materiales para disímiles necesidades de información en un solo espacio, una biblioteca pública en cada delegación política, en servicio los fines de semana.

* Las bibliotecas públicas se ubican de forma céntrica, claramente identificadas con buena imagen social que promueve el libre acceso a la información, lectura y cultura; que facilita el acceso general y con un número elevado de usuarios; cuentan con colecciones de publicaciones impresas, audiovisuales, y en un alto porcentaje a materiales digitales y electrónicos.

1.1.1 Finalidad de la biblioteca pública

La necesidad de información es mundial y, en nuestro tiempo, hay más información disponible que nunca. Para que todos los ciudadanos puedan beneficiarse del conocimiento acumulado por la humanidad, esta información debe estar disponible de forma universal y gratuita para todos. Para cubrir esa necesidad surge la biblioteca pública, como centro que favorece la difusión de la información y su aprovechamiento por parte de todos los interesados.

La biblioteca pública es aquella que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que va a servir, proporcionándole diversos tipos de lecturas, además de colaborar al desarrollo educativo de dicha comunidad, la cual generalmente está formada por personas de diferentes edades, oficios, escolaridades y niveles sociales.

Los principales objetivos de la biblioteca pública son facilitar recursos informativos y prestar servicios a través de diversos medios, con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de educación, información y desarrollo personal, comprendidas actividades intelectuales, de recreación y ocio. Desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones. (Gill, 2002).

Otro objetivo es ayudar a la promoción del individuo a través del fomento del hábito de la lectura (reflexiva, crítica, recreativa) de aquellos materiales que le van a servir para su formación integral. (Pagaza, 1986).

El rol de la biblioteca pública supliendo a la biblioteca escolar no es un hecho nuevo, moderno o de esta época. Suaiden, en su artículo: La biblioteca pública y el desarrollo humano, explica como diferentes segmentos de la comunidad de la industria editorial, así como profesores e intelectuales que rodean a la biblioteca pública tienen diferentes expectativas del papel que tiene la misma, perfilándola hacia la biblioteca escolar.

En su carácter de servicio público, la sociedad en general recurre a la biblioteca pública con el fin de satisfacer sus necesidades de información, de esta manera lo mismo se atiende a usuarios de educación primaria, secundaria, bachillerato y en algunos casos de niveles postgrado. Esto lo que nos muestra es que el problema no está en las funciones u objetivos de la biblioteca pública sino en que esos diferentes segmentos de la comunidad no han sabido enfocar o encauzar a los usuarios a las respectivas bibliotecas, centros de información o servicios específicos para cada uno de ellos.

Así, Suaiden dice "En la lucha por responder a las inquietudes de la sociedad sobre su papel, la biblioteca pública pierde cada vez más su prestigio de poder y deja de ser el gran centro de disseminación de información por intentar *ser todo para todos*".

Suaiden predica que la biblioteca pública debe dejar de lado esa idea y trabajar para implantar nuevos productos y servicios de calidad, elaborando un diagnóstico de la comunidad y sus mecanismos de interacción – vinculación con la propia comunidad.

Manrique Pellón en su ponencia Bibliotecas públicas ejes de la sociedad de la información para la cultura integral, también comenta la falta de claridad sobre el público objeto de la biblioteca pública y menciona que en base a estudios realizados en América Latina corroboran que el usuario habitual en nuestro medio, acuden a las bibliotecas públicas con el propósito fundamental de resolver consultas relacionadas con la educación formal escolar, y cuya demanda de información es esencialmente académica, de esta forma el uso de la biblioteca pública es esencialmente como centro de estudio y una vez concluidos los mismos se olvidan de la biblioteca.

La autora hace hincapié en que la atención a escolares a veces desplaza la atención que debiera proporcionarse a los ciudadanos.

La biblioteca pública, en cuanto institución social, debe ser en esencia un espacio público que, a través del flujo de la información, de los servicios a la comunidad y de las lecturas que promueve, sustente la permanente "construcción" del desarrollo personal y colectivo de una ciudadanía productiva y democrática. Para ello, la biblioteca pública debe generar en la población a la cual sirve, valores y comportamientos para manejar y aprovechar los recursos de información: competencia esencial de un ciudadano para poder actuar en función de una realización colectiva y personal. (Formación en red..., 2005).

1.2 Biblioteca de México "José Vasconcelos"

La biblioteca de México "José Vasconcelos" se ubica en Plaza de la ciudadela No. 4, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06040, México, D.F.

Antecedentes Históricos

El edificio de La Ciudadela fue construido para la Real Fábrica de Tabaco de la Nueva España; su construcción finalizó, después de varias interrupciones, en 1807. A mediados de 1808 se le hicieron modificaciones para que pudiera servir como prisión. En este sitio fue confinado el jefe insurgente José María Morelos y Pavón, detenido previamente en la sede de la Inquisición desde donde fue trasladado.

En 1816, durante el gobierno del virrey Félix María Calleja y en vista de la guerra de Independencia, se determinó instalar en el inmueble un Parque General de Artillería. En 1825 el gobierno del general Guadalupe Victoria lo utilizó para resguardar armas. El último cuartelazo que tuvo por escenario La Ciudadela fue el pronunciado por las fuerzas antimaderistas en febrero de 1913 conocido como "La Decena Trágica".

El edificio estuvo principalmente a cargo de autoridades militares que le dieron los más variados usos: depósito de armas y pólvora, almacenes de parque general y municiones, talleres de maestranza y armería, cuartel, policlínica, laboratorio y almacén de medicinas de sanidad militar. En 1931 fue declarado monumento histórico.

Historia de la biblioteca

El 30 de enero de 1944 el presidente Manuel Ávila Camacho concedió la mitad sur del edificio para alojar el Archivo General de la Nación. La Secretaría de Educación Pública realizó las obras para reparar y adaptar la construcción.

El 22 de febrero de 1944 la Secretaría de la Defensa Nacional hizo entrega a la Secretaría de Educación y a José Vasconcelos, entonces Director de la Biblioteca Nacional, de la parte de La Ciudadela que ya ocupaba.

La Biblioteca de México fue inaugurada el 27 de noviembre de 1946 por el presidente de la República, el general Manuel Ávila Camacho, acompañado del Secretario de Educación Pública, Jaime Torres Bodet, gracias a las gestiones hechas por José Vasconcelos, quien fue su primer director.

Es una de las principales bibliotecas públicas porque desde su fundación proporcionó, además de los servicios usuales de este tipo de centros, la posibilidad de consultar acervos excepcionales provenientes del patrimonio de grandes bibliómanos, de coleccionistas particulares y de fondos conventuales.

El recinto cultural acogió a varias generaciones de estudiosos y fue encabezada por destacados mexicanos como la doctora María Teresa Chávez Campomanes, pionera de la biblioteconomía en México, quien sustituyó a José Vasconcelos después de su muerte en 1959 y ocupó el cargo hasta 1979.

En 1966, Agustín Yáñez, Secretario de Educación Pública y destacado escritor, inauguró la Sala infantil, pues hasta entonces sólo funcionaban la Sala de consulta y la Sala general de lectura. En 1987 se entregó el edificio de La Ciudadela a la Secretaría de Educación para ser remodelado y restaurado. El proyecto arquitectónico estuvo a cargo del arquitecto Abraham Zabludovsky. Dicha restauración abarcó la totalidad del edificio: 28 mil 200 metros cuadrados con una planta cuadrada de 168 metros por lado y con cuatro plazas o patios interiores de 40 por 40 metros. El proyecto de Zabludovsky fue pensado para resguardar un acervo de un millón 400 mil volúmenes con salas de consulta con capacidad para dos mil lectores.

A partir de 1997 se reestructuró la organización interna de la biblioteca unificando criterios y políticas de catalogación y clasificación, con la finalidad de integrar la base de datos de la colección general y la del Fondo reservado. Se trabajó en la reorganización de la biblioteca utilizando nuevas tecnologías informáticas para la sistematización de la consulta y la recuperación de material bibliográfico.

La biblioteca pública de México "José Vasconcelos" esta enmarcada en dos acontecimientos históricos que sellaron la esencia de la biblioteca pública en México: La política bibliotecaria de José Vasconcelos (1921) y el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas que se inicia en 1983. Para Vasconcelos, la biblioteca pública representaba la cercanía del conocimiento y pensamiento universal a toda la población, lugares populares con acervos que se acercaran al espíritu de obreros, campesinos, niños, etc. También señalaba como parte de sus funciones el apoyo a la gestión educativa y la promoción de la cultura. (Sametz, 1991).

De esta manera la biblioteca pública de México "José Vasconcelos" se distingue por tener una amplia cobertura en sus servicios de información, orientación, consulta, servicios para ciegos y débiles visuales; préstamo de materiales documentales que se encuentran en sus colecciones: General, Consulta, Fondo México, Infantil, Invidentes, Hemeroteca, Videoteca, Fondo Reservado y Módulo de Servicios Digitales. También se encarga de organizar las actividades de fomento del libro y la lectura a través de cursos, talleres, funciones de cine y la hora del cuento proporcionándolos los siete días de la semana durante un horario ininterrumpido de atención al público de 8:30 a 19:30 horas.

Así mismo ofrece una amplia variedad de servicios, entre los que se cuentan:

- Orientación e información: sobre el uso y manejo de los servicios y colecciones.
- Servicio de consulta en la sala del mismo nombre, mediante el acceso directo a la colección, en la modalidad de estantería abierta.
- Préstamo en sala de los materiales bibliohemerográficos (Colección General, Fondo México, Fondo Reservado, Infantil, Invidentes y Hemeroteca)
- Consulta a bases de datos bibliográficas y hemerográficas: permite a los usuarios conocer otras alternativas de información y consulta.
- Préstamo interbibliotecario: a través del establecimiento de un convenio con otras bibliotecas, públicas o privadas que estén interesadas en consultar el acervo de la biblioteca fuera de las instalaciones, beneficiando de esta forma a los usuarios de las bibliotecas participantes.
- Préstamo a domicilio de videogramas: la colección de videos es la única susceptible de préstamo a domicilio, el cual puede realizarse tramitando la credencial y observando el reglamento correspondiente.
- Reprografía: a través de distintos medios de reproducción se auxilia al usuario en la reproducción gráfica de material bibliográfico y hemerográfico de su interés.
- Visitas guiadas: permiten mostrar a los usuarios la forma en que se distribuyen las colecciones y los servicios que ofrece la biblioteca.
- Servicios a ciegos y débiles visuales: destinados a apoyar los trabajos de investigación y consulta de personas con discapacidad visual, estos servicios tienen gran demanda debido a su calidad y variedad: lectura en voz alta, grabaciones, transcripciones e investigación bibliográfica y hemerográfica.

La biblioteca pública de México "José Vasconcelos" cuenta con una vasta colección general, de reserva y de publicaciones oficiales, ofrece también una amplia variedad de servicios lo que ha atraído a un sinnúmero de usuarios con diferentes necesidades de información destacando el nivel escolar básico (primaria, secundaria), la falta de bibliotecas escolares dentro de los recintos educativos, bibliotecas públicas que ofrezcan la opción de obtener información internacional actualizada mediante los diferente diarios de circulación nacional, al igual que el desconocimiento de otras bibliotecas ubicadas en sitios accesibles a la población y que cuenten con un acervo que cubra las necesidades de la población que circundan a la Ciudad de México han fomentado el uso de esta biblioteca pública enclavada en una zona con alto nivel de transito vehicular, comercial, rodeada de diferentes instancias gubernamentales que hacen mas complejo su acceso y localización.

Geográficamente es accesible desde los diversos puntos que limitan a la ciudad de México a través del transporte colectivo metro, ya que en su ubicación (estación Balderas) convergen la línea 1(Pantitlán-Tacubaya), línea 2(Cuatro caminos-Taxqueña), línea 3(Indios verdes-Universidad), línea 8(Garibaldi-Constitución de 1917), de esta forma se explica la diversidad de usuarios provenientes de puntos de la ciudad bastante distantes como Atizapán de Zaragoza, Xochimilco, Ixtapaluca, Naucalpan, Ecatepec, Cuatitlán Izcalli, Chimalhuacan, por mencionar sólo algunos.

Por qué es importante y se destaca la biblioteca pública de México José Vasconcelos? La biblioteca, su acervo y los servicios que ofrece han venido a cubrir la ausencia de una biblioteca escolar en la educación básica y media básica y los profesores que remiten a sus alumnos a esta biblioteca han colaborado en reforzar esa orientación.

La función social de apoyo didáctico que brinda a los usuarios del servicio de invidentes y débiles visuales también ha determinado su transformación, situada dentro de la delegación que ofrece la mayor oferta bibliográfica, la biblioteca pública de México tiene también deficiencias significativas tomando en cuenta la demanda excesiva pues carece de servicios indispensables tales como:

- ✘ Servicio de préstamo a domicilio
- ✘ Catálogo en línea de acceso directo por parte del usuario (el bibliotecario hace las búsquedas)
- ✘ Catálogo no disponible a través de internet.
- ✘ Servicio al publico no satisfactorio por parte del personal
- ✘ Colección en general no actualizada
- ✘ Servicio insuficiente en el Módulo de Servicios Digitales

Otro punto que hace destacar a la biblioteca de México como uno de los recursos de información más solicitado por los usuarios es la grandeza de su colección, aproximadamente 250,000 libros y 300, 000 fascículos que incluyen colección general, colección de consulta, colección infantil, colección de fondo reservado, colección de fondo México, colección especial para ciegos y débiles visuales, colección de cd's del área del Módulo de Servicios Digitales, colección hemerográfica (revistas, periódicos, Diario Oficial), colección de videogramas (formatos VHS, VCD y CD); sin embargo esta cifra que por un lado muestra cuenta con una extensa colección en diferentes tipos de materiales y tópicos también representa un problema debido a la pausada actualización de los mismos, reflejándose en temáticas contemporáneas relevantes e imprescindibles como: Leyes, Códigos, Enciclopedias, obras de computación, últimas ediciones de obras por excelencia tales como "Manual de Derecho Laboral", etc.

Sin embargo aún con los inconvenientes que diariamente enfrenta la biblioteca pública de México "José Vasconcelos" en sus heterogéneas áreas, la biblioteca se perfila como uno de los primeros recursos de información, quizás por recomendación de profesores, familiares, etc. quizás también por su tradición histórica o su ubicación accesible desde cualquier punto de la ciudad.

1.3 Sala de consulta

El objetivo de ésta sala es proporcionar ayuda directa y personalizada a los usuarios para localizar la información que necesitan, además de fungir como una de las principales áreas de la biblioteca. La actividad de esta sala es intensa y se requiere evaluar el funcionamiento de los servicios que se ofrecen para programar acciones de mejoramiento. Para ello es necesario obtener información fidedigna y datos específicos sobre: la información solicitada con más frecuencia, formatos en que se solicita, en los que se lleva a cabo la búsqueda y finalmente en los que se localiza y recupera la información.

El servicio de consulta ha sido estudiado en la literatura bibliotecológica por varios autores cuyas opiniones se exponen a continuación:

Concibo al servicio de consulta como la asistencia personal que en forma individual da el bibliotecario a los lectores que buscan información; creo además que el servicio de consulta implica que la biblioteca reconoce su responsabilidad para llevar a cabo este trabajo y para establecer, con este fin, una organización específica. En resumen, queremos ayudar al lector y considerar tal ayuda como parte importante de nuestras obligaciones laborales, y así justificar la capacitación y la asignación de un personal especial para desempeñarlo. (Rohstein, 1961).

El servicio de consulta es uno de los servicios fundamentales de las bibliotecas porque es el servicio básico que atiende de manera directa a los usuarios y determina las necesidades específicas de información con la finalidad de satisfacerlas inmediatamente. (Escalona, 2004).

El servicio de consulta nace en forma espontánea, desde el momento mismo en que el personal da orientación al usuario para la utilización de la colección de una biblioteca. Sin embargo, se le reconoce como una actividad profesional, cuando se detecta la necesidad de apoyar a los estudiosos en el uso y manejo de una biblioteca; para satisfacer sus necesidades de información, o bien cuando se trata de impulsar a la biblioteca como soporte de la institución educativa, así como de auxiliar a los lectores para una mejor selección bibliográfica dentro del universo de la información y finalmente, para justificar ante una sociedad la distancia de la biblioteca como una institución de servicio a través de una demostración de funcionalidad. (Gómez, 1992).

Los servicios de consulta, por medio de los cuales se ayuda a los usuarios a encontrar información, constituyen una de las actividades más especializadas que deben afrontar los bibliotecarios; exige destreza en el campo de la comunicación, estar familiarizado con las fuentes de la información y una amplia cultura general. En los últimos años, los bibliotecarios encargados de esta misión han intentado anticiparse a las preguntas de los usuarios y responderlas mediante la elaboración de catálogos, prospectos, carteles y presentaciones audiovisuales que proporcionan orientaciones útiles. En las instituciones académicas, dichos bibliotecarios ofrecen cursos de formación bibliográfica, utilización de los fondos de la biblioteca y metodología de investigación.

En el caso particular de la Biblioteca de México la sala de consulta cuenta con materiales que proporcionan información rápida y concisa sobre todas las áreas del conocimiento humano o sobre una en particular. Esta información se brinda a través del uso de: diccionarios, enciclopedias generales y especializadas, anuarios, manuales, glosarios, almanaques, directorios, índices, biografías, guías y catálogos, además de una colección sobre publicaciones oficiales que contienen información generada por las distintas dependencias del gobierno: estadísticas económicas, de población, industriales, cartas geográficas, informes de las Secretarías de Estado, informes de gobierno, etc. En esta sala se ubican además mapas topográficos, geológicos, climáticos y edafológicos así como el archivo vertical que proporciona información sobre temas específicos de actualidad contenida en folletos, artículos de periódico y revistas, ordenados alfabéticamente. (Folleto de la Biblioteca de México).

1.4 Módulo de Servicios Digitales

Al espacio físico de la biblioteca pública donde se instalen los equipos de cómputo conectados a internet, así como a los demás periféricos destinados al Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas (PASDBP) se le llama Módulo de Servicios Digitales (MSD). (Introducción al Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas: Manual para el bibliotecario, 2005).

El objetivo del programa de servicios digitales en bibliotecas públicas a través de los Módulos de Servicios Digitales es brindar acceso a toda la población haciendo énfasis en aquella de escasos recursos económicos y también con nulos o mínimos conocimientos de computación e internet a los beneficios y oportunidades culturales, educativas, laborales, de entretenimiento que ofrece la web, así como promover la participación ciudadana en las actividades que se desarrollan dentro y fuera de la biblioteca pública.

Este programa se establece para las bibliotecas públicas con el apoyo de la fundación Bill y Melinda Gates y la empresa Microsoft México con el propósito de brindar servicios gratuitos de acceso a conectividad y al software de Microsoft.

El Módulo de Servicios Digitales que se encuentra en la Biblioteca de México ofrece al público usuario un acervo aproximado de 100 cd's catalogados y clasificados por área de conocimiento y una reserva que consta 50 cd's sobre publicaciones oficiales emitidos por diferentes dependencias del gobierno tales como: INEGI, IFE, SRE, Suprema Corte de Justicia de la Nación, entre otros, listado de sitios y portales web el cual trata de abarcar las diversas necesidades de información.

Bibliografía consultada

Manrique Pellón, Gloria E. (2004). Bibliotecas públicas, ejes de la sociedad de la información para la cultura integral. En: Memoria del cuarto congreso nacional de bibliotecas públicas: Avances del programa nacional de cultura en el área de bibliotecas públicas. Toluca, Estado de México. p. 240- 244.

Memoria del Primer Encuentro Internacional de Bibliotecas Públicas: Perspectivas en México para el siglo XXI (2001). México : CONACULTA, Dirección General de Bibliotecas. 268p.

Memoria del Tercer Congreso de Bibliotecas Públicas: A 20 años de la red nacional (2003). Durango, Durango : CONACULTA, Dirección General de Bibliotecas. 340p.

Memoria del Cuarto Congreso de Bibliotecas Públicas: Avances del programa nacional de cultura en el área de Bibliotecas Públicas (2004). Toluca, Estado de México : CONACULTA, Dirección General de Bibliotecas. 310p.

Suaiden Emir José. (1997). La biblioteca pública y el desarrollo humano [En línea]. IFLA. Disponible: <http://www.ifla.org/IV/ifla63/63suae.htm> (03-10-05)

Notas bibliográficas

La biblioteca pública (2003). Colección apoyo a la capacitación bibliotecaria. México : Dirección General de Bibliotecas, CONACULTA. Serie : Leyes y reglamentos. p. 5.

Conoce tu biblioteca pública (2002). México : CONACULTA, Dirección General de Bibliotecas. p. 8

Folleto de la biblioteca de México, José Vasconcelos (2006?). México : CONACULTA-Biblioteca de México, p.15.

Formación en red para los bibliotecarios de los países iberoamericanos (2005). En: El bibliotecario. México : CONACULTA, Dirección general de bibliotecas. no.50 agosto, p. 5

Gill, Philip (2002). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. México : CONACULTA, Dirección General de Bibliotecas. p. 25-28.

Gómez Pérez, María de Jesús Griselda (1992). El servicio de consulta y el manejo de sus fuentes. México : Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. p. 11-16. (Tesis para Licenciatura)

Introducción al Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas: Manual del bibliotecario (2005). México : Dirección General de Bibliotecas, CONACULTA. p. 55-58.

Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública. (1994). Disponible: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm> (20-06-06)

Pagaza García Rafael. (1986). Perspectiva de la biblioteca pública en la sociedad actual. En: Amigos de la biblioteca. México, UNAM; Colegio de bibliotecología; jul-sept., v.6, no.3, p. 2-14.

Sametz, Linda (1991). Vasconcelos el hombre del libro. La época de oro de las bibliotecas. México : UNAM. p. 280.

Escalona, Lina. (2004). La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?. [En línea]. Biblioteca universitaria., Nueva época, enero-junio 2004, vol. 7, no. 1, p. 12-22. Disponible: http://dgb.unam.mx/revista/Vol7No1_ene.jun2004/Vol7No1_ene.jun2004_p_12-22.pdf (22-01-06)

Rothstein, Samuel. (1961) Reference service: the new dimension in librarianship. En: College & Research Libraries. enero, no.22, p. 12.

CAPITULO 2

2.1 Colecciones impresas y electrónicas

La originalidad y tal vez lo inquietante de nuestro presente reside en que las diferentes revoluciones de la cultura escrita que, en el pasado habían estado dispersas, se despliegan hoy en forma simultánea. En efecto la revolución del texto electrónico es al mismo tiempo una revolución de la técnica de producción y reproducción de textos, una revolución del soporte de lo escrito y una revolución de las prácticas de lectura. (Chartier, 2000).

2.1.1 Formato impreso

La práctica de la escritura es inseparable de la entrada de las sociedades en la historia y de la perduración de las instituciones. La escritura transformó el horizonte temporal y permitió la interiorización en las sociedades a la vez del largo plazo y de los factores de evolución permanente. (Verón, 1999).

La revolución de la escritura hizo posible la ciencia; no hay ciencia, no hay conocimiento acumulable, transmisible y transformable, sin escritura. Ya se sitúe la emergencia de la actitud científica en la Mesopotamia del cuarto milenio, en la Grecia del siglo V antes de Cristo, o en la Europa occidental del siglo XVI donde la ciencia se revela como uno de los componentes esenciales de la construcción de la modernidad, no hay ciencia ni conocimiento estabilizado sin discurso escrito. (Goody, 1977).

La escritura desde sus inicios, permitió salvar el carácter efímero de la oralidad permitiendo la recuperación de lo escrito en otros espacios –contextos- y tiempos diferentes a aquellos en los que tuvo su origen.

Los libros, como objetos portátiles y relativamente duraderos, han ayudado a preservar y difundir el conocimiento y los sentimientos de sus autores a través de vastas extensiones de espacio y tiempo, hasta el punto de que se puede decir con toda razón que la civilización actual no habría sido posible sin su existencia.

Tradicionalmente las bibliotecas han operado con materiales impresos, cuya autoría se conoce, son permanentes, lineales, estáticos, ocupan mucho espacio, son difíciles de actualizar, el contenido lo dicta el autor o editor y se deterioran fácil y rápidamente.

El formato impreso conocido comúnmente como libro es lo que predomina en las bibliotecas y al cual Martínez de Sousa define así: (Del latín liber; libri; Fr., livre; I., book; abrev., l.) Conjunto de hojas de papel, papiro, pergamino, vitela u otra materia escriptórea, manuscritas o impresas, reunidas en el lomo por medio de cosido, encolado, anillado, etc. Con cubierta de madera, cartón, cartoncillo, pergamino, cartulina, papel u otro material, formando un volumen.

Entre sus características se cuenta con movilidad, manejabilidad y comodidad, uso accesible en cualquier lugar, fácil y sin equipo especial alguno, los libros se pueden transportar fácilmente y, a diferencia de los diarios personales, que pueden tener forma de libro, están concebidos para ser divulgados al público, las bibliotecas en general cuenta con enormes colecciones de diversas temáticas, algunos con maravillosas ilustraciones y empastados.

2.1.2 Formato digital o electrónico

Las mutaciones tecnológicas producidas en la escritura durante los dos últimos siglos han estado dirigidas, por lo general, a la consecución de una mayor rapidez o velocidad tanto en el acto de producción como en el de recepción o apropiación.

Lo que se ha buscado, en síntesis, ha sido la simplificación de ambas habilidades (escritura, lectura) con vistas a facilitar su difusión y ejercicio, sin que se oponga a ello, como otro rasgo siempre presente, la existencia en cada momento de tecnologías y prácticas de lo escrito que, por unas u otras razones, premeditadas o no, sólo son accesibles a un número determinado de personas, separando y distinguiendo de este modo a quienes pueden hacer uso de ellas de quienes no tienen acceso a las mismas.

El formato electrónico es altamente dinámico y ocupa poco espacio físico. El acceso a la información digital o electrónica puede hacerse desde cualquier lugar y con un costo bastante accesible, sin embargo su contenido puede ser modificado de acuerdo a las necesidades del usuario consultante y fomenta la piratería intelectual, más sin embargo el internet hace posible acceder de diferentes formas a cantidades inimaginables de información en diversos formatos, algunos ya entremezclados.

Contrario a la información impresa la autoría de mucha de la información en la web es de dudosa procedencia, en algunos casos el acceso a la misma tiene un costo y habría que agregar que aquella información con alto contenido de multimedia requieren de cierto software, hardware y algunas destrezas o conocimientos esenciales para poder acceder a la misma y no hay que olvidar que este tipo de información al igual que su soporte: internet es muy volátil.

El espacio digital ofrece la rapidez en la búsqueda, localización y recuperación de un sinfín de información, brinda opciones para establecer campos ilimitados de búsqueda, ofrece sitios web de intercambio de información, consulta a diferentes bases de datos y catálogos de otras bibliotecas y quizás una de sus más importante y principal característica es su actualización sin dificultad que contraviene la estática de los acervos bibliotecarios tradicionales.

Otro punto en contra que trae consigo el uso de formatos electrónicos y/o digitales es la desigualdad en el acceso a los mismos en la gran mayoría de la población, por el contrario es en los países desarrollados donde este tipo de servicios esta al alcance de pequeños sectores de la población.

Entre los formatos electrónicos o digitales destacan:

- *Libro electrónico e-book

- *Libro ejecutable (.exe)

- *Libro en PDF (.pdf)

- *Libro para Microsoft Reader (.lit)

- *Fanzines digitales e-zines (Publicación digital disponible a través de internet, por medio de un tablón de anuncios electrónicos (BBS) o de servicios en línea). [Diccionario., 2003].

- *Revistas digitales e-magazines

- *Periódicos digitales e-news

El documento digital es un producto de información y de comunicación, se crea, se utiliza y tiene su ciclo de vida en un entorno digital. Se trata de un documento dinámico, en cuanto puede variar espacial, temporal e informativamente, e interactivo, en cuanto el usuario/lector posee capacidad de decisión en su lectura/exploración/navegación. En breve tiempo será adaptativo, siendo capaz de variar en consonancia con las necesidades de los usuarios individuales.

Las características del documento digital hacen que éste sea una unidad informativo-documental de significado completo, compuesta de uno o de varios componentes informativos enlazados entre sí, y que a su vez puede enlazarse con otros documentos o con otros elementos, con los cuales pueda establecerse una relación lógica.

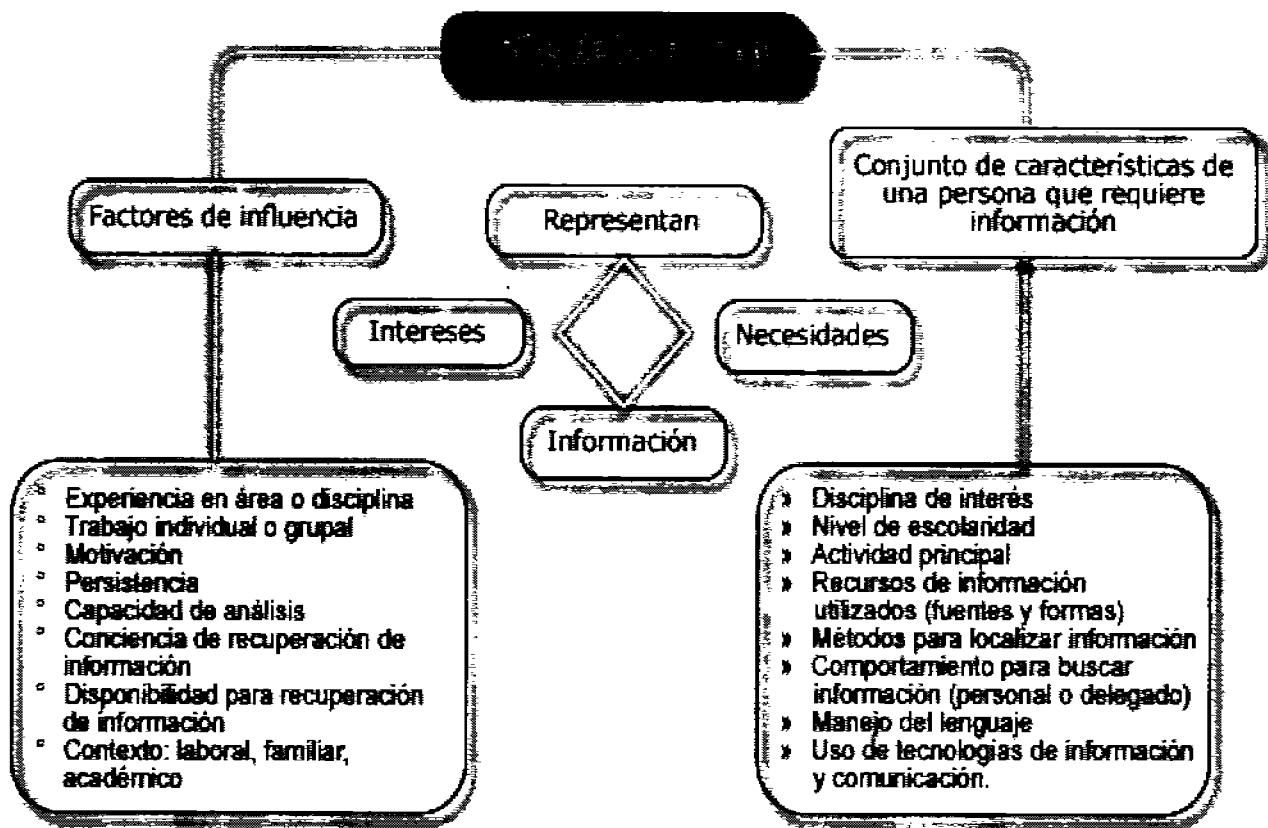
Frente al documento "tradicional", el documento digital puede ofrecer al usuario/lector herramientas para desarrollar su propio proceso cognitivo de lectura, comprensión selección, así como de localización y recuperación de nuevos documentos asociados temáticamente. Mediante estos recursos se integra la interactividad comunicativa como uno de los componentes fundamentales del documento digital.

Entre los documentos digitales, el libro electrónico está disponible en algunos portales de forma gratuita y en otros casos habrá que cubrir una cuota de inscripción para acceder a los mismos. El libro electrónico intenta suplir las ventajas de un libro impreso que son su fácil transportación sin costo alguno, no necesita baterías, enchufes, conexiones a redes, etc.

- * Internet
- * Portales (Académicos, gubernamentales, otras bibliotecas, recreativos, informativos, noticiosos, etc.)
- * Sitios web (extraído por buscador (Google, Yahoo, Hispavista, Terra, Starmedia, etc.) o bajo referencia del usuario)
- * Bases de datos (en línea y/o disco compacto)
- * Niveles de datos solicitados (históricos, actualizados, estadísticos, publicaciones oficiales, recreativos, ocio, etc.).

2.2 Perfil y necesidades de información

2.2.1 Definición de un perfil de usuarios



(Naranjo, 2003).

2.2.2 Antecedentes

En los últimos tiempos, la bibliotecología le ha dado gran importancia a la presencia del individuo como sujeto social en las unidades de información, puesto que éste en su proceso de búsqueda del cambio social, hace uso de la información y es generador permanente de la misma, fruto de la formulación de conceptos, propuestas e ideas alrededor de sus intereses individuales y sociales. Esta situación hace que él busque la información para solucionar sus necesidades formativas e informativas, acudiendo a las bibliotecas, archivos, centros de documentación y otra serie de lugares y personas que podrán ayudarlo en su búsqueda, razón por la cual es llamado usuario de la información.

Cada usuario tiene unos intereses y necesidades propias, de acuerdo con su desarrollo cognoscitivo, del ambiente en que se desenvuelve y de su experiencia de vida, lo cual lo hace único e irrepetible; por esto en las unidades de información se realizan estudios con el fin de determinar cuál es el perfil de los usuarios que atienden.

El perfil se construye a partir de las características que identifican y caracterizan a un usuario de otro y de los factores de influencia que lo circundan.

Por muchos años las investigaciones estuvieron enfocadas principalmente a los usuarios reales dejando de lado a los potenciales, esto quiere decir que siempre se ha visto al usuario como aquel que entra en una unidad de información y demanda algún servicio o información y se olvida que todos los individuos tienen necesidades de información y que las bibliotecas existen para atender sus necesidades y satisfacerlas.

En algunos documentos de los años 40 ya se cuestionaba entorno a la existencia de grupos de usuarios de la información que no acudían a utilizar la biblioteca; entre las preguntas que podemos derivar de estos documentos se encuentran las siguientes: ¿quiénes son los usuarios potenciales? ¿Cuáles son los intereses y necesidades de información de los usuarios potenciales? ¿Cuáles son sus actitudes con relación a la biblioteca que los atiende?

Sin embargo, esta preocupación por los usuarios que no asisten o acuden a una unidad de información se originó aproximadamente a mediados del siglo XX, época en la que se inicia la importancia de abordar las necesidades de información de las personas que no asisten a dichas unidades. Debe tomarse en cuenta que durante muchos años la preocupación de las bibliotecas se centraba en organizar el material y no en el sujeto o usuario que era el destinatario final de ese material que se organizaba.

Pero cuando la balanza se desplaza hacia el sujeto o usuario que necesita y usará la información es cuando se piensa en las necesidades de información, las cuales no sólo se conocen con una simple pregunta realizada durante la investigación o estudio de usuarios y que sería: ¿cuáles son sus necesidades de información? La cual, en un principio está exclusivamente dirigida a los usuarios reales integrantes de un sector de la comunidad y sólo con el tiempo pasa hacia los potenciales para conocer también cuáles son sus necesidades y determinar el grado de coincidencia entre unos y otros. Por ello el problema, más fácil de enfrentar y de resolver es que para las unidades de información es más sencillo estudiar a los usuarios reales que a los usuarios potenciales.

Lo anterior es así, ya que de forma convencional o tradicional los servicios de información son dirigidos a los usuarios reales, quienes expresan sus necesidades vía una demanda en el servicio bibliotecario y de información, pero tampoco aquí se contemplan o investigan las necesidades de información que no son convertidas en esas demandas por este tipo de usuarios reales; así mismo los servicios se olvidan por completo de los usuarios potenciales que en realidad son un porcentaje mayoritario de la comunidad de usuarios que normalmente atiende una unidad de información.

Por otro lado el usuario en muchas ocasiones no es capaz de expresar lo que necesita pues a veces los usuarios no saben en forma precisa lo que quieren.

2.2.3 Necesidades de información

La necesidad, la demanda y el uso de la información por parte de los usuarios, teniendo en cuenta, además, el interés y los motivos de éstos. Estos son los temas generales, pero de cada uno de ellos se derivan los variados estudios que se pueden realizar en una unidad o sistema de información.

El término *necesidad de información* también ha sido utilizado en formas muy variadas. *Necesidad de información* es un concepto subjetivo, relativo, que sólo se da en la mente del individuo que la experimenta (Wilson and Streatfield, 1981).

2.2.3.1 Definición

Las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica, que lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los cuales son comunicados formal y/o informalmente en cualquier formato.

La búsqueda de información, requerimientos de información, demanda de información o el deseo de tener información es sólo el reflejo de que existe una necesidad de información en la persona.

Si el individuo presenta una necesidad de información es por el hecho de que la necesita en ese momento, lo cual lo motiva o lo mueve a que la satisfaga; esto se ve reflejado cuando la persona busca información, para lo cual acude a los lugares donde pueda obtenerla: biblioteca, centro de documentación, etc. También puede acudir con otras personas que le proporcionen la información que necesita, como son: investigadores, colegas, profesores, etc.

2.2.3.2 Tipos

La existencia de una necesidad de información está reflejada en la búsqueda, requerimiento, demanda o deseo de información que manifiesta una persona.

En todos los aspectos de la vida diaria de las personas aparecen las necesidades de información: en el hogar, en la oficina, en la escuela, en las relaciones familiares, con las amistades y en general en toda la vida social, etc. También se pueden presentar por curiosidad; sin embargo no sólo las personas tienen necesidades de información, sino también, las organizaciones o instituciones que son vistas como agrupaciones sociales con fines específicos (compañías, industrias, instituciones educativas, etc.) ya que dichas entidades están compuestas por individuos.

Existen varios tipos de necesidades de información entre las cuales, por mencionar algunas, se encuentran las siguientes:

Necesidades de información presentes, expresadas, no expresadas, persistentes, débiles, etc.

Las necesidades de información concretas son las que se refieren al momento en que el usuario necesita información muy concreta, que puede ser solucionado rápidamente utilizando sólo una o dos fuentes.

Las necesidades orientadas a un problema o asunto la información que necesitan es más ambigua (en el sentido de que no es concreta o específica) y más amplia, lo cual requiere de una serie de documentos muy variados que puede ir desde el libro y la revista hasta los medios audiovisuales y los electrónicos.

2.2.3.3 Importancia

Cuando la persona (usuario) llega a la institución que ha creado la sociedad para organizar, conservar y difundir la información, espera satisfacer sus necesidades de información.

La información que necesita el usuario podría encontrarse en cualquier medio: libro, revista, película, disco compacto, etc.; así la institución, llámese biblioteca, centro de documentación, etc., debe satisfacer las necesidades de información del usuario que acude a ella, y más aún, tiene la responsabilidad de hacerlo con los usuarios que integran la comunidad a la cual atiende.

Es de considerarse que el personal de esta institución (biblioteca, hemeroteca, centro de documentación, etc.) conozca cuáles son las necesidades de información de los usuarios que acuden a ella para que el personal responsable de este organismo la administre partiendo de este conocimiento.

En tanto que se disponga del perfil de los usuarios, los servicios de información y los programas de formación de usuarios se pueden diseñar y desarrollar de acuerdo con las características comunes a los grupos principales de usuarios.

2.3 Estudio del perfil y necesidades de información de la sala de consulta

La sala de consulta de una biblioteca pública tiene el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios a través de la atención personal o por medio de la consulta a sus acervos que se encuentran al acceso público.

El capítulo 3 de las Directrices de la IFLA-UNESCO con respecto a "Atender las necesidades de los usuarios", específicamente en el punto 3.3 "Análisis de de las necesidades de la comunidad" hace hincapié en la importancia de determinar quien utiliza los servicios, que información solicita y como la biblioteca es responsable de la satisfacción del usuario y por ende su subsiguiente y continua visita.

2.3.1 Perfil del usuario

Para definir el perfil se realizaron preguntas sobre la edad, sexo y su grado escolar. En cuanto a la frecuencia en su asistencia y difusión de los servicios se realizaron 6 preguntas. Cabe destacar que en el transcurso de su aplicación detectamos que un 50% de usuarios es frecuente (lo constatamos con los resultados de la encuesta) por lo que una semana de aplicación no fue suficiente para cubrir la totalidad de los cuestionarios, ante esto fue necesario extenderlo a dos semanas.

2.3.1.1 Necesidades de información

Para conocer el nivel de satisfacción que brinda el servicio de la sala de consulta se realizaron 3 preguntas cerradas y 1 con la opción de sugerir obras de consulta.

2.3.1.2 Tipos de materiales que demanda el usuario

Se realizó una sola pregunta con opción, que permitió conocer que tipo de obra y la temática del conocimiento que se consulta con mayor frecuencia.

2.4 Estudio del perfil y necesidades de información del Módulo de Servicios Digitales

2.4.1 Perfil del usuario

Para definir el perfil del usuario del Módulo de Servicios Digitales se utilizó una muestra de la lista de asistencia la cual contiene datos precisos que demuestran de qué forma utiliza el usuario el equipo, grado académico e institución de la que proviene, turno y días de asistencia, sexo y frecuencia de uso del servicio.

2.4.1.1 Necesidades de información

En base al apartado que contiene la lista de asistencia como "programa a utilizar" se determinó tomar los datos registrados como parámetro para obtener las necesidades de los usuarios.

2.4.1.2 Tipos de recursos que demanda el usuario

Para responder a esta interrogante se utilizó una bitácora que maneja el Módulo de Servicios Digitales donde diariamente se hace un vaciado de solicitudes más específicas por parte de los usuarios.

Bibliografía consultada

Brittain, J.M. (2004). Pitfall of user oriented research and some neglected areas. En: Investigación Bibliotecológica, v. 18, no. 37, pp. 213-227.

Busha, Charles (1990). Métodos de investigación en bibliotecología: técnicas e interpretación. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones en Bibliotecología. 290p.

Calva González, Juan José. (2004). La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios. En: Investigación Bibliotecológica, v. 18, no. 37, pp. Disponible: <http://www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol18-37/IBI03703.pdf>

Calva González, Juan José. (s.a.). Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria. México : UNAM, 24p.

Disponible: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI1/necesidades.html> (18-06-06)

Calva González, Juan José. (s.a.). Las necesidades de información del usuario en la automatización de unidades de información México : CUIB, UNAM, 24p.

Disponible: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/voll1/necinf.html> (22-06-06)

Castillo Gómez, Antonio (2001). Historia de la cultura escrita. Asturias, España : Trea. 415p.

Formación en red para los bibliotecarios de los países iberoamericanos (2005). En: El bibliotecario. México : CONACULTA, Dirección general de bibliotecas. no.50 agosto, p. 5

Heim, Michael (1987). Electric language. Yale : University of Yale. 361p.

Introducción general al servicio de consulta: libro para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta (2000). México : UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 420p.

Reglamento general de los servicios bibliotecarios (2003). Serie : Leyes y reglamentos. México : CONACULTA, Dirección General de Bibliotecas. 55p.

Rojas Soriano, Raúl (2003). Guía para realizar investigaciones sociales. Barcelona : Plaza y Valdés. 268p.

Notas Bibliográficas

Chartier, Roger (2000). L`amour du lecteur?. En O`u va le livre?. París : La Dispute; p. 252.

Diccionario de internet y redes (2003). Madrid : McGraw-Hill. p. 134.

Goody, J. (1977). The domestication of the savage mind. Cambridge : University Press, 1977. p. 25-32.

Martínez de Sousa, José (1993). Diccionario de bibliología y ciencias afines. Madrid: Pirámide. p. 518.

Naranjo Vélez, Edilma, Álvarez Zapata, Didier. (2003). Desarrollo de habilidades informativas: una forma de animar a leer. Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología. p. 27.

Verón, Eliseo (1999). Esto no es un libro. Barcelona : Gedisa. p. 233

Wilson, T. D. and Streatfield, D. R. (1981) 'Structured Observation in the Investigation of Information Needs' *Social Science Information Studies* 1: 173-184.

CAPITULO 3

ESTUDIO COMPARATIVO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA SALA DE CONSULTA Y EL MÓDULO DE SERVICIOS DIGITALES

3.1 INTRODUCCIÓN

El método comparativo significa que estudiamos ejemplares que pertenecen al mismo grupo pero que difieren en algunos aspectos, estas diferencias llegan a ser el foco de la examinación. El objetivo final de la investigación es generalmente revelar la estructura sistemática, la invariación, que es verdad no solamente para los casos que fueron estudiados, pero para el grupo entero (población) de donde los casos vinieron, o quizás verdad aún para todos los casos comparables en el universo. En otras palabras, la meta deberá generalizar los hallazgos.

Particularmente en esta investigación se busca detectar las diferentes necesidades de información y su importancia en el uso de materiales impresos, electrónicos y/o digitales de dos áreas de la Biblioteca de México primordiales para el óptimo funcionamiento de la misma.

3.2 MATERIALES Y MÉTODOS

El recurso metodológico de recogida de datos utilizado en esta investigación ha sido la encuesta cuya finalidad es obtener, de manera sistemática y ordenada, información relativa a una población investigada a partir de las variables objeto de investigación que, en este caso será la sala de consulta con el objetivo de conocer la opinión sobre el servicio que ofrece y el uso del acervo con que cuenta.

Se utilizó un cuestionario de 10 preguntas cerradas considerando en 4 de ellas la opción de otros, para que el usuario contara con la oportunidad de señalar alguna opción que no se haya considerado y que pudiera agregar información relevante para el estudio; este proceso se llevó a cabo en una serie de fases consecutivas o simultáneas en el tiempo: la primera, la planificación de la estructura del cuestionario; la segunda, la elaboración de las preguntas; la tercera, la validación del cuestionario o prueba, y la última, la redacción del cuestionario definitivo y su posterior distribución.

Este ejercicio se llevo a cabo en el mes de marzo del año 2005 a 1500 usuarios, considerando que al mes contamos con la asistencia promedio de 15000 usuarios. Esta muestra representa en promedio el 10 % de nuestros usuarios reales, con un nivel de confianza del 70%.

Para el caso del Módulo de Servicios Digitales se utilizó la técnica de muestreo probabilístico de la población que acude al servicio.

En el mes de abril del año 2005, se tomó una muestra representativa del total de usuarios asistentes al Módulo de Servicios Digitales (MÓDULO DE SERVICIOS DIGITALES) en la segunda semana del mes de marzo de 2005. La muestra fue de 693 usuarios en un período de lunes a viernes en ambos turnos, esta muestra representa el 20.67% del total de usuarios que recibe en un mes el MÓDULO DE SERVICIOS DIGITALES (aproximadamente 2772).

Es importante señalar que de la muestra seleccionada un 40% son usuarios frecuentes.

3.3 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.3.1 RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA SALA DE CONSULTA

3.3.1.1 PERFIL DEL USUARIO

La encuesta nos muestra que contamos con un usuario entre los 10 y 25 años de edad (tabla 1), de ambos sexos (tabla 2) y con una escolaridad de preparatoria y licenciatura, predominando la primera, seguido con un porcentaje menor de secundaria. (tabla 3).

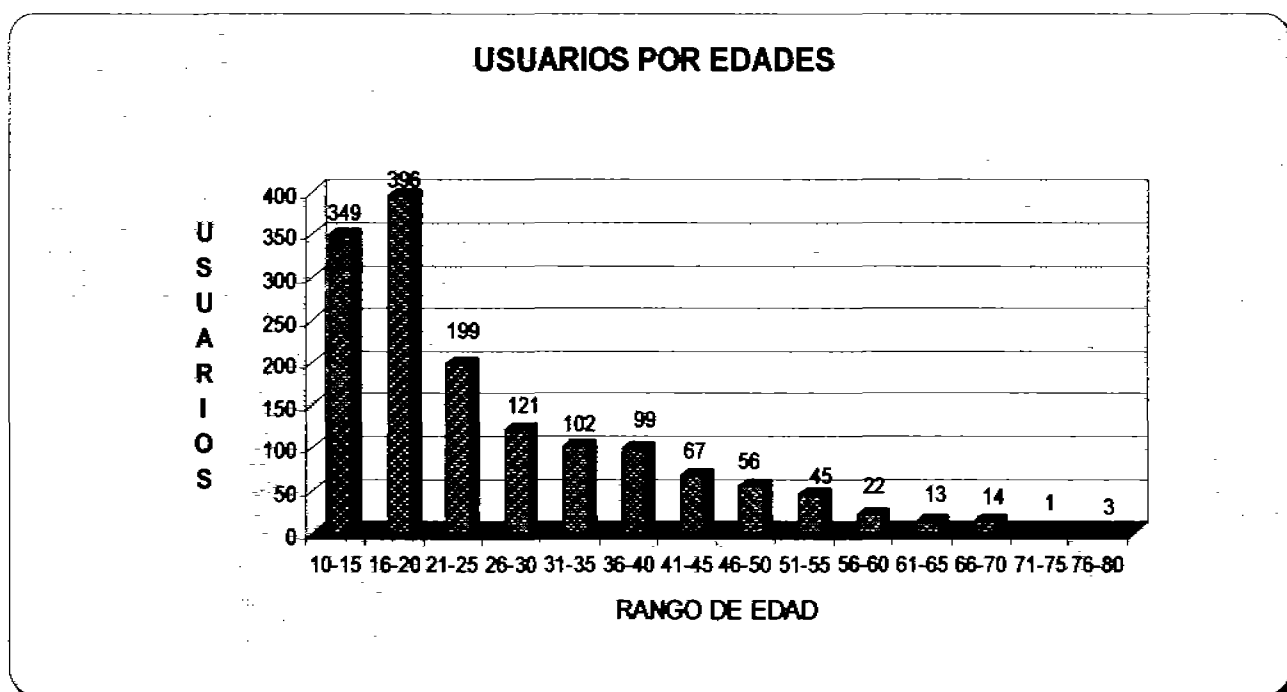


Tabla 1

USUARIOS POR SEXO

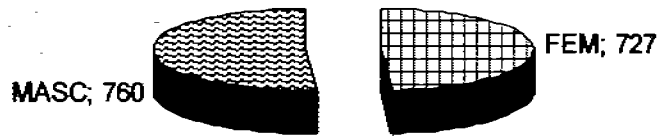


Tabla 2

ESCOLARIDAD

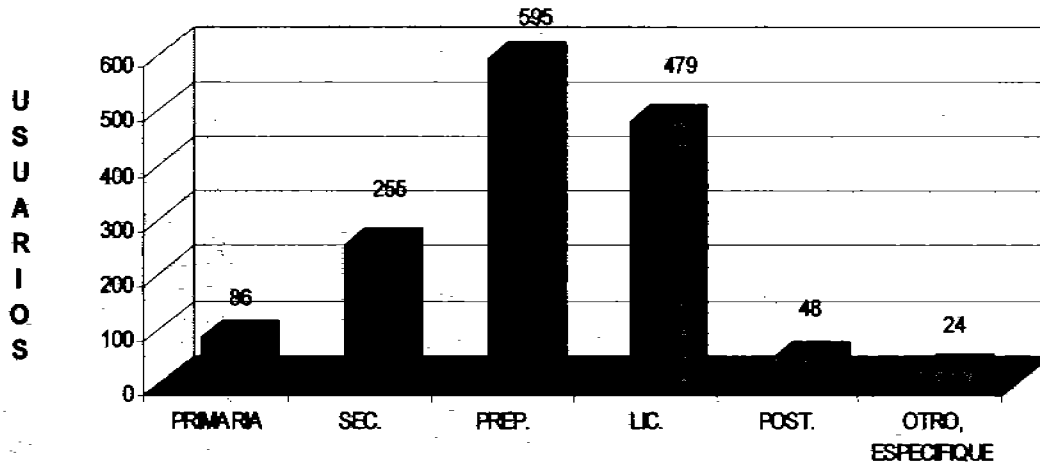


Tabla 3

3.3.1.2 DIFUSIÓN DE LA BIBLIOTECA

La mayoría de usuarios son enviados por la escuela, por un conocido y en algunos casos se manifestó que por tradición. Un porcentaje menor manifiesta que por medio de la difusión de los servicios. (tabla 4).

COMO SE ENTERO DE LA BIBLIOTECA

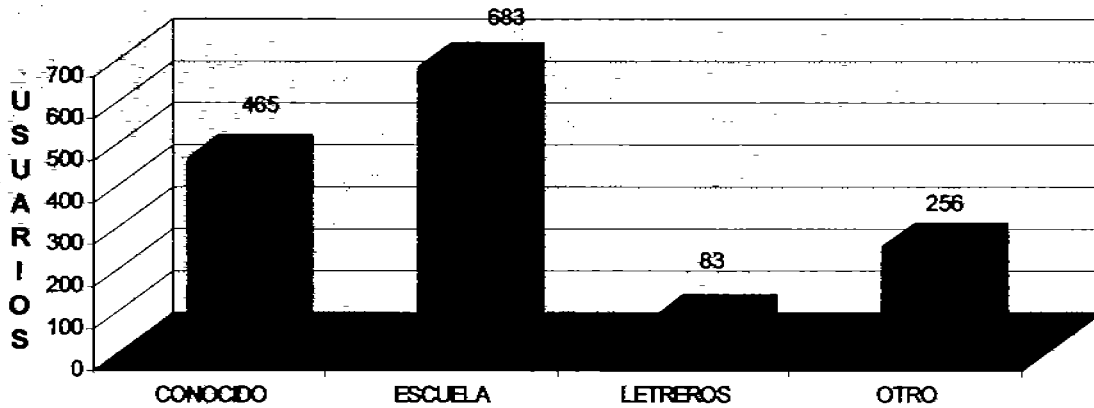


Tabla 4

3.3.1.3 FRECUENCIA DEL USO DE LOS SERVICIOS

El porcentaje más alto de respuestas señala que los usuarios asisten desde hace más de un año, contrastando con los que asisten por primera vez (tabla 5); comparativamente la frecuencia de uso de los servicios nos muestra que la visita de vez en cuando determina una igualdad con los que asisten desde hace más de un año, lo que demuestra que se cuenta con una polaridad entre estos rubros; lo anterior se determina a partir de los resultados que arroja la pregunta sobre la frecuencia con que se utilizan los servicios. (tabla 6).

¿DESDE CUANDO LA UTILIZA?

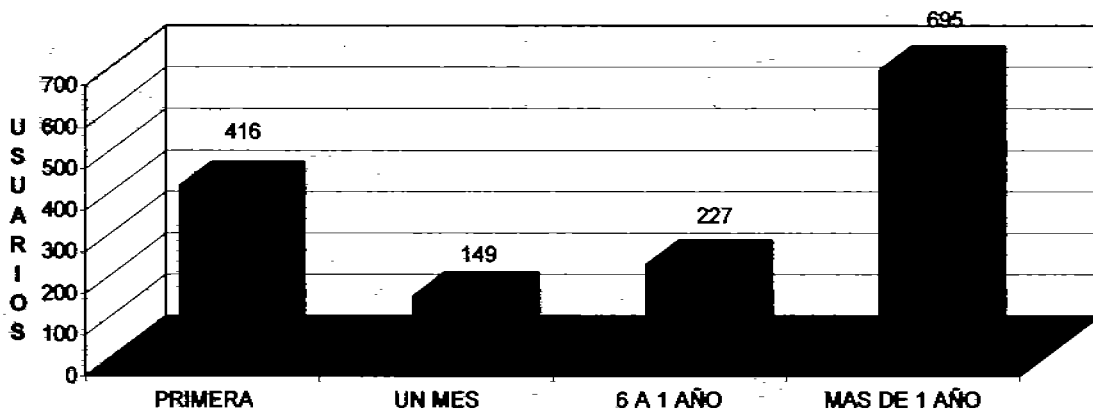


Tabla 5

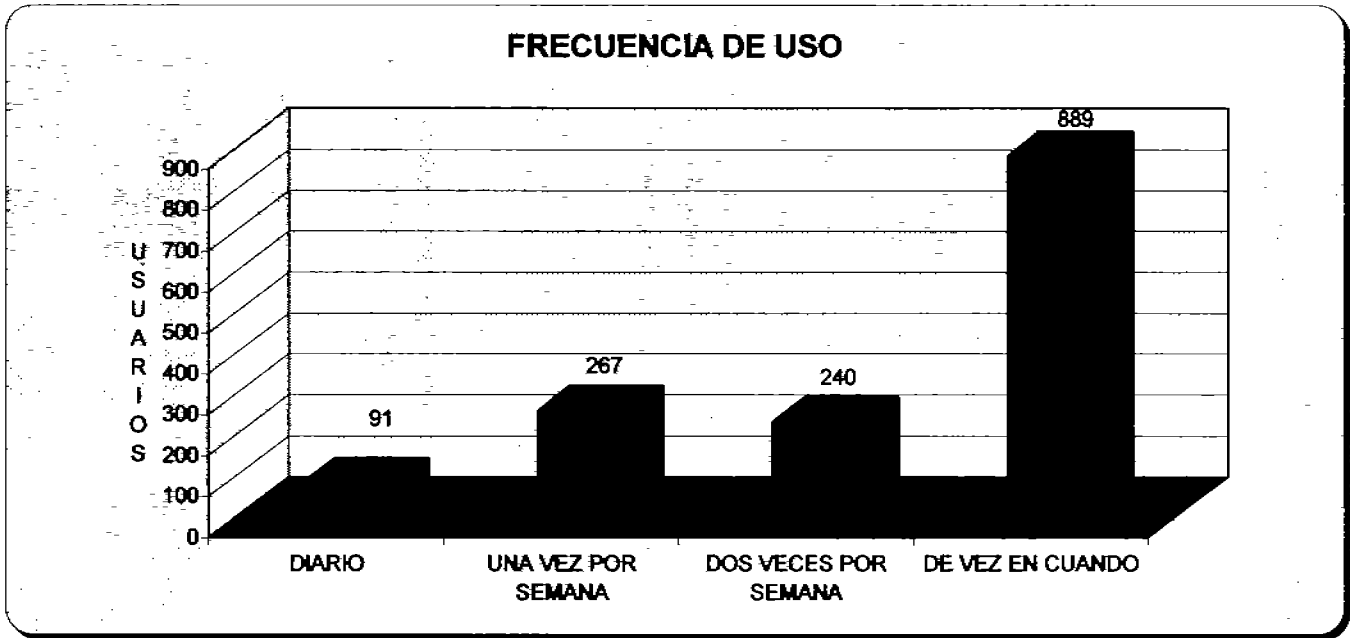


Tabla 6

Lo que nos muestra que hay un número considerable de usuarios que “asisten de vez en cuando” a la sala de consulta, tomando como parámetro que de 1500 encuestas 889, corresponde a este. En cuanto a la preferencia de turno para asistir al servicio, nos muestra que el público asiste en su mayoría durante la mañana y de lunes a viernes y el 49% manifestó ser usuario frecuente. (tablas 7, 8, 9).

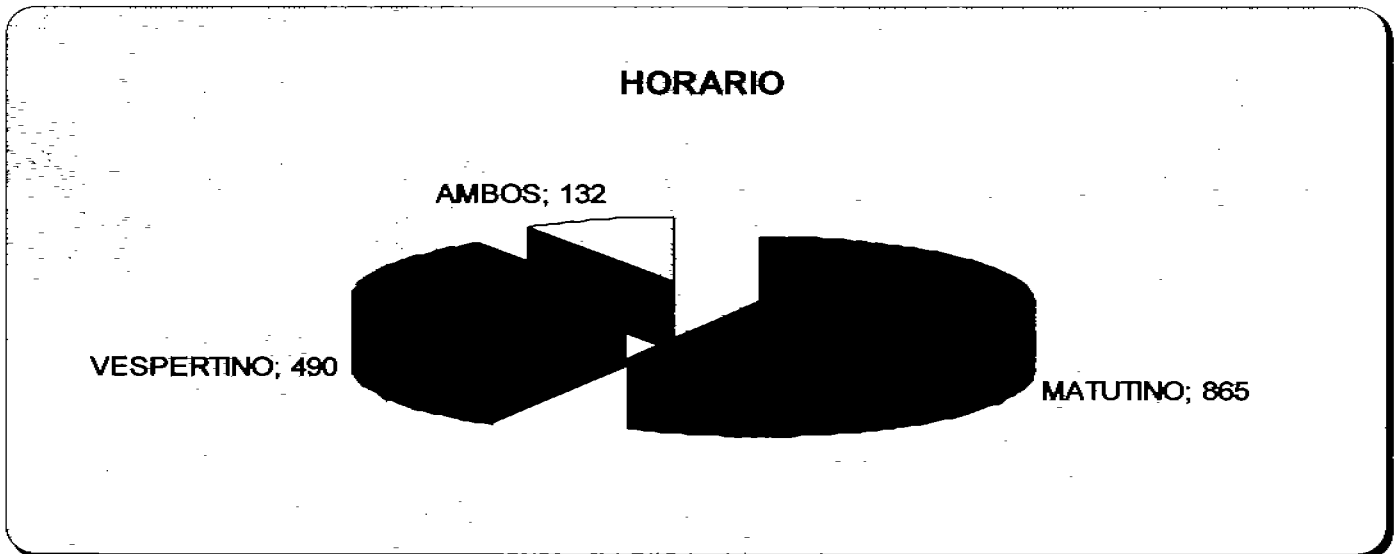


Tabla 7



Tabla 8

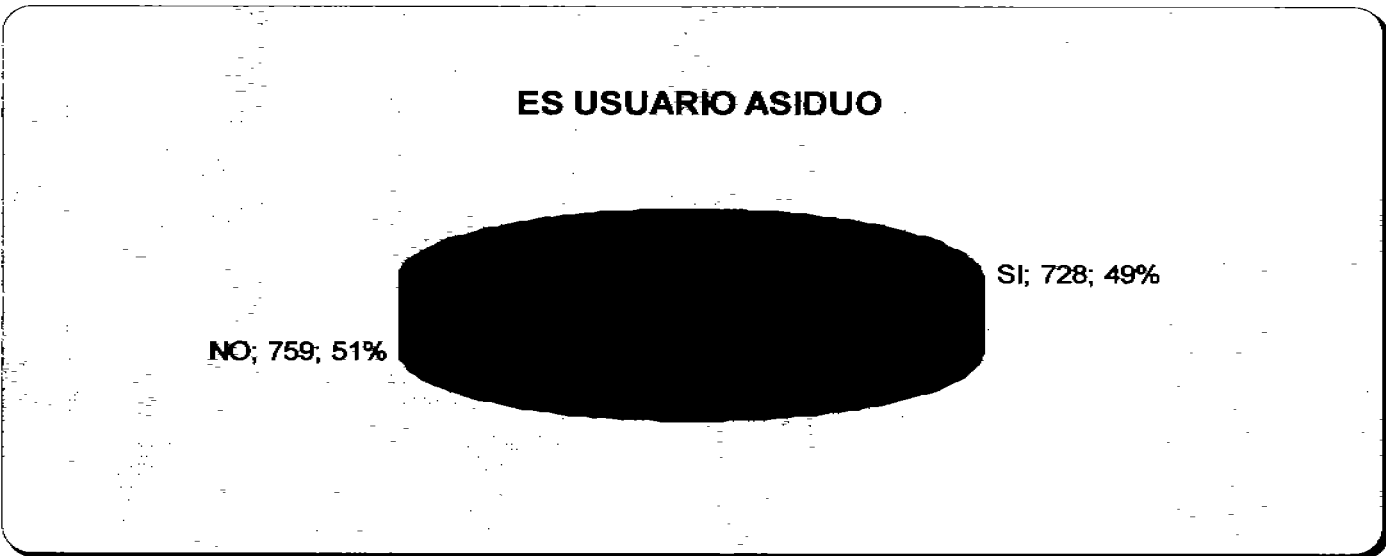


Tabla 9

3.3.1.4 NECESIDADES DE INFORMACION

Al analizar las respuestas aisladamente, obtenemos que para un 69 % de los usuarios el material satisface sus necesidades de información, un 27 % manifiesta que no y el 4% no contestó. (tabla 10).

SATISFACCIÓN DEL MATERIAL

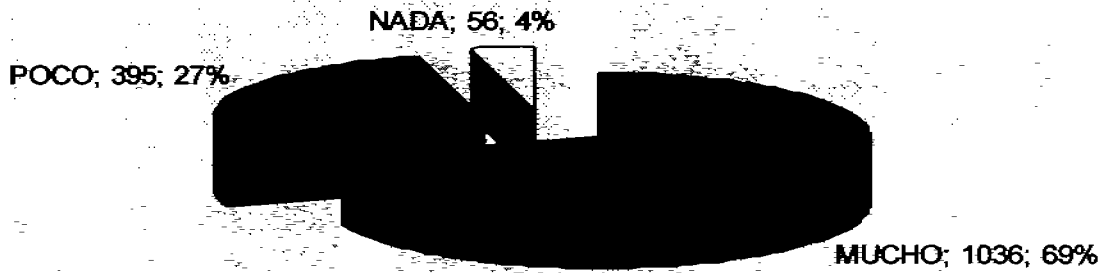


Tabla 10

Sin embargo al verificar las respuestas de las preguntas relacionadas, encontramos una contradicción al conocer la respuesta a la pregunta ¿Cuántas veces ha recurrido a otra biblioteca porque el material no satisface sus necesidades de información?, obtenemos que un 76 % de todos lo encuestados ha tenido que hacerlo. (tabla 11).

¿CUÁNTAS VECES A RECURRIDO A OTRA BIBLIOTECA?

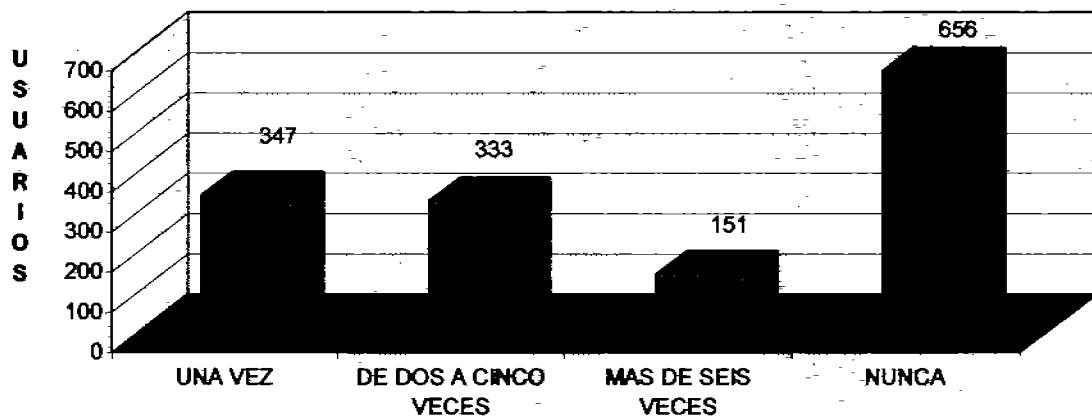


Tabla 11

Las bibliotecas a las que más recurren como alternativa se encuentra en primer lugar de frecuencia la biblioteca central de la UNAM, seguida de la Biblioteca del Congreso de la Unión. (tabla 12).

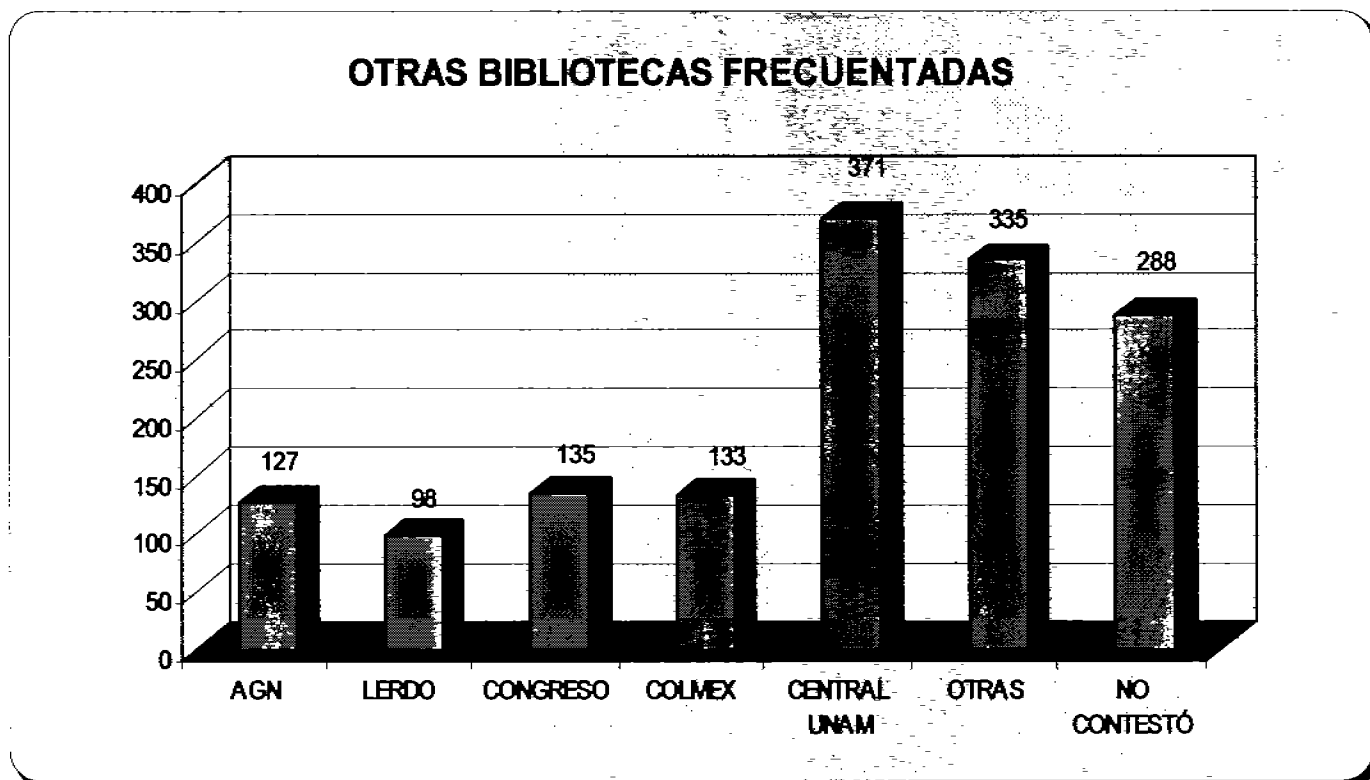


Tabla 12

Si lo anterior lo relacionamos con la respuesta a la pregunta ¿Cómo se enteró de la Biblioteca? ¿Desde cuándo la utiliza? y ¿Frecuencia de uso? Se concluye, que es la primera instancia, en cuanto a servicios de información para los usuarios, pero desafortunadamente, la colección en general tiene una antigüedad mayor a los 20 años según se demuestra en la tabla siguiente, por lo que las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca son rebasadas por la falta de actualización de las colecciones.

TÍTULOS CON LOS QUE CUENTA LA BIBLIOTECA DE MÉXICO "JOSÉ VASCONCELOS"
POR AÑO DE PUBLICACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE ALEPH.

Años	No. de registros
1500-1899	5546
1900-1910	1510
1911-1919	2159
1920-1929	2149
1930-1939	2203
1940-1949	4285
1950-1959	5201
1960-1969	12896
1970-1979	23849
1980-1989	17338
1990-1999	12720
2000-2005	5175
Sin fecha	90
Total	95121

Con estas cifras se puede apreciar la antigüedad de la colección y las décadas en las que se invirtió más en su actualización. Por otro lado se debe tomar en cuenta que éstas corresponden a **títulos** y no a **ejemplares** o **volúmenes**, además de que no toda la colección ha podido capturarse, sin embargo los títulos adquiridos en los últimos 8 años están integrados en su totalidad y corresponden a lo años 1990-1999 y 2000-2005.

Las respuestas relativas a necesidades de información indican que hay un porcentaje alto de usuarios a los que no se les cubren sus necesidades de información. Es probable de acuerdo a las cifras obtenidas que se satisfagan las necesidades básicas de los usuarios de primaria y secundaria, pero con los usuarios que son la mayoría, de nivel bachillerato y licenciatura es difícil que el acervo vigente de la biblioteca responda a las necesidades actuales de información, sin embargo esta insatisfacción no radica en los servicios o el acervo de la biblioteca sino en la errónea ubicación por parte de los usuarios cuyo nivel de escolaridad o profundidad de la información requerida no cubre la biblioteca pública.

En cuanto a las demandas de material, el porcentaje mas alto está en la solicitud de adquisición de diccionarios y enciclopedias de diversas temáticas actualizados.

Cabe destacar también que se presenta una demanda de leyes, y códigos actualizados que si bien es menor, también debe ser tomada en cuenta. (tabla 13).

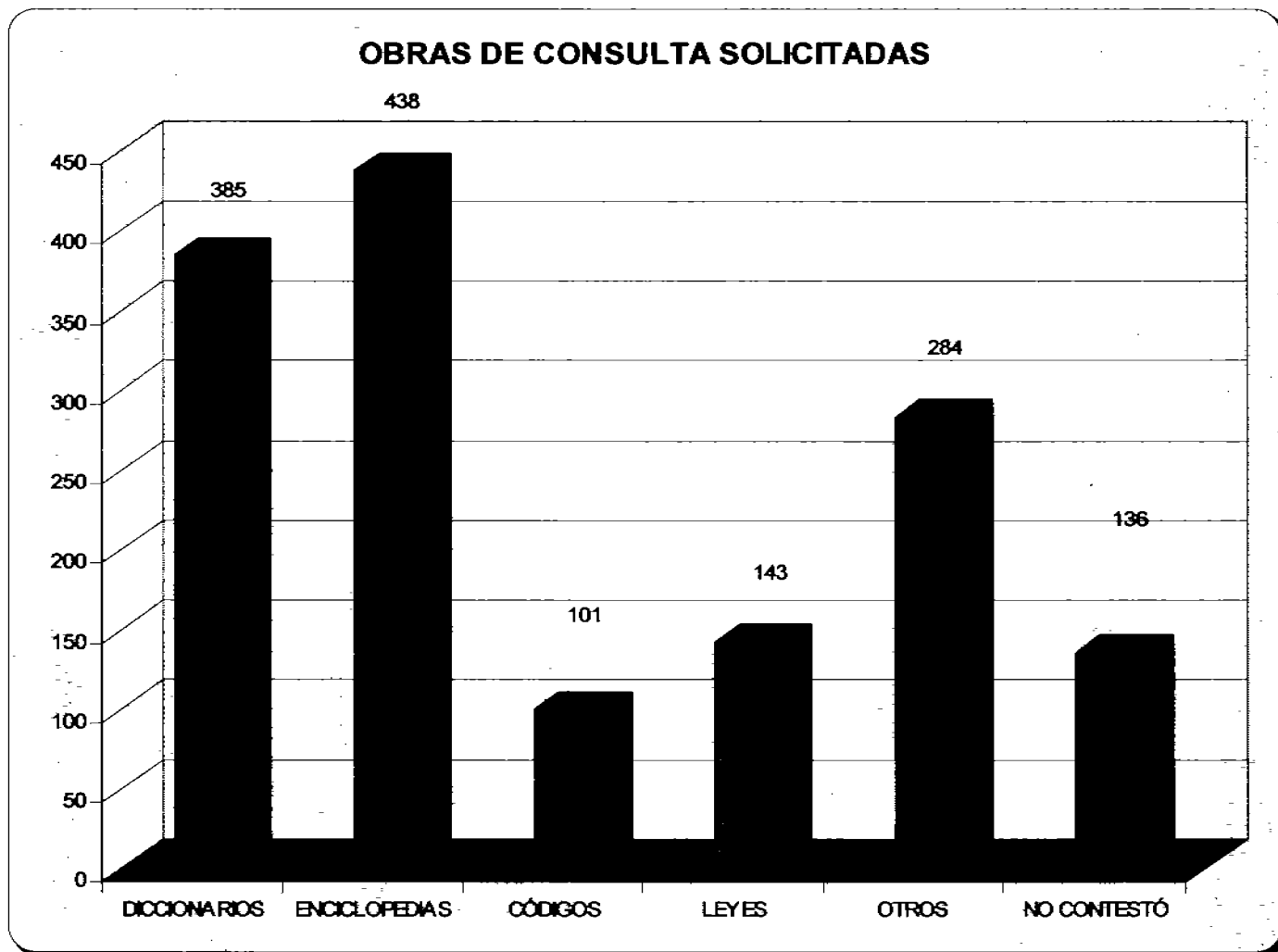


Tabla 13

3.3.2 Módulo de Servicios Digitales

3.3.2.1 PERFIL DEL USUARIO

La muestra revela la asistencia de usuarios mixtos (tabla 1) con una marcada diferencia de edades (tabla 2) y escolaridad (tabla 3) que no permite establecer un rango preciso, destaca solamente el nivel de licenciatura que a su vez permite deducir la edad promedio entre 18 y 25 años.

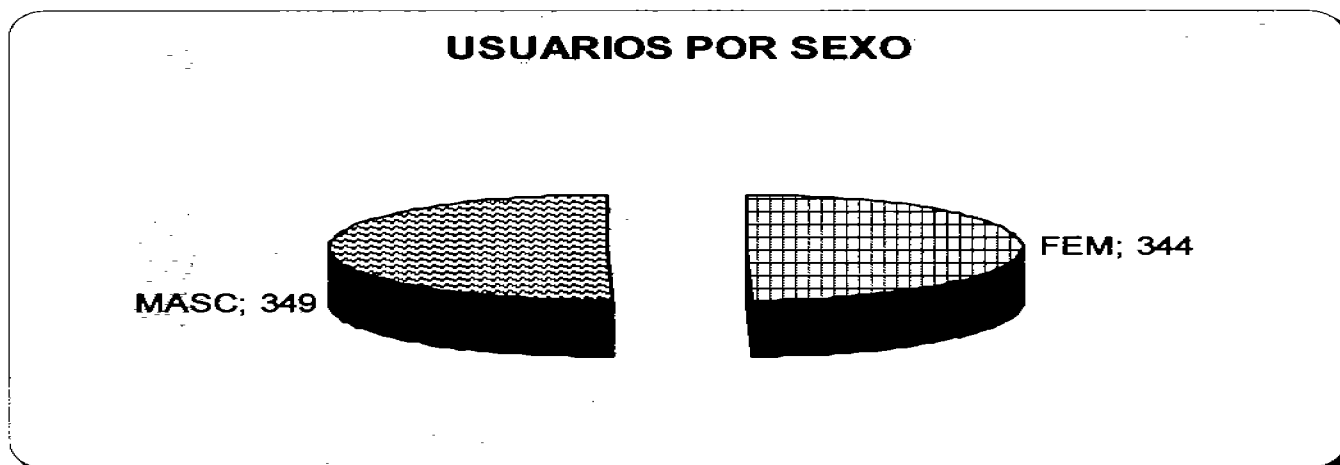


Tabla 1

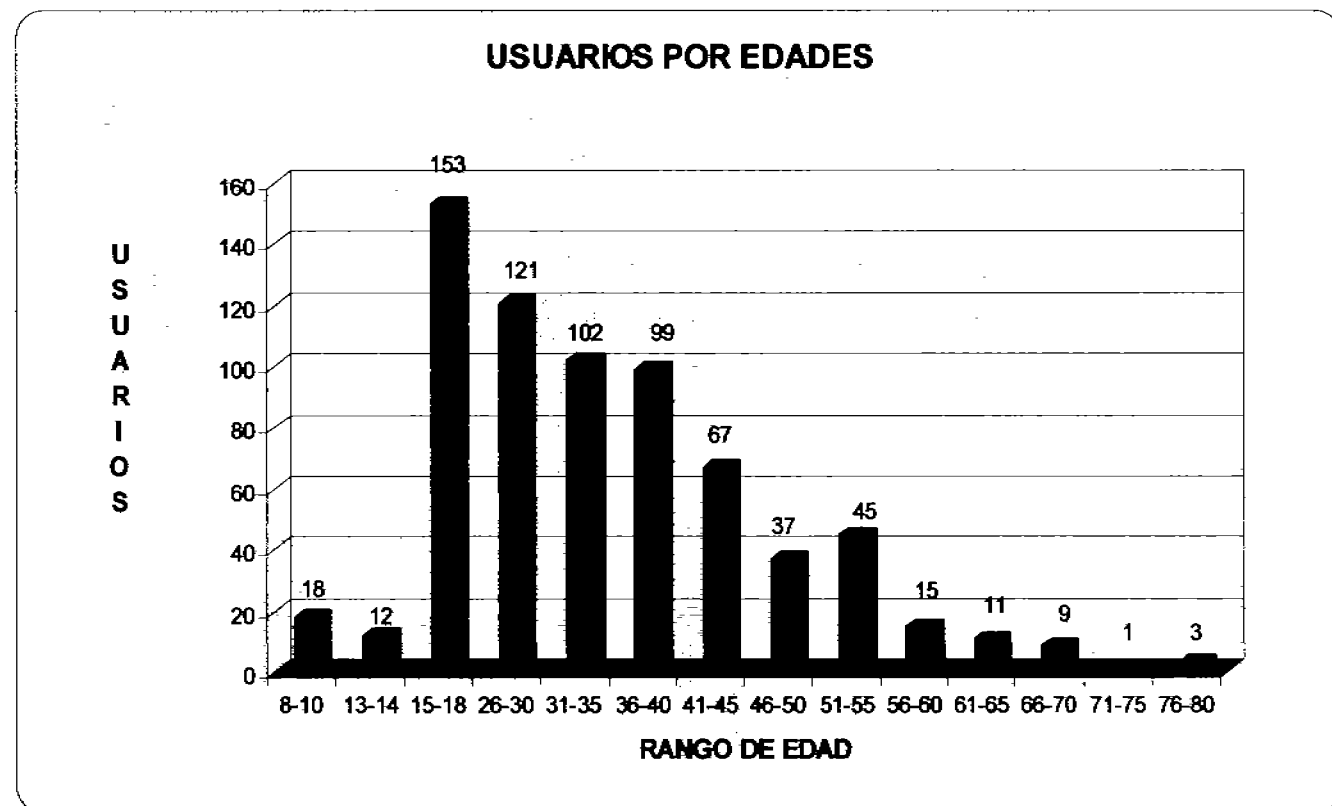


Tabla 2

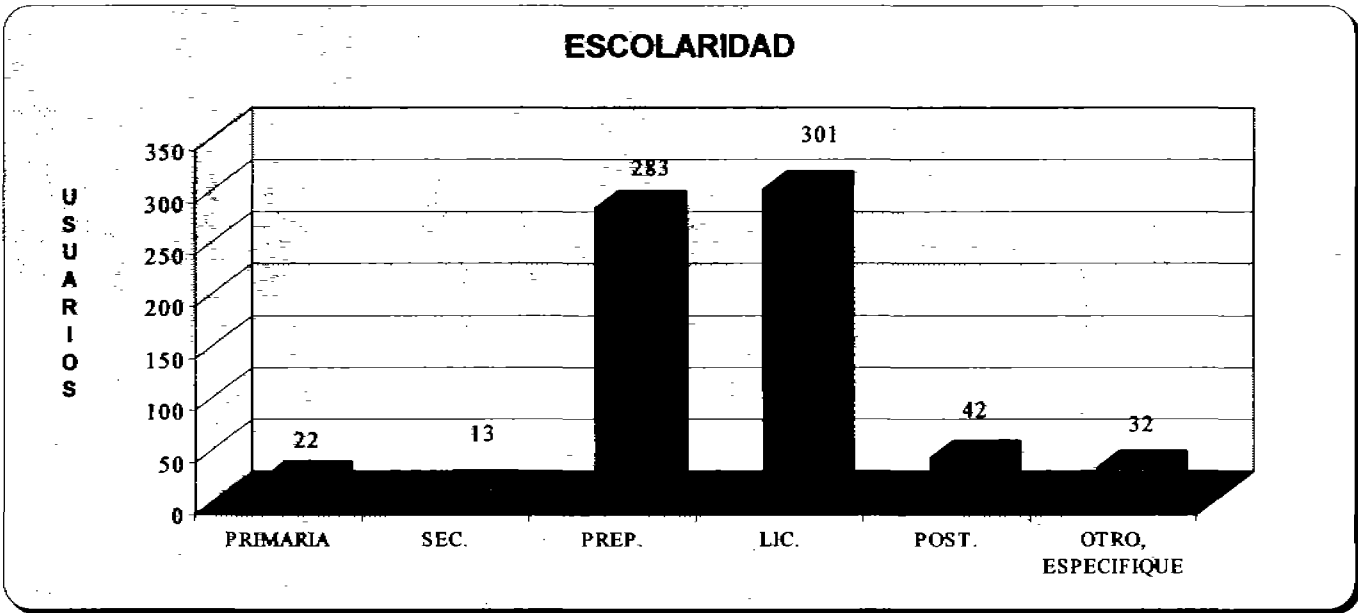


Tabla 3

3.3.2.2 FRECUENCIA DEL USO DE LOS SERVICIOS

Tomando en cuenta que el Módulo de Servicios Digitales está en funcionamiento desde hace 2 años 1 mes, el porcentaje de asistencia mayor se ubica en 7 meses tal como lo demuestran las listas de asistencia, sin embargo es significativa la asistencia por primera vez contraria a los que asisten de vez en cuando.

La preferencia de uso del MÓDULO DE SERVICIOS DIGITALES es mayor de lunes a viernes en el turno matutino. (tablas 4, 5, 6 y 7).

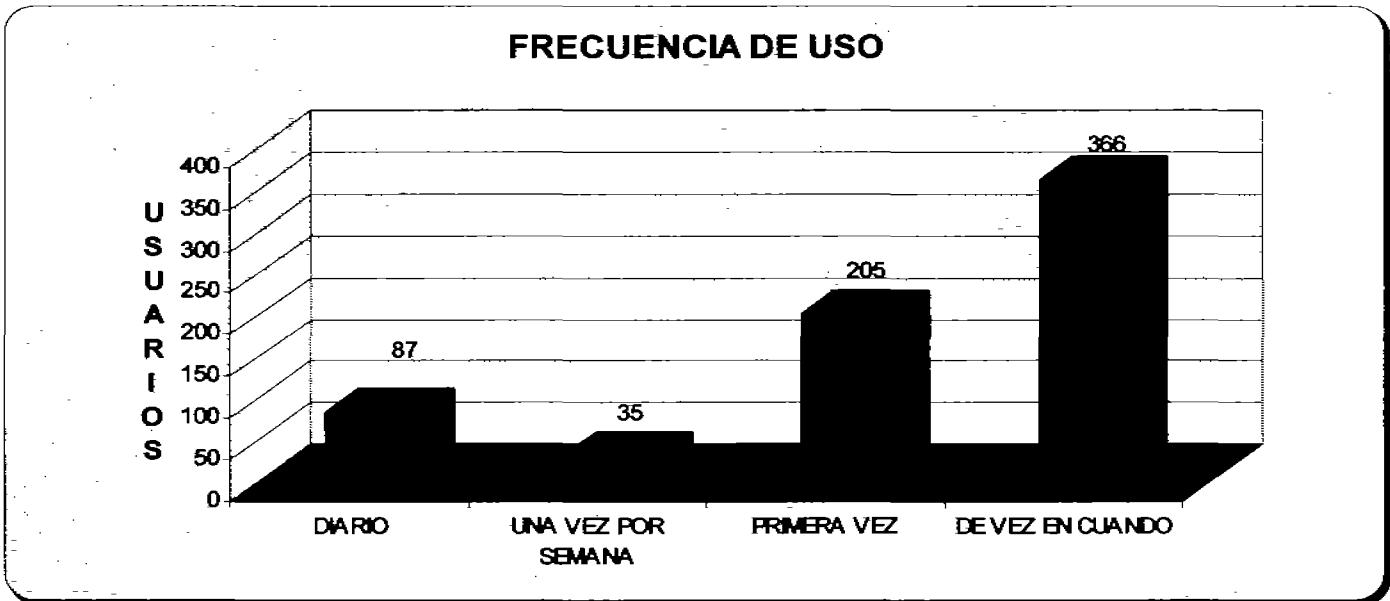


Tabla 4

DIAS QUE ASISTE AL MSD

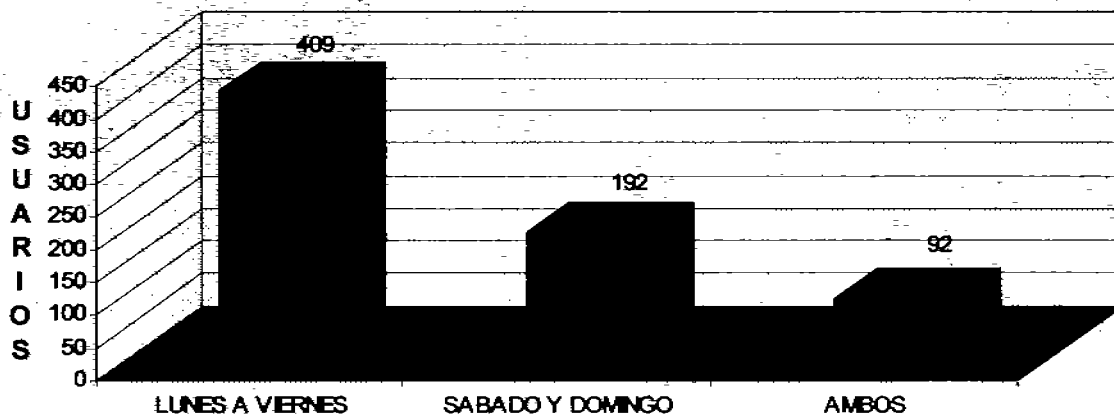


Tabla 5

HORARIO

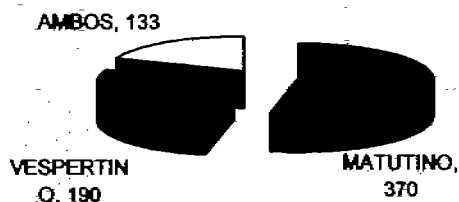


Tabla 6

ES USUARIO ASIDUO

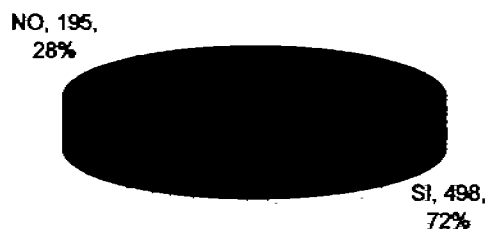


Tabla 7

3.3.2.3 NECESIDADES DE INFORMACION

Al analizar las respuestas en el apartado referente a "programa a utilizar" obtenemos que los usuarios del MÓDULO DE SERVICIOS DIGITALES recurren a este para realizar búsquedas de la información que no localizaron en la biblioteca, estas exploraciones son a través de la red por medio de buscadores como google (es el más utilizado), yahoo, starmedia, aunque también se recurre a links que algunos usuarios ya traen consigo o al listado que tiene la propia biblioteca. (tablas 8, 9).

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DEL MSD

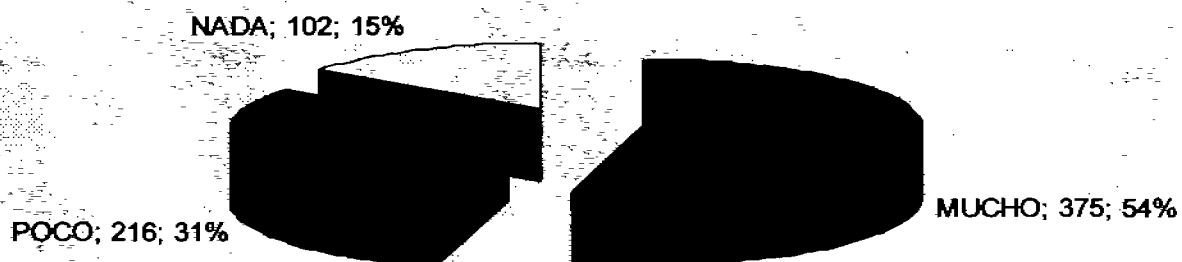


Tabla 8

RECURSOS Y SOFTWARE SOLICITADOS

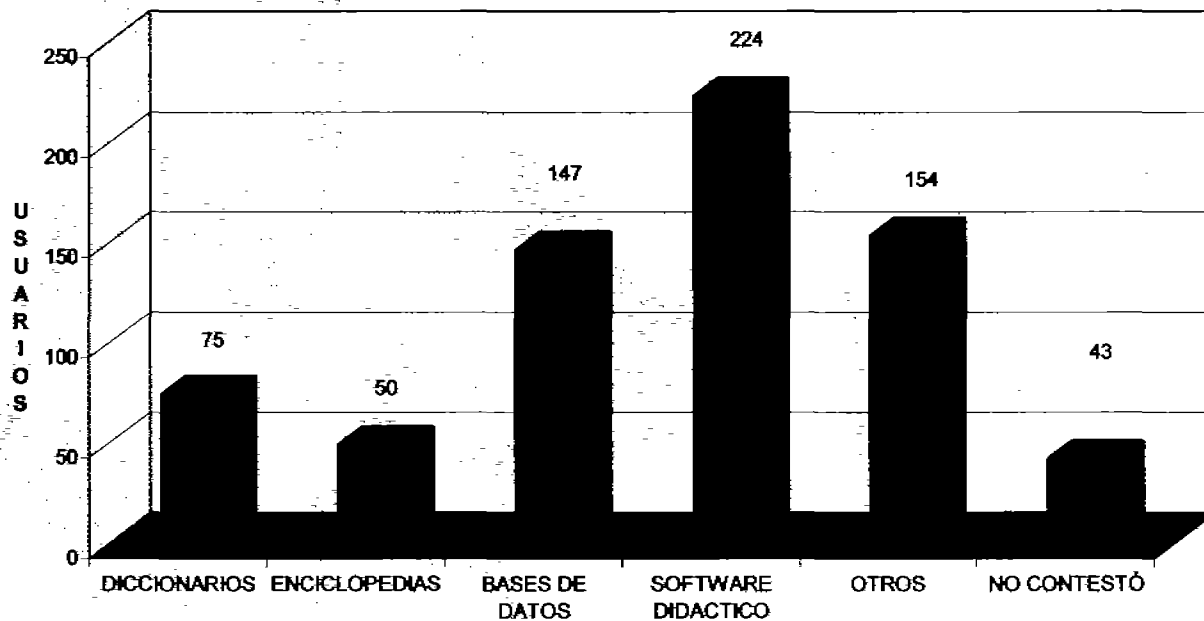


Tabla 9

3.3.3 ESTUDIO COMPARATIVO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA SALA DE CONSULTA Y EL MÓDULO DE SERVICIOS DIGITALES.

Qué necesitan los usuarios del Módulo de Servicios Digitales de la Biblioteca de México?

Hubo respuestas que no se repiten y algunas otras más son casi una exigencia colectiva. A continuación se enlistan en orden de mayoría las respuestas:

- 1.- Sitios web relacionados con empleos (chambatel, OCC, trabajaen.gob.mx (gobierno federal) los más visitados)
- 2.- Consulta de correo y chat
- 3.- Consulta de portales oficiales para trámites tales como el pasaporte, consulta del Diario Oficial, cartilla militar, registró a concursos diversos como: ingreso a estudios de nivel superior, vivienda, etc.
- 4.- Sitios de aprendizaje en línea (idiomas, computación)
- 5.- Solución de tareas (nivel básico) a través de enciclopedias en línea (Encarta, Británica) y/o sitios web.
- 6.- Captura de datos obtenidos en la biblioteca.
- 7.- Talleres de computación para niños y adultos

En algunas bibliotecas públicas que cuentan con Módulo de Servicios Digitales ofrecen talleres de computación básico y paquetería de office, sin embargo la Biblioteca de México ante la demanda en el uso del servicio se ha visto impedida para realizar talleres de este tipo, una parte de la comunidad solicita la apertura de estos talleres pero es mayoría la población que exige no se interrumpa el servicio.

Bibliografía consultada

Busha, Charles (1990). *Métodos de investigación en bibliotecología: técnicas e interpretación*. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones en Bibliotecología. 290p.

Castañeda Jiménez, Juan [et al]. (2002). *Metodología de la investigación*. México : Mc Graw- Hill interamericana. 279p.

Maza Reducindo, Jorge y Maza Dueñas, Mafaldo. (2004). *Conocimiento e investigación*. México : edere. 167p.

Conclusiones y recomendaciones

La biblioteca de México con el paso de los años se ha ido consolidando como uno de los recintos bibliotecarios más importantes dentro del Distrito Federal y el área conurbana ya sea por su ubicación geográfica, su historia como arquitectura urbana, la recomendación por excelencia, su enorme pero desgastada y obsoleta colección y un sin fin de respuestas de porque la permanencia de la misma cuando carece de servicios y colecciones actualizados y eficaces para el usuario.

A través de esta investigación se detectó la importancia de realizar periódicamente diferentes tipos de estudios, entre otros de perfil de usuarios que arrojen datos sobre intereses, necesidades, deficiencias, datos que en apariencia suelen ser estadísticos permiten medir desde otro punto de vista servicios, colecciones, funcionamiento del personal, etc., y llevar a cabo las adecuaciones pertinentes.

Cabe destacar que este ejercicio es el primero que se lleva a cabo como estudio comparativo con estas dos áreas de la Biblioteca de México, por lo tanto marcará un precedente para futuras investigaciones para ambas salas o alguna otra dentro de la institución.

Existe una similitud entre la comunidad visitante de la Sala de Consulta y el Módulo de Servicios Digitales de la Biblioteca de México "José Vasconcelos" en cuanto al rango de edad, escolaridad, frecuencia en el uso de los servicios, sin embargo, si destacan las diferencias o distancia en la preferencia por el uso de medios impresos o digitales siendo la comunidad "joven" (20-38 años) las que se inclinaron por los servicios digitales aduciendo razones de actualidad, rapidez, mayor alcance y facilidad de acceso. Sin embargo los recursos digitales que ofrece la biblioteca de México "José Vasconcelos" no son del todo satisfactorios pues existe una marcada y alta frecuencia de usuarios que así lo consideran debido a motivos tales como:

- ✘ Falta de equipos
- ✘ Espera larga para acceder al servicio (entre 50min. y en algunas ocasiones 90min.)
- ✘ Dificultad en el acceso a sitios con licencias o password
- ✘ Falta de personal que permita ofrecer un servicio más efectivo
- ✘ Servicios o programas orientados a públicos específicos.
- ✘ Material obsoleto, (ediciones muy antiguas), incompleto (volúmenes)
- ✘ Materiales inservibles (rotos, despatados, mutilados)

Respecto de la Sala de Consulta la comunidad se manifiesta por una actualización constante del acervo específicamente en lo que se refiere a obras de aspecto legal, diccionarios, enciclopedias, atlas, anuarios, material de primera mano principal fuente de estudiantes y público en general.

La rehabilitación de los servicios tanto de la Sala de Consulta así como del Módulo de Servicios Digitales a través de una mayor interacción entre ambas áreas, su personal y sus colecciones, permitirá ofrecer acceso igualitario así como una mayor y óptima orientación en la búsqueda y localización de la información en ambos medios: impreso y electrónico disponible en Internet y en soportes digitales, eliminando las barreras entre los que conocen y los que no están familiarizados con estas tecnologías. Sin olvidar el objetivo primordial de la Biblioteca Pública en conjunto con dos de sus salas principales, Sala de Consulta y Módulo de Servicios Digitales y atendiendo las demandas plasmadas en la investigación que se llevó a cabo.

A continuación se presentan una serie de deficiencias y su respectiva propuesta para contribuir a brindar un servicio óptimo y más eficiente.

Deficiencias

Propuesta

Sala de Consulta

Sala de Consulta

1) Material obsoleto ya sea por ediciones muy antiguas o que la temática requiere una actualización constante lo que es el caso de las Leyes y dictados oficiales.

Hacer una depuración del acervo y detectar el material en estado no óptimo para ser utilizado por el usuario.

Descartar colección incompleta en volúmenes cuando el faltante supere un cuarto o más de la colección, cuando el material presente signos de que ya no es posible restaurarlo, cuando el faltante de hojas sea suficiente para no poder continuar su lectura.

Establecer políticas de canje y/o donación para delimitar el material que será recibido para esta área tomando en cuenta la necesidad de formatos y vigencias de las Leyes y reglamentos.

Módulo de Servicios Digitales

1) Existen usuarios frecuentes que hacen uso del servicio tantas veces lo soliciten, negando así la posibilidad de acceso a aquellos que visitan la biblioteca eventualmente.

2) Uso del servicio con características de cibercafé (chat, correo electrónico, reproductor de dvd, cd, copia ilegal de cd's (quemado de discos)).

3) No existe una definición y consecución entre el objetivo de la biblioteca y el apoyo del Módulo de Servicios Digitales para alcanzarlo.

Módulo de Servicios Digitales

1) El usuario podrá hacer uso del servicio una ocasión por turno solamente, de esta manera no se le prohíbe el acceso.

2) Establecer el uso de los equipos de la siguiente manera:

* 2 equipos destinados a consulta de correo electrónico (15 min.) Con la finalidad sólo de envío y/o recepción de documentos.

* 6 equipos para la elaboración de trabajos con la paquetería de office, realizar investigaciones con internet, enciclopedia, encarta, bases de datos, acervo del Módulo de Servicios Digitales, etc. (1 hr.)

* 4 equipos de servicio de referencia para la consulta de catálogos en línea con el propósito de localizar material impreso específico que el usuario no encontró aquí. (tiempo libre).

3) Establecer por escrito y de forma clara el objetivo y los servicios que se brindarán para alcanzarlos.

4) Delimitar el uso del Módulo de Servicios Digitales según tipo y necesidades del usuario.

4) Establecer servicios por áreas:

Area infantil

- * Talleres básicos de computación, (office).
- * Instalación de: Juegos didácticos, enlistar sitios web lúdicos.

Adultos mayores

- * Talleres básicos de computación, (office).
- * Internet (consulta de sitios de interés).
- * Elaboración de documentos.

Estudiantes/
Profesionistas

- * Talleres de desarrollo de habilidades informativas (manejo de bases de datos).
- * Elaboración de documentos.

5) El uso continuo de los equipos genera desperfectos técnicos que en algunas ocasiones el encargado del Módulo de Servicios Digitales no le es posible solucionar. (Configuración, mantenimiento preventivo, reposición de periféricos (Mouse, teclado).

5) Contar con una área de respuesta inmediata que solvete averías de software y de hardware, así como el mobiliario en general (mesas, soportes de teclado, etc.).

6) El Módulo de Servicios Digitales ofrece servicio personalizado por lo que 1 persona es insuficiente para atender: solicitud del servicio, asesoría, manejo de tiempos de entrada y salida, solicitud de impresiones.

7) Servicio de impresión gratuito (10 hojas como límite las cuales son proporcionadas por el usuario y por turno).

Este servicio se ve interrumpido por tiempo indefinido debido a la falta de tonner.

6) 2 personas por turnos, estableciendo tareas para cada una.

7) * Considerarlo en el presupuesto

* Cobro simbólico de impresión \$.50 p/hoja

* 10 hojas únicamente.

ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTA

Marque con una X la respuesta que considere correcta o conteste lo que se solicita:

Edad _____ Sexo: Mujer _____ Hombre _____
Escolaridad: Primaria _____ Secundaria _____ Preparatoria _____
Licenciatura _____ Postgrado _____ Otra _____

1.- ¿Cómo se enteró de la existencia de la biblioteca?

Por recomendación de un conocido _____ Me enviaron de la escuela _____
Vi letreros que la anunciaban _____ Otro, especifique _____

2.- ¿Desde cuándo utiliza el servicio de la sala de Consulta?

Es la primera vez que asisto _____ Hace menos de un mes _____
De seis meses a un año _____ Más de un año _____

3.- ¿Con qué frecuencia hace uso del servicio de Consulta?

Diario _____ Una vez por semana _____ Dos veces por semana _____ De vez en cuando _____

4.- ¿En qué horario asiste regularmente a la Sala de Consulta?

Matutino _____ Vespertino _____ Ambos _____

5.- ¿Qué días asiste regularmente a la Sala de Consulta?

Lunes a Viernes _____ Sábados y Domingos _____ Ambos _____

6.- ¿Se considera un usuario frecuente de la Sala de Consulta?

Sí _____ No _____

7.- ¿En que medida el material de la Sala de Consulta satisface sus necesidades?

Mucho _____ Poco _____ Nada _____

8.- ¿Qué obras de Consulta le gustaría que adquiriera la biblioteca?

Diccionarios _____ De que tema _____

Enciclopedias _____ De que tema _____

Códigos _____

Leyes _____

Otros especifique _____

9.- ¿Cuántas veces ha tenido que recurrir a otras bibliotecas porque el material de la Sala de Consulta no satisface sus necesidades?

Una vez _____ De dos a cinco veces _____ Más de seis veces _____ Nunca _____

10.- ¿A que otra biblioteca recurre cuando no encuentra el material en la sala de Consulta?

Archivo General de la Nación _____ Colegio de México _____
Biblioteca Miguel Lerdo de Tejada _____ Biblioteca Central UNAM _____
Biblioteca del Congreso de la Unión _____ Otras, especifique _____