



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

EL PRÉSTAMO A DOMICILIO EN LA BIBLIOTECA DE LA
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA CAMPUS I
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

INFORME ACADÉMICO POR ACTIVIDAD PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA

P R E S E N T A

GUADALUPE APARICIO ÁNGELES



ASESORA: MTRA. ISABEL CHONG DE LA CRUZ

MÉXICO, D.F.

2013



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

Con todo mi amor dedico este informe a mis hijas Daniela Itzel y Ximena Yoatzin por su comprensión cuando he estado ausente y por acompañarme muchas noches para culminar este trabajo.

A mi hijo Edgar Omar por haber estado compartiendo conmigo las clases de la licenciatura, por fin este es el fruto de la siembra.

A mí, porque después de 20 años cierro un ciclo de mi vida profesional.

Agradecimientos

En el desierto también se florece

A Dios y a mi madre por darme la vida.

A mí, por la constancia para continuar pese a todo.

Quiero agradecer profundamente a la Mtra. Isabel Chong de la Cruz porque con su asesoría apoyo, comprensión, tolerancia y acompañamiento día a día veo culminado mi trabajo.

A la

Dra. Lina Escalona Ríos por su calidez para acercarse a mí cuando parecía que claudicaba.

Lic. Marcela Camarillo Ortiz por su tiempo, comprensión guía, apoyo y orientación para la culminación de este informe, de corazón gracias.

Facultad de Filosofía y Letras

Al

Sínodo, por su tiempo y dedicación para la revisión de este trabajo de titulación: Mtra. Isabel Chong de la Cruz, Dra. Lina Escalona Ríos, Lic. Alejandra Avril Ramírez Chávez, Lic. Ana María Sánchez Sáenz y Lic. Guadalupe Vanessa Carolina Gutiérrez Hernández

Colegio de Bibliotecología porque allí encontré mi vocación

Dr. Javier Torres Pares, Jefe de la División de Educación Continua, de la Facultad de Filosofía y Letras y colaboradores.

Lic. Arturo de Jesús Astorga de Riquer, Secretario Académico de Servicios Escolares y colaboradores

A Jorge, mi compañero en las buenas, en las duras y en las maduras, por darme la tranquilidad de saber que mis hijas estuvieron cuidadas cuando asistí al Seminario.

Tabla de contenido

Introducción	vi
Capítulo 1. El servicio automatizado de préstamo a domicilio en las bibliotecas universitarias	
1.1. La biblioteca universitaria	2
1.1.1. Definición	2
1.1.2. Objetivos	6
1.1.3. Funciones	8
1.2. Los servicios bibliotecarios	10
1.2.1. Servicios básicos	13
1.2.1.1. Horarios	13
1.2.1.2. Préstamo en sala	14
1.2.1.3. Préstamo a domicilio	15
1.2.1.4. Orientación	16
1.2.1.5. Consulta o referencia	16
1.2.1.6. Reprografía	17
1.2.2. Servicios complementarios	17
1.2.2.1. Préstamo interbibliotecario	18
1.2.2.2. Desarrollo de habilidades informativas	19
1.2.2.3. Biblioteca digital	19
1.2.2.4. Difusión selectiva de información	20
1.2.2.5. Servicios de documentación	21
1.2.2.6. Salas de lectura o trabajo en grupo	21
1.2.2.7. Extensión bibliotecaria	21
1.2.3. Los usuarios	22
1.3. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación	24
1.4. El Sistema Automatizado para Bibliotecas ALEPH 500, Versión 16	26
1.3.1. Antecedentes	26
1.3.2. Estructura general	27
1.3.3. El Módulo de Circulación	28
1.5. El préstamo a domicilio	30
Capítulo 2. La Facultad de Estudios Superiores Zaragoza y sus bibliotecas	
2.1. La Facultad de Estudios Superiores Zaragoza	33
2.1.1. Antecedentes	33
2.1.2. Misión	36
2.1.3. Visión	36
2.1.4. Objetivos	37
2.1.5. Estructura orgánica	38

2.2.	La Biblioteca del Campus I	39
2.2.1.	Antecedentes	39
2.2.2.	Misión	42
2.2.3.	Visión	43
2.2.4.	Objetivos	43
2.2.5.	Funciones	44
2.2.6.	Estructura orgánica	45
2.2.7.	Usuarios	46
2.2.8.	Colecciones	46
2.2.9.	Personal	48
2.2.10.	Servicios	48
Capítulo 3.	El préstamo a domicilio en la Biblioteca de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza Campus I de la Universidad Nacional Autónoma de México	
3.1.	Metodología	53
3.2.	Procedimiento	53
3.2.1.	Situación inicial	53
3.2.2.	Evaluación de la problemática	54
3.2.3.	Acciones emprendidas	55
3.2.3.1.	Proceso de sensibilización con el personal bibliotecario	55
3.2.3.2.	Creación de la página de la Biblioteca en Facebook	56
3.2.3.3.	Inserción de avisos en los tickets de préstamo y devolución	57
3.2.3.4.	Registro de usuarios	58
3.2.3.5.	Toma de fotografía	60
3.2.4.	Algunos beneficios de la sistematización del préstamo a domicilio en la Biblioteca del Campus I	64
3.3.	Resultados	67
	Conclusiones	69
	Recomendaciones	71
	Obras consultadas	72
	Lista de tablas y figuras	77

Introducción

Con todas las variantes que la sociedad y la tecnología han impuesto a las bibliotecas, éstas siempre se han adaptado a los cambios para cumplir con una de sus funciones básicas: proporcionar al usuario la información necesaria sin que éste acuda físicamente a ella, rompiéndose así las barreras de distancia, tiempo y lugar. Para ello se hace necesario un servicio básico de gran importancia como es el préstamo a domicilio, por lo que difícilmente se puede pensar en ellas sin considerarlo en su quehacer cotidiano.

Para satisfacer estas necesidades, particularmente en las instituciones de educación superior, es indispensable contar con el préstamo a domicilio, porque si bien el uso de otros medios para acceder a la información va ganando terreno, este tipo de préstamo es el servicio por excelencia que le ofrece al usuario la posibilidad de utilizar el documento sin que necesariamente permanezca en la biblioteca o dependa de la Internet para acceder a éste; por otro lado, nos permite interactuar de forma personal en un mundo tan digital y a la vez tan impersonal.

Actualmente este servicio se puede realizar de forma manual y automatizada, y en cada una de estas variantes el bibliotecario tiene una participación fundamental de acercamiento y buen trato con el usuario, lo que conlleva a un préstamo de calidad que garantice, por un lado, su rapidez y por otro, la seguridad de éste. En el caso específico de la Biblioteca del Campus I de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (FES Zaragoza), que proporciona sus servicios a una comunidad académica y de investigación en el área de la salud y del comportamiento, el préstamo a domicilio no estaba cumpliendo con estos parámetros observables en registros parcialmente llenos, usuarios inconformes y retraso en el servicio. Por lo

tanto se estudió esta situación y se tomaron decisiones considerando que cada una de las carreras que se atienden plantea necesidades distintas y la biblioteca buscó armonizar sus servicios y sus acervos a esta diversidad.

Por lo anterior, este Informe de actividad profesional tiene como objetivo describir los procedimientos aplicados en el Área de Servicios al Público, específicamente en los mostradores de préstamo y devolución de la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza, los cuales permiten optimizar el aprovechamiento del Módulo de Circulación del Sistema Integral para la Automatización de Bibliotecas (*Automated Library Expandable Program*) Aleph 500 Versión 16, ya que los datos recopilados en su servidor constituyen informes que sirven de apoyo para el desarrollo de colecciones, registros completos y darle confiabilidad a la relación biblioteca-usuario, al abordar la triada usuarios-material bibliográfico-personal.

En este informe se presentan las actividades inherentes al servicio de préstamo a domicilio en la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza, durante el período comprendido del 1° de agosto de 2012 al 30 de septiembre de 2013 y se encuentra dividido en tres capítulos, a saber:

En el Capítulo 1 se hace una revisión de la literatura especializada sobre bibliotecas universitarias, su participación en el proceso de enseñanza-aprendizaje en las instituciones de educación superior, el uso de las tecnologías para cumplir estos fines y el impacto que generan en sus servicios, específicamente en el préstamo a domicilio.

El Capítulo 2 se centra en el papel que desempeña la FES Zaragoza como una entidad académica de la Universidad Nacional Autónoma de México dedicada a la formación de profesionales en el área de la salud y del comportamiento, así como la estructura y funcionamiento de la Biblioteca del Campus I, sus funciones, objetivos, organización y servicios.

El Capítulo 3 expone la metodología aplicada para la elaboración de este Informe, los procedimientos que se siguieron para resolver la problemática que presentaba la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza en relación al servicio de préstamo a domicilio y los resultados obtenidos en el período estudiado, lo cual conllevó a su optimización haciéndolo eficaz y útil a los usuarios.

El apartado de conclusiones considera los beneficios obtenidos en la comunicación y sensibilización con el personal, el aprovechamiento de las TIC reflejadas en el Sistema Aleph, así como la labor del bibliotecario para proporcionar este servicio, con lo cual se buscó atender las necesidades de información de los usuarios de la institución mediante servicios de calidad. Finalmente, se concluye con una serie de recomendaciones para elevar la calidad en el préstamo a domicilio en la biblioteca de este campus universitario.

Capítulo 1

El servicio automatizado de préstamo a domicilio en las bibliotecas universitarias

La biblioteca universitaria es el espacio físico, virtual, o una combinación de ambos ubicado en una institución de educación superior; consta de funciones, objetivos, y servicios; se caracteriza por localizar, reunir, organizar, preservar, y difundir información por medio de sus colecciones para estudiantes, académicos, investigadores y usuarios externos a su comunidad, con la finalidad de cumplir los objetivos de los programas académicos y colaborar con los procesos de enseñanza–aprendizaje, investigación y extensión de la cultura desarrollados en la institución de la cual forma parte.

Inicialmente, la biblioteca ha tenido como funciones básicas desarrollar colecciones, organizar y difundir la información con diferentes medios que fueron desde la tablilla de arcilla al papel, hasta que a principios de la década de los noventa el desarrollo de las tecnologías de la información, particularmente el Internet, generó un contexto totalmente nuevo que impacta su infraestructura, soportes y servicios.

Dado que la misión de la biblioteca universitaria es brindar servicios de calidad porque sin éstos sería imposible difundir la riqueza de sus colecciones, es de vital importancia analizarlos para identificar sus elementos más trascendentes y la forma en que pueden ser mejorados por los profesionales de la información.

La aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la biblioteca ha permitido mejorar servicios e implementar otros para facilitar al usuario diferentes formas y medios por los cuales éste acceda a los documentos, uno de los servicios que más se ha modificado con su aplicación es el préstamo a domicilio, como se explicará en el desarrollo de este trabajo.

En este capítulo se presentarán los siguientes temas: primero, conceptos generales sobre la biblioteca universitaria (definición, objetivos y funciones); segundo, los servicios bibliotecarios subdivididos en básicos y complementarios; tercero, el préstamo a domicilio; cuarto, las TIC en las bibliotecas y en específico el Sistema *Aleph* y su Módulo de Circulación.

1.1. La biblioteca universitaria

1.1.1. Definición

Las universidades tienen un compromiso con su país: formar profesionistas e investigadores útiles a la sociedad y para lograr tal fin, necesitan soportes que coadyuven de diferentes maneras a cumplir la meta deseada. Uno de estos soportes es la biblioteca de la institución que necesita estar a la vanguardia en tecnología e información para los objetivos anhelados, para ello requiere una administración compleja de infraestructura, personal y servicios que trabajen armónicamente enfocados al usuario para suministrarle los servicios de información que este necesite con eficacia y eficiencia para complementar su proceso de enseñanza – aprendizaje; por tal motivo, es relevante hacer una revisión de las definiciones hechas por diversos autores de lo que significa una biblioteca universitaria.

La biblioteca se considera de acuerdo al Informe Atkinson de la *University Grants Commitee*, publicado en 1976 (citado por Pinto Molina y Fernández Valdés 2010, p. 81) el corazón de la universidad, ocupando un lugar central en la vida académica de estas instituciones, como un recurso que es, ocupa y sirve a todas las funciones de una universidad: enseñanza e investigación, creación de nuevo conocimiento y la transmisión a la posteridad de la ciencia y la cultura del presente, mientras que Garza Mercado (1984, p. 17) menciona que “la biblioteca sirve para conservar el conocimiento, difundirlo entre los componentes de una misma generación y transmitirlo a las siguientes, además de ser un sistema de información porque adquiere, procesa, almacena y disemina mensajes”.

La *American Library Association* (ALA, por sus siglas en inglés), la define como “una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento” (ALA citada por Gómez Hernández, 2002, p. 363); por otra parte, Merlo Vega, (2005, p. 445) señala que la biblioteca universitaria es “una entidad prestadora de servicios...” planificados, gestionados y evaluados a la luz de la filosofía del control de calidad

Por lo anterior, es importante rescatar que la biblioteca es considerada como el órgano que da vida a la universidad y el cerebro que conserva y transmite conocimiento donde el usuario es el cuerpo de este organismo para formar un sistema de transformación de la información en conocimiento desde la parte humana, sensible, de energía produciendo más energía, la biblioteca ha pasado de ese espacio donde sólo se conservaba la información a un sistema complejo vivo y dinámico.

La biblioteca se conceptualiza como parte formadora en los procesos de enseñanza conformando un círculo cíclico entre el alumno-profesor-institución, biblioteca donde esta implementa diversas estrategias para cumplir su objetivo, así lo explican algunos autores.

Moscoso (citado por Pinto Molina y Fernández Valdés, 2010, p. 82) señala que las bibliotecas universitarias serán espacios fundamentales para la generación de materiales docentes orientados a la formación y mejora de competencias básicas y específicas en distintos soportes, que formen parte de la programación de las asignaturas en los nuevos planes de estudio; por otro lado, Martínez de Sousa (2004, p. 114), puntualiza que la biblioteca universitaria es aquella “que pertenece a una universidad o institución equivalente y cuyos fondos bibliográficos están a disposición de los alumnos para el cumplimiento de los fines universitarios y bibliotecológicos”.

Herrera Morillas (2006, p. 19) puntualiza que “la biblioteca universitaria forma parte de la institución a la que sirve y constituye un servicio básico relevante para el desarrollo de las funciones fundamentales de la universidad la docencia y la investigación”; otra definición es la expuesta por Pinto, Balagué y Anglada, (2007, p. 82), quienes precisan que “la biblioteca universitaria es una organización sistémica, compleja, flexible y con capacidad de adaptarse a los nuevos modelos de enseñanza/aprendizaje más versátiles y personalizados, centrados en la transferencia de habilidades y competencias informacionales para la toma de decisiones y para el uso, aprovechamiento y difusión de la información.

Sánchez Vignau (citado por Pinto Molina y Fernández Valdés, 2010) puntualiza que la biblioteca universitaria apoya a la universidad en el aprendizaje y la investigación, y se convierte en el eje esencial para el desarrollo de los procesos de gestión de información y del conocimiento que soportan estas actividades sin las cuales la institución dejaría de existir.

Pinto, Sales y Osorio, (2008, p. 30) plantean un cambio en el concepto y refieren que la biblioteca universitaria “debe contar con una estructura funcional dinámica que le permita gestionar recursos y servicios de información, independientemente del soporte o la localización que tengan y proporcionar el

acceso a esos recursos a través de diferentes medios y en diferentes puntos” para que cualquier persona en cualquier lugar y a cualquier hora tenga acceso a éstos; asimismo, Pérez Rodríguez y Milanés Guisado (2008, p. 7) puntualizan que “las bibliotecas universitarias son la fuerza motora de las universidades y espacios para la gran creación intelectual donde la información es un recurso de alto valor, además ésta constituye un servicio clave de apoyo a dos funciones que son la razón de ser de la institución universitaria: la investigación o creación de conocimientos y la enseñanza o comunicación de dichos conocimientos”.

Orera Orera en 2011 (http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/7o_seminario_hispanomexicano.pdf), subraya que la biblioteca es un sistema, de información donde interactúan las colecciones bibliotecarias, su tratamiento técnico, los recursos humanos, materiales tecnológicos y otros, los usuarios a los que van dirigidos los servicios y las relaciones con otras instituciones.

Como se puede observar, el concepto de la biblioteca se va resignificando en la medida que su entorno cambia y el sujeto por el cual esta existe demanda de ella la información que necesita sin importar el soporte en que esta se encuentre y en el momento en este la solicite, así es como las definiciones posicionan a la biblioteca de un organismo pasivo a uno activo, manteniéndola en un eje central de servicios enfocados al usuario.

En México, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), en su *Reglamento General del Sistema Bibliotecario* señala que la biblioteca universitaria es: “la unidad que proporciona servicios bibliotecarios y de información en alguna entidad académica o dependencia de la UNAM o a la totalidad de la institución...” (<http://dgb.unam.mx/index.php/reglamento-sbunam>).

Con base en los conceptos expuestos anteriormente y para efectos de este informe académico, se define a la biblioteca universitaria como un recinto físico y virtual donde se llevan a cabo una serie de gestiones dirigidas al aprendizaje de

los usuarios, que comprenden, por un lado, la infraestructura, el personal que labora en ella y los procesos de selección, adquisición y desarrollo de colecciones en soportes físicos e intangibles así como la difusión de información que produce la universidad apoyándose en las TIC para agilizarlos; por otro lado, los servicios formativos, sociales, pedagógicos y culturales dirigidos a una comunidad estudiantil-académica-investigadora, con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos de la institución donde se encuentra inmersa.

1.1.2. Objetivos

Los objetivos son un apoyo para alcanzar la misión de la biblioteca mediante acciones ordenadas que ayudan al desempeño de ésta; se caracterizan por ser generales, particulares, claros y explícitos; tienen un alcance y un orden; delimitan acciones, tienen un fin para obtener metas, logros; necesitan ser revisados periódicamente y se encuentran plasmados en los estatutos de la biblioteca.

La biblioteca como organismo vivo necesita de ir planteándose objetivos constantemente porque al ser prestadora de servicios lo que funcionaba ayer el día de hoy ya no puesto que la tecnología y la demanda de usuarios se va modificando constantemente y a través de ellos se pueden establecer metas a corto, mediano y largo plazo, además de que serán indicadores de evaluación si la biblioteca satisface las necesidades de información de sus usuarios. Los objetivos pueden ser generales como a continuación se describen.

Las *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación* (CONPAB-IES, 2012, p. 14) puntualizan que las bibliotecas deben cumplir los siguientes objetivos para alcanzar los fines institucionales.

- Establecer mecanismos de comunicación clara, estrecha y permanente con los usuarios, a través del contacto individual y colectivo con los

comités de biblioteca, cuerpos académicos y con otros cuerpos colegiados, siempre contemplando el apoyo a los programas académicos.

- Elaborar proyectos y programas que colaboren al cumplimiento de la misión, visión, objetivos y líneas estratégicas de acción de la institución de la cual forma parte, su participación debe quedar registrada en los documentos principales de la universidad.
- Fomentar los valores necesarios en la vida académica, como el buen uso de la propiedad intelectual, la tolerancia y el respeto a las ideas de terceros (<http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>).

Los objetivos pueden ser particulares considerando cada una de los elementos que conforman la biblioteca y uno de ellos en el que se hace hincapié a causa de las formas actuales en que la biblioteca interactúa con el usuario es el personal; para ello Pérez Rodríguez y Milanés Guisado (2008, http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_3_08/aci04908.htm) señalan que el objetivo más importante de una biblioteca universitaria es obtener un entorno laboral que facilite a los estudiantes, profesores e investigadores el poder realizar todo tipo de actividades de aprendizaje y compartir de forma activa el conocimiento adquirido por ellos; para lograr lo anterior, se necesita la colaboración en el trabajo donde prevalezca una constante vocación de aprendizaje y a medida que la biblioteca perfeccione sus capacidades o se oriente al aprendizaje, se vuelve más flexible, más confiada y capaz para manejar los cambios futuros; para ello, es necesario crear una cultura de organización en la cual se aprende el modo de actuar en la atención a cada oportunidad y la solución de cada problema, tratado en equipos, con comunicación abierta y fluida, en un clima de confianza, optimismo, autoestima, satisfacción, sentido de identidad y de pertenencia, y otras capacidades, valores y principios más específicos.

1.1.3. Funciones

Las funciones de la biblioteca deben ir enfocadas a la misión y visión de la universidad y considerando que éstas están focalizadas en preparar profesionales con habilidades competentes en la sociedad de la información y capaces de transformar la información en conocimiento, por ello es importante distinguir como diferentes autores y organismos las conceptualizan.

Gómez Hernández (2002, p. 363) afirma que las funciones de la biblioteca universitaria son acciones “comunicativas e informativas”; por otro lado, Herrera Morillas (2006, p. 359) puntualiza que éstas se caracterizan por “facilitar el estudio y la investigación, producir y difundir información científica y técnica, formar a los usuarios en el manejo de las nuevas tecnologías de acceso a la información, vivir al ritmo del usuario, no el usuario al ritmo de la biblioteca, cooperar con el resto de redes bibliotecarias, procurar una amplitud de horarios y servicios”.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación (UNESCO, por sus siglas en inglés), señala que “el potencial de las redes, la cooperación y la digitalización modifican sustancialmente las funciones de adquisición, almacenamiento y difusión de la información y el conocimiento” (<http://www.unesco.org/new/es/communication-and-information/access-to-knowledge/libraries/>).

Por otra parte, la CONPAB-IES indica que las funciones son un apoyo imprescindible en la administración del conocimiento con las herramientas necesarias para satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios en sus diferentes modalidades de aprendizaje (presencial y a distancia), por lo que éstas deben de:

- Suministrar servicios de información a sus usuarios, donde quiera que se encuentren, aprovechando las tecnologías y la comunicación, independientemente del soporte y formato del material.
- Localizar, evaluar, seleccionar adquirir, desarrollar colecciones, organizar, preservar y proporcionar acceso a los recursos informativos que apoyen los programas educativos y de investigación así como colaborar a que los usuarios valoren la importancia de la información como un proceso de transformación en conocimiento.
- Promover el acopio, organización, difusión y acceso al material producido por la universidad a fin de preservar la memoria documental y patrimonio cultural de esta.
- Promover la difusión, el libre acceso de la información y servicios intra e interinstitucionalmente con una actitud abierta, proactiva y propositiva, apoyando los planes, programas de estudio e investigación; incluyendo al sector de la población formado por futuros universitarios y a la comunidad de egresados de la institución (<http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>Normasparabibliotecas).

Fuentes Romero (2007, p. 20) señala que los fines de las bibliotecas universitarias son “herramientas esenciales e insustituibles en proceso de enseñar y aprender así como el vehículo *sine qua non* para llevar adelante cualquier proceso de investigación”; por otro lado, Pérez Rodríguez y Milanés Guisado (2008, p. 10) mencionan que las funciones de las bibliotecas en los servicios son:

- Subsidiar el acceso al texto completo.
- Convertirse en centros de recursos para el aprendizaje.
- Facilitar el trabajo intelectual.
- Gestionar la información corporativa.

- Apoyar la formación complementaria de los principales usuarios.
- Proteger la libertad intelectual en la creación académico-científica y encauzarla por medio de ciertos canales, organizados para compartir entre todos los miembros de la comunidad universitaria.

Pinto Molina y Fernández Valdés (2010, p. 83) precisan que con el uso de las TIC las funciones de la biblioteca deben:

- Ser soporte del aprendizaje.
- Liderar los procesos de alfabetización informacional y desarrollo en competencias informacionales que se necesiten en la universidad.
- Educar a partir del precepto del aprender a aprender (saber localizar, evaluar y sintetizar información para la resolución de problemas y aprender a trabajar de manera autónoma).
- Impulsar todos los procesos relacionados con la innovación, el desarrollo y la calidad dentro de la universidad.

1.2. Los servicios bibliotecarios

Los servicios que proporciona la biblioteca universitaria son primordiales para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje de la entidad de la cual forma parte; al hablar de éstos, nos referimos al conjunto de acciones que realiza la biblioteca para satisfacer las necesidades de información de los usuarios; al respecto, Buckland (citado por Torres Vargas, 2001, p. 2) refiere que son los medios que permiten el acceso a la información que posee la biblioteca. Por otra parte, Mitchel puntualiza que mediante los servicios bibliotecarios se aprovecha el uso de las colecciones (*ídem*). Torres Vargas señala que a partir de la sistematización de los materiales reflejado en un catálogo surgen como tales los servicios bibliotecarios porque a través de este medio el usuario tiene la oportunidad de conocer los

documentos a los que puede tener acceso y surgen servicios definidos como los de préstamo y consulta (<http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/3978>).

Lugo Hubp (2004, p. 159) menciona que los servicios bibliotecarios y de información se efectúan con base en las demandas, necesidades y preocupaciones de los usuarios en relación a la búsqueda y obtención de información, por lo que el resultado debe corresponder a la satisfacción de los usuarios cuando encuentran los datos que desean localizar.

En 2004, Area (citada por Pinto Molina y Fernández Valdés <http://ehis.ebscohost.com.pbidi.unam.mx:8080/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=54fae2b0-27bd-4a79-a6a4-3ebedfe19e09%40sessionmgr11&vid=8&hid=7>) puntualizó que los servicios de la biblioteca tienen como misión ayudar a docentes y alumnos en las actividades de aprendizaje, formación, gestión y resolución de problemas técnicos, metodológicos y de conocimiento en el acceso y uso de la información.

Merlo Vega (2005, p. 445) detalla que los servicios proporcionados por la biblioteca pueden ser de información y formación a la investigación y a la docencia así como a los miembros restantes de la comunidad universitaria; por otra parte, la UNESCO señala que “con el desarrollo de las tecnologías de la información el papel de los servicios tradicionales de información en la biblioteca deben someterse a una profunda revisión” (<http://www.unesco.org/new/es/communication-and-information/access-to-knowledge/libraries/>).

Martínez (citado por González Guitlán y Molina Piñero, 2008, <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n6/aci091208.pdf>) considera que los fines de los servicios deben posibilitar el acceso a toda la información y documentación que el usuario necesite de la universidad de forma fácil, rápida y organizada, programar el crecimiento de distintas colecciones bibliográficas e integrar otros materiales, tanto en soporte papel como electrónico, disponer de un equipamiento programado para estimular el aprendizaje, la sociabilidad, el estudio y la cultura,

integrar otros servicios de la universidad que tengan relación directa con el aprendizaje, organizar actividades curriculares y extracurriculares de las diferentes comunidades de usuarios de la universidad, diseñar, implementar y programar actividades académicas y eventos especiales y disponer de una amplia gama de servicios generales y personalizados, según las necesidades de los usuarios. Por otra parte, Arriola y Butrón (2008, p. 2.) mencionan que las bibliotecas universitarias nacieron como unidades prestadoras de servicios.

La tecnología se ha transformado en una herramienta necesaria para el buen desempeño de los procesos y servicios, así como para el intercambio de información con otras bibliotecas; el CONPAB-IES indica que la biblioteca debe proveer servicios de información a sus usuarios donde quiera que se encuentren, por medio de las tecnologías de la información y la comunicación, sin importar el soporte y formato del material; además, debe ofrecer a los profesores servicios atractivos, creando estrategias que favorezcan las actividades conjuntas entre el profesor, el estudiante y el bibliotecario, en virtud de que el docente es un factor clave en los procesos de enseñanza aprendizaje, y un conocedor de los recursos y servicios que ofrecen las bibliotecas también puede ser un apoyo para propiciar una actitud proclive del estudiante hacia la biblioteca (<http://truco.ugto.mx/wwwadm/dac/formatos/Normas.pdf>).

De acuerdo con el *Reglamento General del Sistema Bibliotecario de la UNAM*, se considera a los servicios bibliotecarios y de información como “el conjunto de acciones académicas, técnicas y administrativas mediante las cuales se selecciona, adquiere, procesa, sistematiza, almacena difunde, circula, controla y preserva el material documental en cualquier formato, objeto, vehículo o forma para coadyuvar con los fines sustantivos de la UNAM”; asimismo, define a los usuarios como “los beneficiarios de los servicios bibliotecarios... clasificándolos como personal académico, alumnos, exalumnos, empleados administrativos, autoridades, funcionarios, instituciones y público en general” (<http://dgb.unam.mx/index.php/reglamento-sbunam>).

En el caso específico de la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza, los servicios bibliotecarios están definidos en su reglamento como el conjunto de acciones académicas, técnicas y administrativas mediante las cuales se selecciona, adquiere, procesa, sistematiza, difunde, circula, controla y preserva el material documental que proporciona información para coadyuvar a los fines sustantivos de la UNAM (*Reglamento de la Biblioteca del Campus I*, 2003, p. 1).

Finalmente podemos concluir con base en los conceptos anteriores que los servicios se gestionan de acuerdo a las necesidades de los usuarios, se sistematizan con las tecnologías a través de las cuales se accede a la información y se evalúan para periódicamente para garantizar la calidad de éstos.

1.2.1. Servicios básicos

Los servicios básicos son los elementales mediante los cuales el usuario establece su relación con las bibliotecas para atender sus necesidades de información.

La Dirección General de Bibliotecas de la UNAM refiere que los servicios fundamentales de las bibliotecas son el préstamo en sala, a domicilio e interbibliotecario (<http://bibliotecas.unam.mx:8090/usuarios/index.php/servicios-bibliotecarios>).

1.2.1.1. Horarios

El primer servicio que brinda la biblioteca es el horario de atención al público, el CONPAB-IES indica que éste debe ser continuo y abarcar como mínimo entre 12 y 14 horas diarias de conformidad con el calendario escolar de la institución; en época de exámenes puntualiza que puede ampliarse en función de las demandas

y necesidades de la comunidad académica, (<http://truco.ugto.mx/wwwadm/dac/formatos/Normas.pdf>); por otro lado, Merlo Vega (2005, p. 451) señala que en realidad el horario de apertura no es en sí un servicio, pero sí una muestra del tiempo que una biblioteca universitaria dedica a sus usuarios y por lo tanto de las facilidades para utilizar las instalaciones y los servicios, teniendo mayor horario existen más posibilidades de emplear los servicios presenciales.

1.2.1.2. Préstamo en sala

Mediante este servicio cualquier unidad de información permite la consulta *in situ* de sus fondos durante un período de tiempo limitado que coincide con el horario de servicio, aunque esto no siempre fue así, ya que fue hasta avanzado el siglo XX que las organizaciones internacionales como la UNESCO, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas y Bibliotecarios (IFLA, por sus siglas en inglés) y la Federación Internacional de Información y Documentación (FID, por sus siglas en inglés), realizaron una importante labor para impulsar la comunicación que abarcara a la totalidad de usuarios y a todo el fondo activo de la biblioteca y este nuevo concepto se manifestó en dos fenómenos: el libre acceso a las colecciones y la relación comunicación / conservación.

García Rodríguez (citado por Herrera Morillas y Pérez Pulido, 2006, p. 176) apunta que el servicio en sala permite consultar los fondos en la biblioteca durante el tiempo de apertura de ésta y distingue tres variantes: el acceso directo y libre que consiste en que el usuario acceda directamente al material, el acceso indirecto cuando la colección no está a disposición del usuario en la sala y el acceso semidirecto propio de fondos audiovisuales.

El libre acceso a las colecciones es una conquista bibliotecaria, de gran comodidad para los usuarios pues lo pone en contacto con libros que están en su centro de interés y que no conocía de antemano; además del placer de poder

hojear los libros antes de asumir su consulta o préstamo, lo cual hace que la elección sea más acertada.

1.2.1.3. Préstamo a domicilio

El préstamo a domicilio o préstamo exterior es definido por Martínez de Sousa (2004, p. 756) como el servicio de una biblioteca que se ocupa de prestar libros para su lectura por un tiempo determinado y según ciertas condiciones; de igual manera, García Rodríguez (citado por Herrera Morillas y Pérez Pulido, 2006, p.178) lo conceptualiza como el que se realiza cuando el documento sale de la biblioteca para que el usuario pueda hacer uso de éste sin sujetarse a su horario; por otra parte, las bibliotecas universitarias ofrecen el préstamo de forma más generosa que otros tipos de bibliotecas; debido al tipo de usuarios que atiende es necesario facilitar un mayor número de documentos por períodos de préstamo más amplios. Este servicio permite al usuario utilizar fuera del edificio de la biblioteca las colecciones que estén accesibles aunque es común que se restrinjan las colecciones especiales y las obras de referencia (Orera Orera, 2005, pp. 457-458).

Lo anterior se realiza mediante un reglamento que el usuario está obligado a acatar, ya que la biblioteca es quien fija la duración del tiempo en que los materiales estarán fuera y el número de ejemplares que saldrán. Para tener el control de las salidas de los materiales de algunas de sus colecciones, el usuario estará obligado a presentar documentos que acrediten su identificación. El préstamo puede ser gestionado de forma manual y automatizada. En el primer caso se efectúa mediante un sistema de fichas o tarjetas de control, que permiten identificar tanto al usuario como a la obra prestada y la fecha de devolución.

El préstamo automatizado surge a raíz de la abundancia de la información tanto *in situ* como la proveniente de los convenios de cooperación entre bibliotecas

que permiten el acceso a sus colecciones y del mayor número de usuarios que demandan un servicio más rápido y eficiente, sin problemas de traslapes y devoluciones en los préstamos. Más adelante se profundizará este servicio en correlación con los soportes tecnológicos.

1.2.1.4. Orientación

La función de la orientación es dar respuesta a las peticiones de los usuarios que se acercan a la biblioteca para obtener información sobre los servicios que ofrece y su funcionamiento, en qué horario se pueden realizar las consultas, qué tipo de recursos documentales ofrece, cómo encontrar libros y otros materiales, si puede acceder a computadoras e Internet para realizar trabajos académicos, a dónde debe dirigirse para ampliar la información, cómo conseguir el material documental que necesite y que no se localice en la biblioteca, cómo darse de alta, cuáles son las reglamentaciones y normativas, entre otros temas; también es en este servicio donde se le entrega material impreso que le ayudará en el conocimiento y uso de la biblioteca y se le considera la primera instancia para formar al usuario en el uso de los servicios bibliotecarios y de los recursos con los que cuenta (Monfasani y Curzel, 2006, p. 68).

1.2.1.5. Consulta o referencia

Este servicio tiene la finalidad de informar al usuario mediante respuestas a sus preguntas particulares, así como la localización de las fuentes necesarias para resolver sus necesidades y disipar su dudas, también es aquí donde se llevan a cabo las entrevistas para determinar los requerimientos de las búsquedas bibliográficas que solicitan los usuarios (<http://decs.bus.br/E/homepage.htm>).

Por otra parte, Merlo Vega (2000, p. 96) señala que el servicio de referencia o información bibliográfica en las bibliotecas universitarias se ajustará a sus tipos de usuarios, en primer lugar al estudiante donde el personal encargado de la referencia deberá conocer la colección propia para orientar al usuario en el uso de las mismas. Otros tipos de usuarios en este tipo de bibliotecas son los docentes e investigadores, en este caso el bibliotecólogo facilitará información propia y ajena así como posibilitará el acceso a documentos externos; el mismo autor, en 2009, puntualiza que el servicio de referencia es “la unidad de la biblioteca que da respuesta a las consultas de los usuarios, resolviendo cuestiones inmediatas (pregunta/respuesta), ofreciendo información bibliográfica específica, suministrando documentos externos y orientando acerca de fuentes de información y sistemas de interrogación de los recursos informativos (2009, p. 20).

1.2.1.6. Reprografía

El servicio de reprografía es básico en las bibliotecas cuando un usuario requiere copias de un documento o parte del mismo, el CONPAB-IES señala que se debe ofrecer este servicio en sus diferentes modalidades, respetando la normatividad establecida en materia de derechos de autor y de propiedad intelectual; por su parte Merlo Vega (2005, p. 460) puntualiza que la biblioteca debe ofrecer la posibilidad de imprimir documentos, guardarlos en soportes electrónicos o exportarlos vía correo electrónico para que el usuario pueda disponer de la documentación que necesite.

1.2.2. Servicios complementarios

Los servicios complementarios en la biblioteca actual son una necesidad, considerando que el profesional de la información se transforma de ser un guardián de la información, a un asesor de ella y acompañar al usuario en su

proceso de construir conocimiento. Para ello es necesario que el bibliotecólogo coopere para el entrenamiento y el desarrollo de habilidades para la investigación con sus colegas y con sus usuarios en la alfabetización informacional según sea el caso.

Vignau Sánchez menciona entre los servicios complementarios a las salas de estudio, soporte a la formación del profesor, creación y elaboración de materiales docentes y multimedia, presentaciones y debate. Otros autores señalan que los servicios complementarios son aquellos servicios que se podrán ofrecer en su plenitud cuando las necesidades fundamentales estén cubiertas como son una colección bien seleccionada y organizada, de comunicación con los usuarios y de organización con el personal (<http://ehis.ebscohost.com.pbidi.unam.mx:8080/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=16&sid=54fae2b0-27bd-4a79-a6a4-3ebedfe19e09%40sessionmgr11&hid=4>).

1.2.2.1 Préstamo interbibliotecario

Cuando una biblioteca no cuenta con el documento solicitado por el usuario, se le puede ofrecer a éste la recuperación del material a través del préstamo interbibliotecario. Merlo Vega (2005, p. 453) lo define como el servicio que busca facilitar a los usuarios documentos que no se encuentran en la colección de la biblioteca pero si en otras con las que se tienen acuerdos; por otro lado, el CONPAB-IES declara que el préstamo interbibliotecario es la posibilidad que tiene la comunidad académica para acercarse a los recursos informativos ubicados fuera de sus bibliotecas y que éste debe reglamentarse para garantizar el resguardo de los materiales y la prevalencia de los usuarios internos sobre los externo para aumentar las posibilidades de acceso a los recursos.

1.2.2.2 Desarrollo de habilidades informativas

Uribe Tirado (2012, p. 121) puntualiza que el desarrollo de habilidades informativas es la formación en competencias informacionales, ante las posibilidades de acceso a enormes recursos de información que facilitan los medios digitales al interior y exterior de las bibliotecas, y la necesidad de sus usuarios de formarse en mejores estrategias y herramientas para acceder, seleccionar y evaluar la información más pertinente y de mayor calidad (http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2012000300006&lng=es&nrm=iso).

1.2.2.3 Biblioteca digital

El *Manifiesto de la IFLA* (2011, p. 4) señala que la biblioteca digital es una colección en línea de objetos digitales de buena calidad, creados o recopilados y administrados de conformidad con principios internacionales para la creación de colecciones con el respaldo de los servicios necesarios para que los usuarios puedan encontrar y utilizar estos recursos de forma coherente y perdurable; estas bibliotecas constituyen un complemento de los archivos digitales y las iniciativas para la preservación de los recursos informativos, establecen un mecanismo de colaboración entre bibliotecas públicas y de investigación con el fin de crear una red de información digital que cubra las necesidades de la sociedad de la información para ello es indispensable que todos los sistemas asociados a la biblioteca digital sean interoperables (<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002125/212534s.pdf>).

En 1996, el Taller de UCLA-NSF (citado por Voutssás, 2007, pp. 6-7) define que las bibliotecas digitales son un conjunto de recursos electrónicos y capacidades técnicas formadas para la creación, búsqueda y uso de la información. En este sentido son una extensión y mejora de los sistemas de

almacenamiento y recuperación que manipulen en texto, sonido, imagen estática o dinámica. El contenido de las bibliotecas digitales incluye datos, metadatos descriptivos y metadatos de hipervínculo dichas bibliotecas están construidas reunidas y organizadas por una comunidad de usuarios, y las capacidades funcionales de la biblioteca apoyan las necesidades de información y costumbres de esa comunidad. Son componente de esa comunidad en la cual grupos e individuos interactúan unos con otros, utilizando recursos y sistemas de datos, información y conocimiento. En este sentido ellas son una extensión, mejora e integración de una variedad de instituciones de información en lugares físicos donde los recursos son seleccionados, reunidos, organizados, preservados y accedidos en apoyo a comunidades específicas de usuarios. Estas instituciones de información incluyen, entre otras, a bibliotecas tradicionales, museos, archivos, y escuelas, extendiendo sus servicios a estos lugares, y además a aulas, oficinas, laboratorios, hogares y áreas públicas.

Por otra parte, Voutssás (2007, p. 103) puntualiza que las bibliotecas digitales son complementos naturales a los ambientes de aprendizaje digitales y pueden integrar la información libre que se encuentra en la Internet con la literatura más formal con las licencias de uso de sitios electrónicos pactadas con editores tradicionales; dichas bibliotecas digitales facilitan servicios de información para los estudiantes o trabajadores de la información, independientes de tiempo y espacio necesarios.

1.2.2.4 Difusión selectiva de la información

Merlo Vega (2009, p. 28) señala que la difusión selectiva de la información “es la entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios”; otros autores señalan que se trata de un servicio a la medida de cada uno de los usuarios en función de sus intereses particulares, donde el bibliotecario le ayudará a precisar su centro de interés para elaborar un perfil de acuerdo con

sus características; de tal forma que el sistema elabore cada cierto tiempo una búsqueda a partir de esos términos de indización (estrategia de búsqueda), proporcionando al usuario un impreso con las novedades informativas de su demanda así como un cuestionario, en el que éste evalúa la calidad de la búsqueda, y si ésta debe ser corregida para adecuarse a su perfil.

1.2.2.5 Servicios de documentación

Merlo Vega (2005, p. 455) señala que la biblioteca debe proporcionar los recursos y el apoyo que los usuarios necesitan para poder localizar, seleccionar y recuperar los documentos que existen en la propia biblioteca o en otros centros, por medio de redes informáticas y disponer del apoyo técnico para el funcionamiento óptimo de esta tecnología así como la lectura de materiales en soporte magnético, óptico, microformas y de equipo apropiado que permitan su edición y reproducción.

1.2.2.6 Salas de lectura o trabajo en grupo

Las instalaciones de las bibliotecas deben considerar los diversos estilos de estudio, así como las diferentes formas de enseñar y aprender por lo que es necesario que proporcionen zonas para el estudio en silencio, así como para el estudio en voz baja y en grupo, también salas para consulta de material no librario (Merlo Vega, 2005, p. 455).

1.2.2.7 Extensión bibliotecaria

Al hablar de extensión bibliotecaria, Gómez Hernández engloba una serie de servicios y medidas que toman las bibliotecas para tratar de eliminar o mitigar las barreras físicas, geográficas, sociales, económicas, culturales o de cualquier

naturaleza que impiden o dificultan el acceso a la cultura y la información de ciertos grupos de población. Otros autores señalan que consiste en una selección de documentos referente a uno o varios temas y estos se trasladan a entidades físicas fuera de la biblioteca donde se concentren usuarios reales o potenciales con el objetivo de fomentar y optimizar las relaciones entre el usuario y ésta. (http://eprints.rclis.org/10372/1/Gestion_de_Bibliotecas_Gomez-Hernandez_2002.pdf).

1.2.3. Los usuarios

Los usuarios son el motor de las bibliotecas, independientemente del tipo que sean, y constituyen la base sobre la cual ésta realiza todas las gestiones del quehacer bibliotecológico para proporcionarle la información que él necesita para su desarrollo personal, social, cultural, profesional y de investigación. El diccionario de la Real Academia Española define al usuario como aquella persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación (<http://lema.rae.es/drae/?val=usuario>).

En la Resolución del Parlamento Europeo sobre el Papel de las Bibliotecas en la Sociedad de la Información (citada por Pérez Pulido y Herrera Morillas), se considera al usuario como “protagonista en un sistema que tiene que garantizar el acceso igualitario a una información que les haga más competentes como ciudadanos, que sea garante de la memoria de la comunidad, que cree espacios de integración social y posibilite el acceso y uso de las nuevas tecnologías” (2006, p. 97).

Bertrand (citado por Pérez Pulido y Herrera Morillas) afirma que en esta deshumanización de la biblioteca ante la automatización progresiva, el lado humano constituye un elemento de gran valía para reafirmar el papel del bibliotecólogo como mediador entre la información y los usuarios, pues estos exigen cualidades de los bibliotecarios como la cortesía, reconocimiento,

consideración y discreción que la indiferencia, frialdad y normalización de respuestas de las máquinas. (2006, p. 102).

Por otra parte, Marín Milanés señala que el elemento fundamental de toda biblioteca así como los productos y servicios que en ella se realizan es el usuario, quien satisface con estos sus necesidades, intereses y demandas de información, también se le considera el alfa y omega de dichas ofertas y se le conoce además como: destinatario, receptor de información, cliente, consumidor de información entre otros.

Desde una perspectiva etimológica, la palabra usuario procede del latín *usuarius* donde la raíz del término proviene, a su vez, del término, *usus* (uso), y el sufijo *ario* que es una forma de nombrar la persona a cuyo favor se realiza algo, entonces puede decirse que un usuario es aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, sean profesionales o privadas, que utiliza un servicio o hace uso de un producto (http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci20506.htm).

Gómez Hernández (citado por Herrera Morillas y Pérez Pulido) distingue a los usuarios de la bibliotecas universitarias como todos los miembros de esa comunidad, las personas ajenas a la misma pero que la biblioteca les dé servicio, y a los miembros de otras instituciones con las que la universidad haya establecidos convenidos de colaboración.

A su vez define que las necesidades de información de los usuarios de la comunidad universitaria presentan características muy particulares dependiendo del grado en el que se encuentren y los clasifica de la siguiente manera:

- Alumnos de primer ciclo necesitan obras más homogéneas e introductorias por lo tanto se requiere un alto porcentaje de obras con ejemplares múltiples y un período de préstamo de monografías de unos 15 días.

- Alumnos de segundo ciclo se inician en monografías especializadas y;
- Los profesores y estudiantes de doctorado que necesitan todo tipo de fuentes documentales de investigación; estos requieren préstamos múltiples y períodos amplios de préstamo (2006, p. 367).

Monfasani señala que la literatura agrupa a los usuarios en los potenciales, que son los que necesitan información y sin embargo no están conscientes de ello, y los reales, que también la necesitan, no tienen tanto nivel de incertidumbre y son los que la utilizan frecuentemente (2006, p. 48).

Naranjo Vélez puntualiza que en el mundo de la información se encuentran personas tanto productoras como consumidoras de ésta, independientemente del lugar donde la encuentren y del soporte en que sea presentada; a estas personas se les denomina usuarios de la información y aproximadamente desde la década de 1930 se les ha considerado como el centro y razón de ser de las bibliotecas (http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000-100003#notas).

1.3 Las Tecnologías de la Información y Comunicación

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son instrumentos de transformación en las bibliotecas que impactan la infraestructura, los recursos humanos y servicios, al respecto González Gisbert (citado por Pinto Sales y Osorio, 2008, p. 24) las definen como el “conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información” porque:

- Rompen las barreras del tiempo y el espacio dando la posibilidad que cualquier persona acceda a todo tipo de información disponible en la red.
- Posibilitan una búsqueda y un análisis permanente en la información.

- Permiten una autonomía en los usuarios, y
- Favorecen la comunicación, la colaboración y el trabajo comunitario.

Por otro lado, López Jiménez y Alfonso Sánchez (2005) señalan que las “TIC cambiaron el entorno de trabajo de las bibliotecas respecto al modo de hacer los procesos y prestar los servicios”, motivo por el cual el profesional de la información está comprometido a incorporar a su perfil de trabajo nuevas funciones, entre ellas, facilitar el uso de las TIC a aquellos usuarios que por diferentes razones no las manejan (http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci070605.htm).

Las TIC son definidas por Góngora Cuevas como aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. Las TIC se encuentran generalmente asociadas con las computadoras y las tecnologías a fines aplicados a la toma de decisiones (http://www.tuobra.unam.mx/obrasPDF/publicadas/040702105342-_191_Qu.html).

Fernández Muñoz (citado por Cobo Romaní, 2009, p. 305) señala que “Las TIC se precisan colectivamente como innovaciones en microelectrónica, computación (hardware y software), telecomunicaciones y optoelectrónica, microprocesadores, semiconductores, fibra óptica que permiten el procesamiento y acumulación de enormes cantidades de información, además de una rápida distribución de la información a través de redes de comunicación. La vinculación de estos dispositivos electrónicos, permiten que se comuniquen entre sí, creando sistemas de información en red basados en un protocolo en común” (<http://www.ehu.es/zer/hemeroteca/pdfs/zer27-14-cobo.pdf>).

Silvera Iturrioz (2005, p. 3) puntualiza que la tecnología es un elemento integrador que ha logrado atravesar y transformar todas las áreas del acervo y del servicio que proporciona la biblioteca para posibilitar la cooperación entre instituciones y redes, estos cambios se reflejan en forma de nuevas inquietudes

entre usuarios y bibliotecarios (http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci07305.pdf).

1.4. El Sistema Automatizado para Bibliotecas Aleph 500, Versión 16

1.4.1. Antecedentes

El sistema *Automated Library Expandible Program* (ALEPH) es un software diseñado y desarrollado para la administración de bibliotecas y/o centros de información creado por la Universidad Hebrea de Jerusalén, quien reunió para ello a un equipo de programadores, analistas y bibliotecarios, su primer versión se desarrolló en 1980. Cabrera Heredia señala que en 1984 el sistema ALEPH fue transportado a la serie de computadoras VAX/VMS y el software llegó a ser muy popular en las universidades de Israel, extendiéndose la solicitud del sistema en países cercanos y Europa, con los cambios tecnológicos en 1991 migra al sistema operativo UNIX, en 1992 se lanza la tercera generación del software conocido como ALEPH 300 y para 1996 ExLibris da a conocer su última tecnología referente a automatización de bibliotecas con el sistema ALEPH 500 con una arquitectura cliente-servidor que es un modelo de aplicación distribuida en el que las tareas se reparten entre los proveedores de recursos o servicios, llamados servidores y los demandantes, llamados clientes (<http://132.248.9.195/pd2008/0622958/Index.html>).

Este sistema utiliza el manejador de base de datos Oracle (es un conjunto de programas que permiten el almacenamiento, modificación y extracción de la información en una base de datos) y ofrece soporte de Unicode (es un estándar de codificación de caracteres diseñado para facilitar el tratamiento informático), tiene un diseño multiplataforma y permite el acceso de la información a través de WWW, cliente Windows y Z39.50 (es un protocolo cliente servidor dirigido a facilitar la búsqueda y recuperación de información en distintos sistemas a través

de una misma interfaz). Su aplicación en el mundo de las bibliotecas y de los centros de documentación permite la consulta de recursos distribuidos en distintas bases de datos, desde un mismo punto de acceso. El sistema se conforma de 5 módulos: Circulación, Catalogación, Publicaciones Periódicas, Adquisiciones y Préstamo Interbibliotecario; estos módulos se pueden combinar de varias maneras, personaliza y modificar, lo que permite a cada servicio crear su propio sistema de gestión bibliotecaria y un módulo de administración donde se configuran todos los recursos. (<http://wikialeph.wikispaces.com/HISTORIA+DE+ALEPH#HISTORIA%20DEL%20ALEPH>).

1.4.2. Estructura general

ALEPH es un sistema flexible que combina sus módulos, tiene capacidad para compartir recursos, la conectividad y la interacción que ofrece con otros sistemas y bases de datos son completas, es un sistema multilingüe basado en Unicode, puede ofrecer soporte en diferentes lenguajes y alfabetos optimiza todas las funciones de la biblioteca que gestiona el sistema, es un sistema expandible tanto el hardware como el software. El sistema esta conformado por los siguientes módulos:

- Módulo de Adquisiciones, permite desarrollar bases de datos de presupuestos, proveedores, pedidos, facturas y tabla de monedas, manejar órdenes de compra, recepciones de pedidos parciales o completos, reclamaciones, cancelaciones de libros y revistas reduciendo el esfuerzo de navegación.
- Módulo de Catalogación, interactúa con las utilerías bibliográficas mayores, los datos son almacenados en UNICODE (Identificador numérico para un caracter), el sistema soporta una variedad de formatos "MARC" y "NO

MARC", se pueden utilizar las plantillas de catalogación estándares del sistema o plantillas personalizadas.

- Módulo de Publicaciones Periódicas, ofrece al personal acceso transparente a datos hemerográficos y de acervos accediendo desde diferentes puntos definidos por la biblioteca, como el ISSN, palabras clave y títulos.
- Módulo de Préstamo Interbibliotecario (PIB), este módulo es compatible con el protocolo ISO 10160/10161, los servicios del PIB aceptan solicitudes hacia y desde otras bibliotecas, los usuarios pueden usar el OPAC Web para hacer sus solicitudes y pueden verlas a través de la función e información para los usuarios del sistema.
- Módulo Circulación.

1.4.3. El Módulo de Circulación de ALEPH

El Módulo de Circulación de ALEPH permite acceder, registrar y monitorear las diferentes actividades de préstamo, devolución, reserva, solicitudes, el sistema soporta diferentes períodos de circulación, basado en los estados de un ítem, de un usuario y las fechas de vencimiento. Estos tres elementos pueden definirse para cada biblioteca con base en sus políticas de circulación y pueden cambiarse de acuerdo con sus necesidades. Cuando un material es prestado, el sistema verifica tanto el usuario como el ítem. Si existe alguna restricción, el bibliotecólogo es notificado. Cuando éste es devuelto, el sistema verifica si tiene solicitudes de reserva o fotocopia y si el ejemplar fue regresado tarde, el documento usuario e información de préstamo están entrelazados.

El Módulo de Circulación es un sistema integrado para manejo de dinero, despliega multas y otras transacciones de efectivo definidas por la biblioteca y permite concluir las o cancelarlas rápidamente, los pagos pueden ser totales, parciales o pueden cancelarse por el personal autorizado; cuenta además con un registro detallado para auditoría, mediante un monitoreo preciso de todas las transacciones de efectivo, las multas y cuotas establecidas pueden intercambiarse con sistemas de contabilidad o de recaudación de fondos, este Módulo permite administrar ejemplares de préstamo para períodos tan breves como 30 minutos, adicionalmente permite préstamos largos, fijos y dinámicos. Dependiendo de las políticas de la biblioteca los usuarios pueden y hacer reservas avanzadas de ejemplares incluidos en un calendario definido por ella.

La reserva avanzada de materiales en ALEPH 500 permite a los usuarios apartar ejemplares de la biblioteca para horarios específicos, los usuarios pueden asegurarse que dichas solicitudes tienen prioridad sobre las regulares y que las fechas de inicio y vencimiento del préstamo son lo suficientemente flexibles para adecuarse a las necesidades específicas. Los permisos para realizar este tipo de reservas dependen del estatus de los ejemplares y de los usuarios, este módulo soporta un sub-módulo de Sala de Lectura que registra los materiales prestados a usuarios para uso en sala de lectura, esta funcionalidad administra la transferencia de materiales desde la estantería cerrada a la sala de lectura y dentro de ella.

La circulación fuera de línea garantiza que el trabajo en la biblioteca continúe discretamente aun cuando se interrumpa la conexión con el servidor de ALEPH 500, las transacciones de préstamo y devolución que se lleven a cabo a través de esta opción quedan guardadas en un archivo local de la estación de trabajo para que posteriormente sea transferido al servidor cuando la conexión se haya restablecido, quedando registradas todas las transacciones realizadas. Este módulo también interactúa con dispositivos compatibles con el protocolo de comunicación SIP2 (*Standard Interchange Protocol* versión 2), como los sistemas de autopréstamo (*self-check*), también existen enlaces adicionales disponibles

para transacciones de pagos electrónicos (<http://132.248.9.195/pd2008/0622958/Index.html>).

De 1996 al 2004, la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM ha implementado ALEPH en las bibliotecas universitarias en su Versión 300 y a partir de 2005 comenzó a utilizarse la Versión 500 empleándose en las bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la UNAM como una necesidad de control bibliográfico y optimización de los servicios que se proporcionan. “El módulo de circulación de Aleph permite administrar usuarios (lectores), ejemplares (*holdings*) y los movimientos de préstamo, devolución, resello, multas y sanciones, entre otros, que se realizan en la biblioteca. Circulación es uno de los módulos de Aleph más utilizados” (*El Sistema Bibliotecario de la UNAM en cifras*, 2008, p. 50).

También es en este sistema donde se reflejan los problemas que el usuario pueda tener con la biblioteca como un préstamo vencido, multas, actualización de su vigencia, reporte de un libro perdido o cualquier nota que considere importante la biblioteca, lo cual se verá reflejado en su registro.

1.5. El préstamo a domicilio

Con la automatización de las bibliotecas, el servicio de préstamo a domicilio fue uno de los primeros en modificarse al optimizar los tiempos de espera para los usuarios, con lo cual se cumple uno de los principios de Ranghanatan quien menciona: “Ahorre tiempo al lector” (<http://www.sld.cu/sitios/bmn/temas.php?idv=12291>).

También es un indicador de la eficiencia del servicio pues para ello se evaluarán e implementaran los dispositivos necesarios para alcanzar la calidad; como menciona Orera Orera (2005, p. 458) que en la biblioteca que tiene mayor número de usuarios, se utilizan máquinas de autopréstamo, renovación y

devolución sin mediación del personal bibliotecario, favoreciendo la gestión y el uso de los recursos.

Diversos autores señalan que es pertinente establecer distintas categorías de tiempos de préstamo y de materiales para los usuarios dependiendo del grado universitario y categoría en que se encuentren (licenciatura, posgrado, docencia e investigación), con políticas flexibles que consideren el tipo de colección, el uso de la misma, los tipos de usuarios y debe quedar registrada en un reglamento.

Una vez analizados todos estos aspectos, puede afirmarse que el préstamo a domicilio es:

Uno de los servicios básicos más antiguos que proporciona la biblioteca y, por ello, de los más importantes porque con su aplicación la biblioteca satisface las necesidades de información del usuario, cuando se efectúa de manera presencial, permite al bibliotecario establecer con éste una relación cálida al realizar el préstamo o devolución del material bibliográfico, permite, evaluar el servicio y apoyar al desarrollo de las colecciones con las estadísticas del material más solicitado.

Finalmente, las bibliotecas universitarias han sido columna vertebral de las instituciones de educación superior coadyuvando en las funciones sustantivas de las universidades al proporcionar servicios de información y formación para cumplir con los objetivos de la comunidad de la cual forma parte, y debido a que dicha información hasta hace poco se localizaba solamente en forma impresa y actualmente se encuentra en soportes electrónicos (virtuales y digitales) y como se ha traspasado el espacio físico; por ello, es necesario modificar las funciones de la biblioteca utilizando el potencial de las redes, la cooperación bibliotecaria y la digitalización para la transformación de los servicios que proporciona la biblioteca.

Capítulo 2

La Facultad de Estudios Superiores Zaragoza y sus bibliotecas

En 1954 la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) inauguró lo que actualmente se conoce como Ciudad Universitaria a fin de cumplir con sus funciones académicas de formación de profesionales útiles a la sociedad así como realizar actividades de investigación; sin embargo, el considerable aumento de la población propició que las instalaciones ya no pudieran albergar más estudiantes, situación que obligó a las autoridades a plantearse la posibilidad de descentralizar sus actividades de docencia a otras zonas de la ciudad de México y su área conurbada.

En el año 1970 la demanda de educación superior rebasó las expectativas cubiertas y ocasionó aglomeraciones en las aulas y laboratorios provocando un detrimento en la calidad académica y en las funciones y servicios que la UNAM prestaba. Es así como en 1974 el Dr. Guillermo Soberón Acevedo impulsó el proyecto para la creación de nuevos campus universitarios, lo cual aumentaría la capacidad de la Universidad para recibir estudiantes de nivel licenciatura.

Esta situación fue el origen de la FES Zaragoza, dependencia de carácter multidisciplinario enfocada a preparar profesional de la salud y el comportamiento, por lo anterior este capítulo describirá los antecedentes de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, su misión, visión, objetivos y estructura orgánica para llegar

al objeto de estudio de este informe que es la Biblioteca del Campus I de la cual se describen sus antecedentes, cómo está conformada actualmente, su misión, visión, objetivos, funciones, estructura orgánica, usuarios, colecciones, distribución del personal, servicios que proporciona a fin de profundizar en el préstamo a domicilio.

2.1. La Facultad de Estudios Superiores Zaragoza

2.1.1. Antecedentes

Al descentralizarse, la UNAM transfirió parte de sus funciones y servicios a unidades locales que consistían en escuelas que se edificaron en sitios donde se encontraban importantes concentraciones de habitantes y para proporcionar educación superior en zonas alejadas del sur de la ciudad se localizaron primero, en Cuautitlán en 1974; enseguida, Acatlán e Iztacala en 1975, finalmente en el oriente de la ciudad Aragón y particularmente en Zaragoza en 1976. El Consejo Universitario aprobó la creación de las escuelas de acuerdo con el siguiente orden:

ENEP	UBICACIÓN	FECHA DE CREACIÓN
Cuautitlán	Cuautitlán Izcalli	19 de febrero de 1974.
Acatlán	Yaquis Santa Cruz Acatlán, Naucalpan de Juárez, Estado de México	13 de noviembre de 1974.
Iztacala	Av. de los Barrios Los Reyes Iztacala, Tlalnepantla, Estado de México	13 de noviembre de 1974.
Aragón	Rancho Seco s/n. Col. Impulsora San Juan de Aragón, Estado de México.	23 de septiembre de 1975
Zaragoza	Situada en los límites de Distrito Federal con el Estado de México. Avenida Guelatao No. 66, Col Ejército de Oriente	7 de agosto de 1975

Tabla 1. Fechas aprobadas por el Consejo Universitario para la creación de las ENEP's

Fuente: Crónica de la FES Zaragoza, p. 23

El 19 de enero de 1976 se inauguró la Escuela de Estudios Profesionales Zaragoza (ENEP-Z), en sus inicios constó de dos edificios y durante los primeros cinco años estructuró sus planes y programas de estudio, las instalaciones de difusión cultural (espacio donde formaba parte la biblioteca), hasta que en 1980 se inauguró el edificio destinado a actividades culturales que es el que actualmente alberga la biblioteca.



Fig. 1. Estampa de la inauguración de la ENEP Zaragoza

Fuente: Crónica de la FES Zaragoza, p. 127

Este edificio originalmente se destinó a la Unidad Académica conformada por la biblioteca, las salas de seminarios, de grabación, actividades culturales y de tecnología educativa con el fin de dar “fluidez y dinamismo al conocimiento”. (Pérez Loredo, 1996, p. 62).

El 19 de mayo de 1993 la ENEP-Z se transforma en Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (FES Zaragoza), gracias al proyecto presentado ante el Consejo Universitario por el director de la escuela el Dr. Benny Weiss Steider, con todos los inconvenientes que afrontó por ser la escuela descentralizada más joven, lográndose el cambio, y con este resultado todos los departamentos que la

conformaban y sus áreas competentes redoblaron esfuerzos para estar al nivel académico y de investigación de cualquier Facultad (*ídem*, p. 245).

Actualmente la FES Zaragoza cuenta con un espacio de 183,373m² que comprenden dos campus y cada uno está acondicionado con la infraestructura y servicios apropiados para las licenciaturas, maestrías y doctorados que en ellos se imparten (Pérez Loredo, 2001, p. 69).

La FES Zaragoza es una institución de educación superior que consta de dos campus y ocho clínicas multidisciplinarias, en ella se imparten las licenciaturas de:

- Biología.
- Cirujano Dentista.
- Enfermería.
- Ingeniería Química.
- Médico Cirujano.
- Psicología.
- Química Farmacéutica Biológica.
- Especialidades de Estomatología en Atención Primaria.
- Salud en el Trabajo.
- Estomatología del Niño y del Adolescente.
- Farmacia Industrial.
- Maestrías de Administración (Sistemas de Salud).
- Ciencias Biológicas.
- Enfermería.
- Psicología.
- Trabajo social.
- Doctorado en Psicología.
- Doctorado en Ciencias biológicas.

2.1.2. Misión

La Facultad de Estudios Superiores Zaragoza cumple con la “misión de impartir educación en licenciatura y posgrado para formar profesionistas, profesores e investigadores en las áreas de ingeniería química, químico biológicas, de la salud y el comportamiento; tiene proyección regional, nacional e internacional, contribuye al desarrollo humano y del conocimiento desde una perspectiva innovadora, sustentable, multicultural y bioética; responde al interés de estudiar e intervenir en la solución de los principales problemas del país como parte de sus tareas de extensión y difusión; impulsa el trabajo colegiado, las academias, la educación continua y las prácticas educativas flexibles, autodidactas, grupales e interdisciplinarias; integra múltiples ambientes de aprendizaje como respuesta a los desafíos de las nuevas tecnologías de la información y comunicación y de la sociedad del conocimiento; al mismo tiempo, cultiva importantes tradiciones científicas y humanísticas que le permiten enriquecer su identidad y pertenencia a la Universidad Nacional Autónoma de México” (<http://www.zaragoza.unam.mx/>).

2.1.3. Visión

La Facultad de Estudios Superiores Zaragoza “se proyecta como una institución de educación superior líder en la formación cultural, humanística, científica y tecnológica de profesionistas responsables con el desarrollo humano sustentable y la sociedad multicultural, apoyándose en una gestión eficiente, respetuosa de la normatividad institucional, transparente y de calidad para el desempeño de un modelo educativo que privilegia: el paradigma del aprendizaje, integración de funciones sustantivas, flexibilidad curricular, interdisciplinar, formación valor al, desempeño de profesores altamente competentes y compromiso social frente a los problemas nacionales, regionales e internacionales y a la sociedad del conocimiento” (<http://www.zaragoza.unam.mx/>).



Fig. 2. Vista frontal de la Biblioteca del Campus I

Fuente: <http://callego.com.mx/ejercito-de-oriente-indeco-ii-issste-iztapalapa-ciudad-de-mexico-df/>

2.1.4. Objetivos

Los objetivos generales de la FES Zaragoza son:

- Establecer las estrategias que sitúen al desarrollo académico de la Facultad como el eje fundamental en la toma de las decisiones de operación.
- Mantener y mejorar la infraestructura e instalaciones de la Facultad para promover su uso óptimo, funcional y confortable en el desarrollo de las actividades sustantivas.
- Optimizar los procesos de gestión como sustento e impulso del desarrollo académico de la Facultad, a través de la autoevaluación y mejora continua institucional.

- Impulsar y proyectar el compromiso social de la FES Zaragoza a partir de la vinculación de sus grupos de trabajo.

2.1.5. Estructura orgánica

Con base en el enfoque académico que proyecta la FES Zaragoza ha modificado su organización y por ende sus departamentos, en la actualidad la Facultad está estructurada de la siguiente forma.

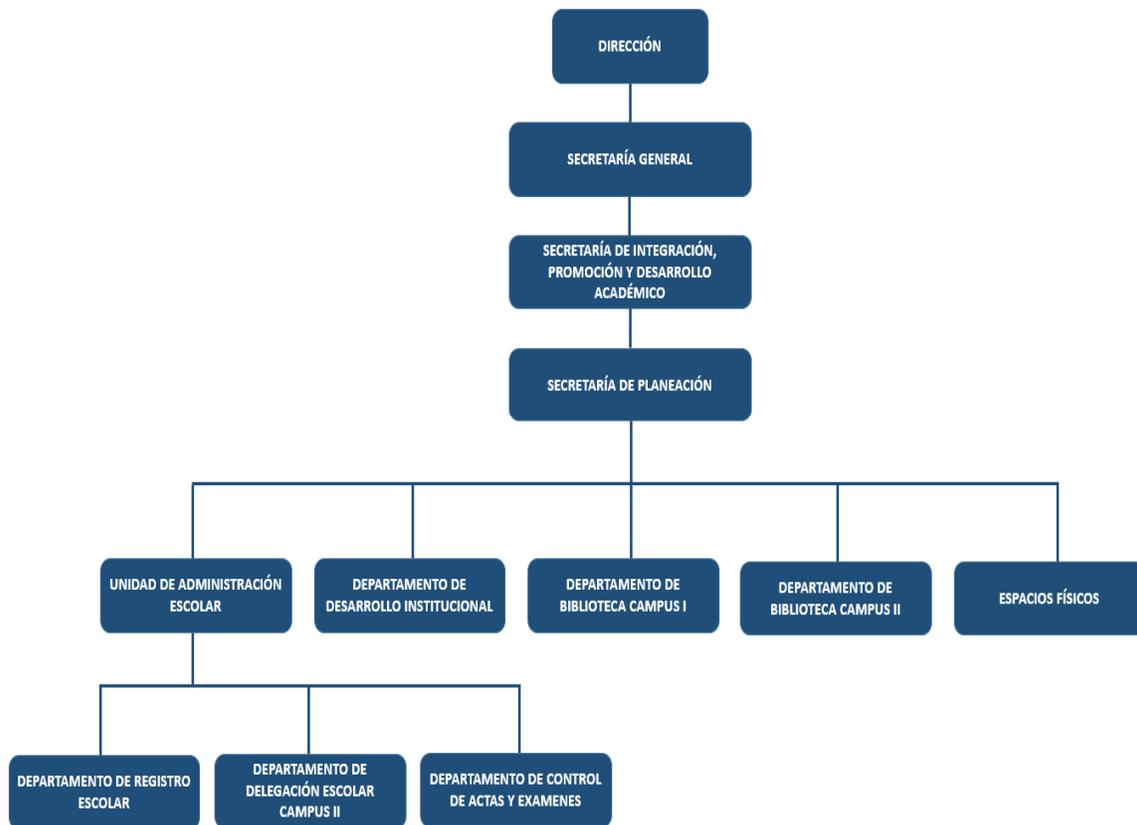


Fig. 3. Organigrama de la FES Zaragoza

Fuente: Sitio web de la FES Zaragoza

2.2. La Biblioteca del Campus I

2.2.1. Antecedentes

En 1976 se inauguró la ENEP Zaragoza y la Biblioteca del Campus I inició sus actividades en dos aulas provisionales con algunos estantes de libros; en 1978 comienza la construcción de un edificio destinado exclusivamente para la biblioteca, el cual quedó concluido en 1981 y se encontraba distribuido de la siguiente manera:

- En la Planta Alta se localizaba la Jefatura de Unidad y los Departamentos de Actividades Culturales, Deportivas, Tecnología Educativa, Programación y Desarrollo, Desarrollo de Sistemas y la Jefatura de la División de Ciencia y Tecnología.
- En la Planta Baja se encontraban los cubículos de los secretarios técnicos y el Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRA) o Biblioteca; ésta contaba con 20,000 volúmenes de libros y 145 suscripciones de diferentes revistas científicas, proporcionaba el servicio de préstamo en sala, préstamo a domicilio, devolución, consulta, hemeroteca, y fotocopiado, inicialmente proporcionó el servicio con estantería abierta y durante algún período fue estantería cerrada para finalmente proporcionar servicio con ambas modalidades.

Entre 1984 y 1985 el CRA dependía de la Unidad de Servicios Académicos de acuerdo con el organigrama de la Facultad, había ampliado sus servicios pues contaba con “salas de acervo abierto y controlado, sala de consulta, cubículos de trabajo, videoteca, hemeroteca y consulta de tesis, disseminación selectiva de información, encuadernación, sala de máquinas y acceso a banco de datos relacionados con las áreas de la salud y químico biológicas” (Pérez Loredó, 1996, p. 85).

El préstamo a domicilio fue el primer servicio que ofreció la biblioteca cuando se creó, se realizó de forma manual hasta septiembre de 1995, cuando se automatizó con el Programa Circula 3.0, dando inicio a la optimización del servicio.

También se enlazó a la Red Universitaria de Biblioteca y a INTERNET-BITNET mediante el sistema de microondas y la instalación de código de barras. (Pérez Loredo, 1996, p. 164).

El Programa Circula 3.0 resultó funcional por un tiempo; sin embargo, con el aumento de matrícula año con año resultó obsoleto, por lo que en el 2003 se instaló el programa ALEPH 300 que no era tan amigable como Circula, sin embargo, tenía mayor cantidad de funciones, hasta que en el 2007 se incorporó el programa ALEPH 500 Versión 16, dando origen a una mejora del servicio en relación al tiempo y calidad.

La biblioteca fue desarrollando sus colecciones y servicios hasta que llegó un momento en que el espacio fue insuficiente para el acervo y la consulta en sala, por tal motivo en 1999 el edificio se amplió en el ala poniente para proporcionar un servicio plausible a sus usuarios como se muestra en la siguiente fotografía (Pérez Loredo, 1996, p. 49).



Fig. 4 Fotografía de la Biblioteca del Campus I, vista del lado norte con la ampliación

Fuente: <http://sandman-5.blogspot.mx/p/galeria.html#.UVfUMCKXvBI>

La Biblioteca del Campus I apoya las funciones sustantivas de la Facultad en la formación de profesionales en el área de la salud y del comportamiento, pertenece al Subsistema de Licenciatura y Posgrado del Sistema Bibliotecario de la UNAM, coordinado por la Dirección General de Bibliotecas (DGB) de la UNAM y se encarga de proporcionar servicios de información bibliográfica, hemerográfica, documental y automatizada a la comunidad y de otras instituciones al encontrarse en los límites del D.F. y el Estado de México, ésta se encuentra distribuida en dos plantas:

- En la Planta Baja se localiza el área de adquisiciones, proceso menor, sanitarios para los usuarios y el personal, área de casilleros para mochilas, el área de préstamo a domicilio subdividido en 4 mostradores, 3 para el servicio de préstamo y devolución y 1 para el jefe de servicios al público, el cubículo del jefe del acervo y el acervo general dividido en tres salas con sus respectivos espacios de lectura y el área de recursos electrónicos.
- En la Planta Alta se localiza la jefatura de sección, la jefatura de departamento y técnico académico, área de alimentos, sala de proyección, control audiovisual, rehabilitación y descarte, sala de trabajo colectivo, cubículos de trabajo individual, área de hemeroteca y consulta, fotocopiado, sanitarios para alumnos y trabajadores.

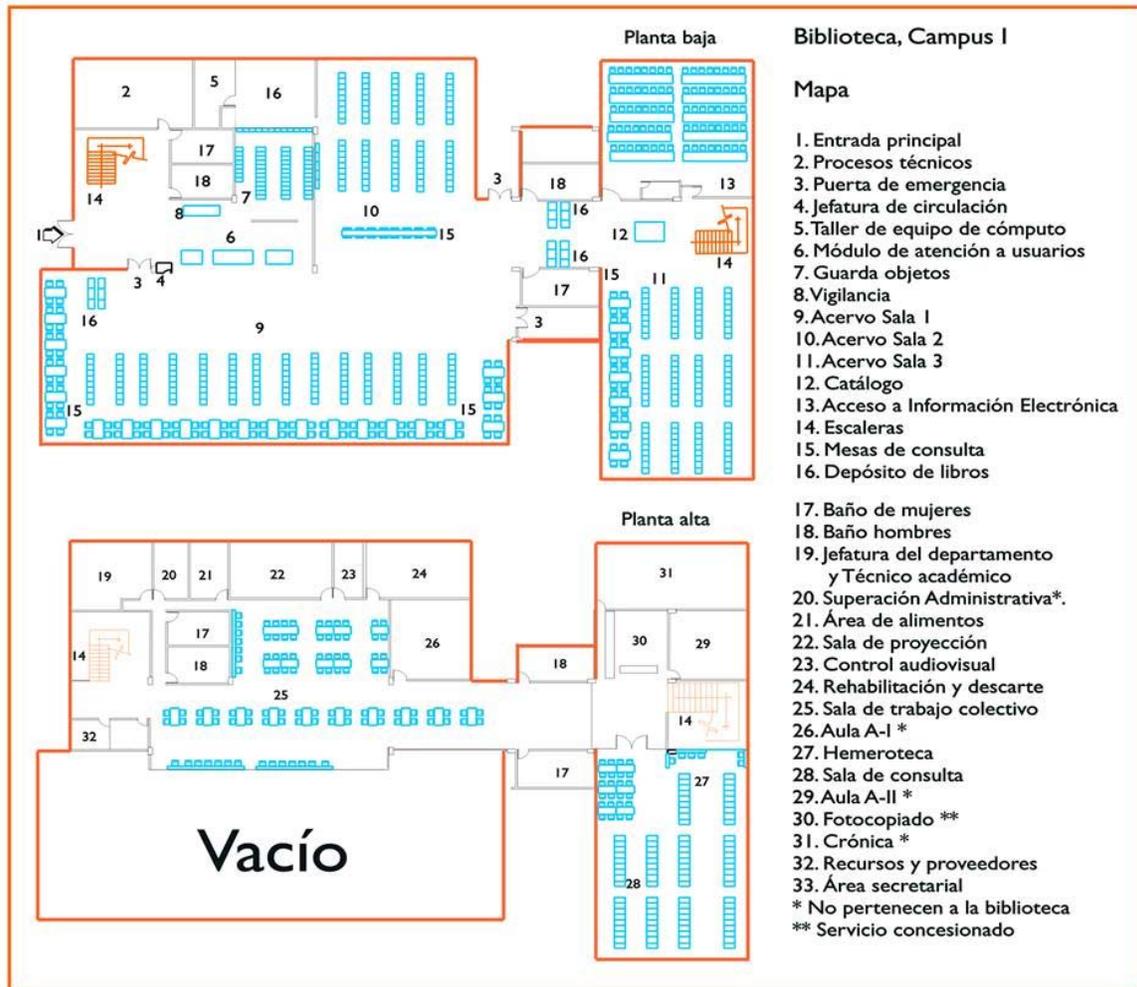


Fig. 5. Croquis de la Biblioteca del Campus I

Fuente: Tomado de la página de Facebook de la Biblioteca del Campus I

2.2.2. Misión

“Somos una biblioteca universitaria especializada en el área de las ciencias de la salud y del comportamiento que apoya con servicios y productos bibliotecarios y de información de calidad a su comunidad en el logro de los objetivos de los programas académicos y de investigación y que hace extensivos sus servicios al público en general” (<http://www.zaragoza.unam.mx/>).

2.2.3. Visión

“Nuestra biblioteca será la principal opción, en materia de recuperación y consulta de información especializada en sus áreas de competencia, aprovechando los servicios tradicionales, las nuevas tecnologías de información y personal comprometido y competente” (<http://www.zaragoza.unam.mx/>).

2.2.4. Objetivos

- 1) “Proporcionar servicios bibliotecarios de calidad que satisfagan las necesidades de información de nuestros usuarios en las áreas de la salud y del comportamiento, así como hacer extensivos los servicios a la población en general.
- 2) Apoyar los programas académicos de docencia, investigación y difusión de la cultura en las áreas químico-biológicas y ciencias de la salud y del comportamiento.
- 3) Buscar en todo tiempo la excelencia y eficiencia de los servicios bibliotecarios, orientándolos permanentemente a satisfacer las necesidades de información de los usuarios.
- 4) Propiciar que el usuario disponga del material documental y audiovisual que requiera con base en los planes y programas de estudio y proyectos de la Facultad.
- 5) Orientar a los usuarios en el buen uso y manejo de la información existente en las bibliotecas.

- 6) Introducir la tecnología apropiada para el manejo de información en las bibliotecas del Sistema, adecuando los servicios bibliotecarios a los avances de la ciencia y la tecnología. Reglamento interno del sistema bibliotecario de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza de la UNAM” (<http://www.zaragoza.unam.mx/>).

2.2.5. Funciones

Las funciones de la Biblioteca del Campus I se fundamentan en los planes y programas académicos y de investigación de la Facultad, se desprenden de las reuniones que de manera periódica realiza el Comité de Bibliotecas, conformado por los jefes de carrera, de investigación, el secretario de planeación, los jefes de departamento de las bibliotecas y representantes administrativos y alumnos de cada carrera para determinar las acciones que a continuación se describen:

- 1) Identificar, adquirir, procesar técnicamente y establecer el control presupuestal del material documental, audiovisual y bancos de información que haya seleccionado la Comisión del Sistema Bibliotecario, conforme a lo establecido por las respectivas instancias.
- 2) Supervisar la organización, circulación, difusión y mantenimiento del material documental.
- 3) Gestionar para su adquisición, la tecnología de información avanzada que facilite la recuperación oportuna de los recursos informativos, tanto nacionales como internacionales.
- 4) Asesorar a los usuarios en la eficiente recuperación de la información a través de los servicios que ofrece el Sistema Bibliotecario.

- 5) Fomentar la educación y capacitación del personal técnico y administrativo del Sistema en su área de actividad, paralelamente evaluar y analizar permanentemente las necesidades y requerimientos de los programas, planes de estudio y proyectos de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza y de los usuarios del Sistema en general.

2.2.6. Estructura orgánica

La Biblioteca del Campus I es un recinto de apoyo para la formación de profesionales en el área de la salud y del comportamiento de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, consta de dos secciones (Procesos Técnicos y Servicios al Público) de donde se derivan sus áreas respectivamente como a continuación se muestra:

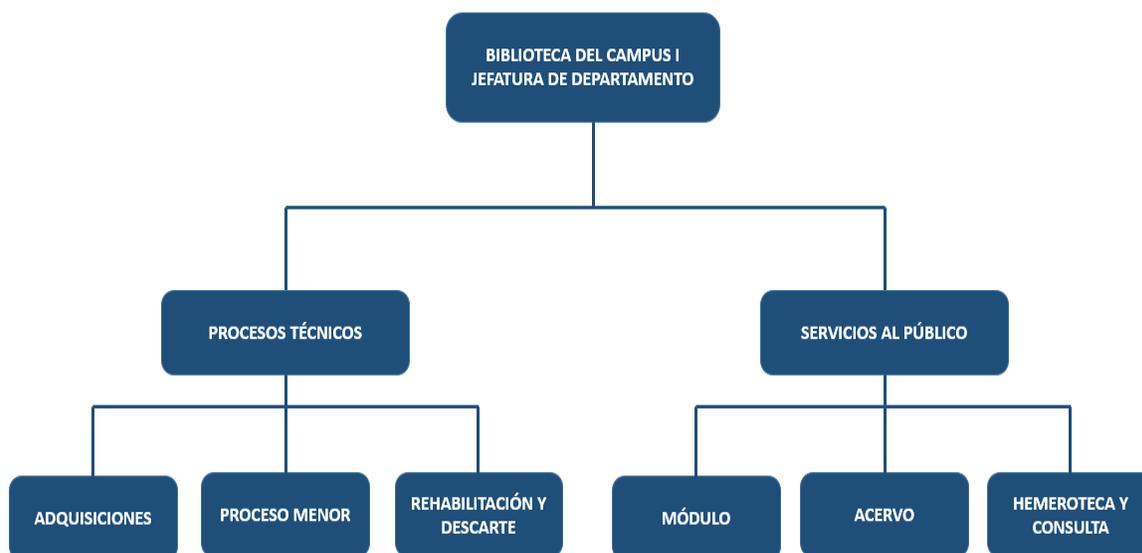


Fig. 6. Organigrama de la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza

Fuente: Elaborado por la autora a partir de su actividad profesional

2.2.7. Usuarios

La Biblioteca del Campus I cuenta con un registro de 13,152 usuarios potenciales y 5,065 usuarios reales; de éstos, 89 son instituciones del Sistema Bibliotecario de la UNAM con las cuales existe convenio de préstamo interbibliotecario y los demás están distribuidos en alumnos regulares de licenciatura, maestría, doctorado, diplomados, docentes, administrativos y aquellos que terminaron su ciclo de licenciatura y se encuentran realizando su servicio social o tesis y ex alumnos.

USUARIOS	CANTIDAD
Personal académico	1,777
Estudiantes de Biología	1,264
Estudiantes de Cirujano Dentista	1,675
Estudiantes de Enfermería	1,312
Estudiantes de Ingeniería Química	877
Estudiantes de Médico Cirujano	1,166
Estudiantes de Psicología	2,082
Estudiantes de Química farmacéutico biológica	1,523
Diplomados	712
Personal administrativo	764
TOTAL	13,152

Tabla 2. Usuarios potenciales de la FES Zaragoza

Fuente: Sitio web de la FES Zaragoza

2.2.8. Colecciones

La Biblioteca del Campus I, como centro de información documental, cuenta con diferentes colecciones y actualiza su acervo en las áreas de la salud y del

comportamiento de acuerdo con las necesidades de información de sus usuarios y sus proyectos de investigación como a continuación se enlistan.

- **Acervo general.** La Biblioteca del Campus I está conformada al día de hoy de 15,480 títulos y 99,528 volúmenes, el acervo general se encuentra distribuido en tres salas de estantería abierta, con disposición de salir a préstamo a domicilio excepto por el material de reserva que se distingue por una etiqueta en el lomo que indica su estatus, inicialmente se tomó como política por cada cinco libros uno se marca de reserva; sin embargo, dadas las necesidades de información y demanda del material esta política va variando dependiendo de la cantidad de ejemplares que se adquieran de cada título.
- **Hemeroteca y Consulta.** Este Departamento cuenta con 69,500 volúmenes, 3,950 tesis, 407 títulos de revistas y 33,224 fascículos, se localiza en una sala especial para ello cuenta con el mobiliario necesario para realizar la consulta de material.
- **Material Audiovisual y Recursos Electrónicos.** El material audiovisual con el que cuenta la biblioteca se compone de 217 títulos de diapositivas y transparencias, 220 cintas, 141 documentos multimedia entre cd's y dvd's y 172 títulos de materiales complementarios de libros y revistas con 1,114 volúmenes; en cuanto a colecciones electrónicas, la Biblioteca cuenta con un título de libro y 10 ejemplares, 5 bases de datos en discos con 25 unidades y 227 tesis en discos compactos.

2.2.9. Personal

El personal de la biblioteca consta de un jefe de departamento, siete jefes de biblioteca, treinta y tres bibliotecarios y un técnico académico, distribuidos de la siguiente forma de acuerdo con su área de trabajo:

ÁREA	PERSONAL
Acervo	2 Jefes de biblioteca y 21 bibliotecarios
Adquisiciones y Proceso Menor	1 Jefe de biblioteca y 4 bibliotecarios
Hemeroteca y Consulta	1 Jefe de biblioteca y 2 bibliotecarios
Desarrollo de Habilidades Informativas	1 Técnico académico
Servicios al Público	2 Jefes de biblioteca y 5 bibliotecarios
Sala de Recursos Electrónicos	1 Bibliotecario

Tabla 3. Recursos humanos de la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza.

Fuente: Elaborada por la autora desde su actividad profesional.

2.2.10. Servicios.

Los servicios en la biblioteca son fundamentales para cumplir con la misión de la universidad actualizándose con base en las necesidades de los usuarios; a continuación se describen los servicios que proporciona la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza:

- **Horario.**

La Biblioteca del Campus I proporciona servicio de lunes a viernes de 7:30 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas.

- **Servicio audiovisual.**

Este servicio tiene la finalidad de apoyar a la docencia a través de materiales informativos en formatos de discos, casetes, cintas y otros que nos sean impresos, se proporciona desde que la biblioteca abre sus puertas hasta el cierre de la misma; para ello cuenta con una sala exclusiva que regularmente se aparta con anticipación para llevar un orden en el servicio salvo que estuviera desocupada y algún profesor desee hacer uso de ella.

- **Sala de acceso a información electrónica.**

Esta sala tiene la finalidad de colaborar con el desarrollo académico mediante el servicio de acceso a documentos electrónicos libres o restringidos, orientados a la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios de las distintas carreras, para ello se cuenta con treinta y siete equipos de cómputo, cinco de los cuales están disponibles para la consulta de los catálogos electrónicos de la biblioteca.

- **Desarrollo de Habilidades Informativas.**

Este servicio tiene la finalidad de instruir a los usuarios en el acceso y uso de las bases de datos en el área de la salud y del comportamiento por medio de la programación de cursos prácticos para los estudiantes y personal académico de la Facultad; a diferencia de otros servicios éste se encuentra restringido para los usuarios internos y se proporciona en un horario variable dependiendo la organización y coordinación de los cursos con las diferentes carreras.

- **Sala de Hemeroteca y Consulta.**

En este servicio el usuario tiene acceso a la información contenida en los materiales de consulta y las publicaciones periódicas con las que cuenta la biblioteca; en lo referente a las modalidades en que se presta este servicio, el material de consulta como diccionarios, manuales, enciclopedias, libros son de estantería abierta mientras que las tesis, informes de servicio social

y publicaciones periódicas, se prestan previo llenado de papeletas y el material que se utiliza solamente puede salir a fotocopiado; las pruebas psicológicas son de uso restringido a los profesores autorizados por la coordinación de la carrera de psicología mediante un oficio dirigido a la biblioteca y son susceptibles de préstamo a domicilio.

- **Préstamo en sala.**

Este servicio contempla el acceso a las colecciones generales que resguarda la Biblioteca, funciona con la modalidad de estantería abierta, que facilita el acceso de los usuarios a la información; para el buen funcionamiento del servicio se recomienda la consulta simultánea de un máximo de tres obras o materiales de consulta.

- **Préstamo Interbibliotecario.**

Se lleva a cabo con cualquier biblioteca siempre y cuando se haya establecido un convenio; actualmente la Biblioteca del Campus I tiene establecidos ochenta y nueve convenios permanentes con dependencias de la UNAM y veintitrés convenios anuales con instituciones de educación superior que no pertenecen a esta casa de estudios.

- **Reprografía.**

Este servicio sirve de apoyo para los usuarios que necesitan copias de materiales documentales impresos que por su naturaleza no salen de la biblioteca así como el fotocopiado de documentos personales; lo proporcionan concesionarios con cuatro máquinas fotocopadoras en la Planta Alta para no afectar con el ruido y la aglomeración las áreas de acervo general y tiene el mismo horario de servicio que la biblioteca.

- **Préstamo a Domicilio.**

Permite al usuario interno disponer de seis libros como máximo para utilizarlos fuera de la biblioteca por catorce días naturales, esta política se

acordó porque los alumnos de las carreras de medicina y odontología complementan su formación académica en las diferentes clínicas de la Facultad.

El servicio tiene una vigencia de un ciclo escolar para los alumnos, divididos en plan semestral y en plan anual presentando su credencial de la escuela, tira de materias y comprobante de domicilio; el personal académico cuenta con una vigencia por un año presentando su credencial de trabajador, último talón de pago y comprobante de domicilio y el personal administrativo y funcionarios tienen derecho a este servicio un semestre y presentan los mismos documentos que los docentes.

Si algún usuario rebasa el límite de préstamo el sistema automáticamente lo señala en el ticket de devolución suspendiendo el préstamo hasta que se cancele la multa, la sanción que corresponde es pagar cinco pesos por día de retraso y por cada libro.

Cuando el usuario pierde o mutila un material amerita la reposición del ejemplar, se le redacta una nota en su registro indicando el número de adquisición de dicho ejemplar, la fecha en que se informa y el nombre de quien la escribe, para estos casos se dan quince días hábiles para reponer el material, si éste ya no lo editan se le da la opción de reponerlo con otro título del tema perdido proporcionado por la biblioteca.

La Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza es un organismo vivo que se alimenta y depende de sus usuarios para desarrollarse y evolucionar, por lo tanto se encuentra en constante cambio y los servicios que proporciona también se modifican y adaptan a las necesidades de su comunidad académica. Por lo anterior, en el siguiente capítulo se describirán las acciones emprendidas para optimizar el préstamo a domicilio, uno de los servicios básicos de la biblioteca,

mediante el cual se permite a sus usuarios llevar consigo los materiales con los cuales continuará su formación para la academia y la vida cotidiana.

Capítulo 3

El préstamo a domicilio en la Biblioteca de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza Campus I de la Universidad Nacional Autónoma de México

3.1. Metodología

Para efectos de este Informe se utilizaron los métodos analítico-sintético deductivo-inductivo, histórico, observacional y estadístico, así como la investigación documental realizada en diversas bases de datos contratadas y generadas por la UNAM (Biblioteca Digital, LISA, LIBRUNAM, TESIUNAM, CLASE e INFOBILA) y recursos de acceso libre como INFOMED, REDALyC y ScIELO.

3.2. Procedimiento

3.2.1. Situación inicial

Al ser designada como responsable del Área de Servicios al Público, fue evidente que existía una seria problemática en torno al préstamo a domicilio. Lo anterior lo testificó el hecho de que una usuaria llegó muy molesta porque “tenía seis libros cargados en su registro y aseguraba que no se los había llevado bajo préstamo a domicilio, dado que tenía tiempo que había perdido su credencial, y la había reportado a servicios escolares y no en la biblioteca”. Bajo estas circunstancias, lo que procedía era que ella repusiera ese material; al estar en contra de esta

disposición la usuaria levantó un acta en el Departamento Jurídico de las FES-Zaragoza porque no estaba de acuerdo.

Esta fue la primera de varias situaciones similares que se presentaron en la Biblioteca del Campus I de la Facultad, donde quedó de manifiesto la usurpación de credenciales por parte de los alumnos y el mal uso de las mismas para hurtar libros al utilizar el préstamo a domicilio. Las deficiencias del personal bibliotecario responsable de verificar la salida de los libros fuera de la biblioteca, al no corroborar ni cotejar la fotografía localizada en el anverso de la credencial de quien la portaba, ya que por hacer rápido el préstamo se descuidaba verificar la fotografía en la credencial con el código de barras que está en el reverso de la misma; problemas con el mismo personal al no verificar la baja del material devuelto por parte de los usuarios y también evidenció, por parte de la Biblioteca, la subutilización del Sistema ALEPH Versión 16 para elevar la calidad del servicio.

3.2.2. Evaluación de la problemática

Esta problemática se planteó en las reuniones de trabajo que se llevan a cabo semanalmente con los jefes de biblioteca de cada área y la Jefatura del Departamento de Biblioteca. En estas reuniones es donde primeramente se reconoció que esta situación no era un problema aislado, sino un problema que había repercutido tanto en la colección del acervo general y en el Área de Servicios al Público, por la forma en que se daba el servicio y las inconsistencias que se tenían en los registros de los usuarios; por lo tanto, se acuerda abordarlo desde tres perspectivas: el personal bibliotecario, los usuarios y del sistema ALEPH.

De forma inmediata se decide comisionar personal fijo en el área de mostrador para delimitar el número de personas que podían acceder a las máquinas así como establecer mecanismos para la supervisión constante de los

bibliotecarios que atienden el mostrador por parte del Jefe de Biblioteca en turno en el Área de Servicios al Público, y así descartar la posibilidad de que algún trabajador (a) pudiera estar involucrado en esta situación del hurto de libros; los reportes levantados arrojaron que el material bibliográfico que se robaban eran principalmente de la carrera de Cirujano Dentista, que son de los materiales más costosos que adquiere la biblioteca.

3.2.3. Acciones emprendidas

3.2.3.1. Proceso de sensibilización con el personal bibliotecario

Se llevó a cabo una reunión con los bibliotecarios informándoles de la situación que se presentaba y surgió una lluvia de ideas que apoyaron la seguridad en el servicio, entre éstas estaba el preguntarle al usuario su domicilio cuando se acercaba al mostrador para el servicio de préstamo, lo cual fue el inicio de un proceso de sensibilización tanto con los bibliotecarios —quienes preguntaban— como con usuarios —quienes daban la información—; en el área de servicio se asignaron cinco bibliotecarios en forma permanente para los turnos matutino y vespertino, lo cual permitió una estrecha comunicación primero, entre el jefe de biblioteca y el bibliotecario y segundo, entre el bibliotecario y el usuario al informarles de forma verbal los riesgos y consecuencias de prestar su credencial o de perderla y no reportarla a la biblioteca. Lo anterior empezó a registrarse en el Módulo de Circulación del Sistema ALEPH, como puede apreciarse en el siguiente ejemplo:

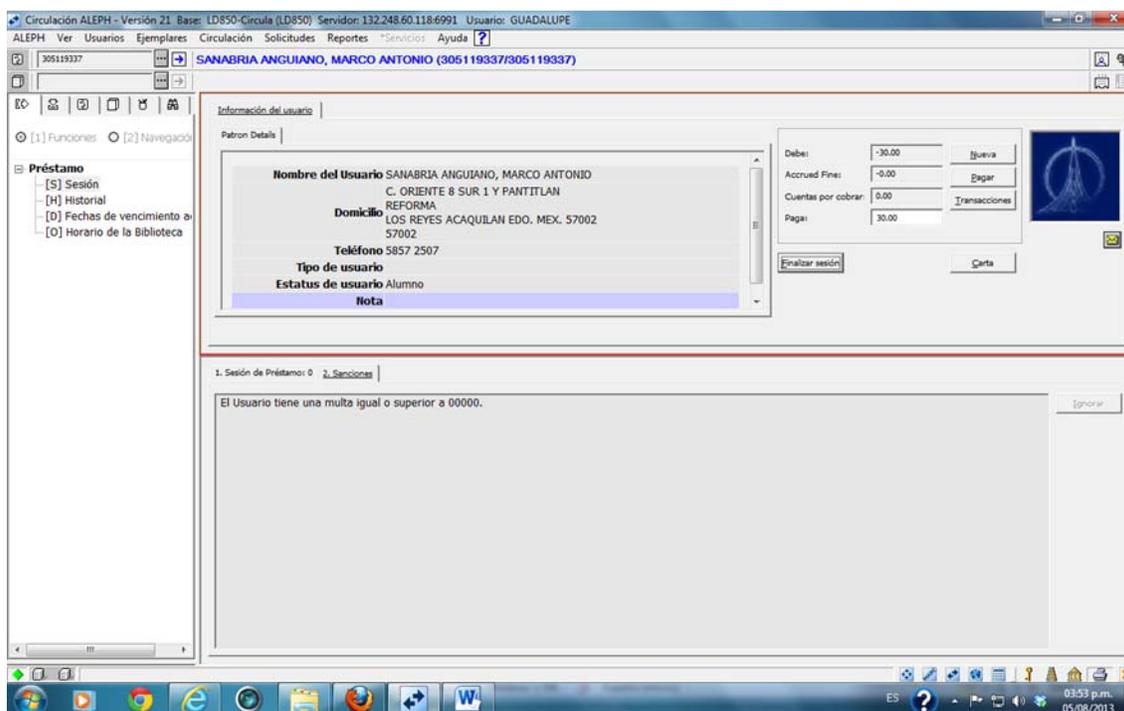


Fig. 7. Pantalla de préstamo del Módulo de Circulación donde se muestra la información del usuario.

Con la utilización de esta sencilla entrevista el personal del Módulo tiene la posibilidad de validar que el usuario que se encuentra solicitando el préstamo a domicilio efectivamente sea el titular del registro, dado que la información contenida en éste es personal y conlleva un grado de confidencialidad.

3.2.3.2. Creación de la página de la Biblioteca en Facebook

Otra acción muy importante fue la creación de una página en Facebook que fungió como sistema de alerta donde se daba respuesta inmediata a las interrogantes de los usuarios y se aprovechó para hacer difusión de los servicios de la Biblioteca y su reglamento, así como para informarles sobre el procedimiento en caso de extravío de credenciales, la actualización de las

vigencias y cómo tramitar sus constancias de no adeudo para los alumnos en proceso de titulación.

Esta página sirvió además como canal de comunicación para que los usuarios tuvieran información actualizada para realizar los siguientes trámites: cómo y a quién reportar libros extraviados, procedimiento para su reposición, cómo efectuar el pago de multas en la biblioteca, entre otros aspectos. Lo anterior se ilustra a continuación.



Fig. 8. Página de Facebook de la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza

3.2.3.3. Inserción de avisos en los tickets de préstamo y devolución

Otra de las estrategias se aplicó para mejorar la seguridad del usuario en el servicio de préstamo a domicilio fue utilizar las herramientas que ofrece el Sistema ALEPH y que no se habían aplicado hasta ese momento. En primera instancia se insertó en los tickets de préstamo y devolución la leyenda “Si extravías tu credencial repórtala en el Módulo de Servicios para evitar un mal uso que te

perjudique”, con la finalidad de resolver el problema de que el usuario cuando ya tenía el problema de pérdida de libros argumentara que no se le había informado de que debía reportar la pérdida de su credencial a la biblioteca.

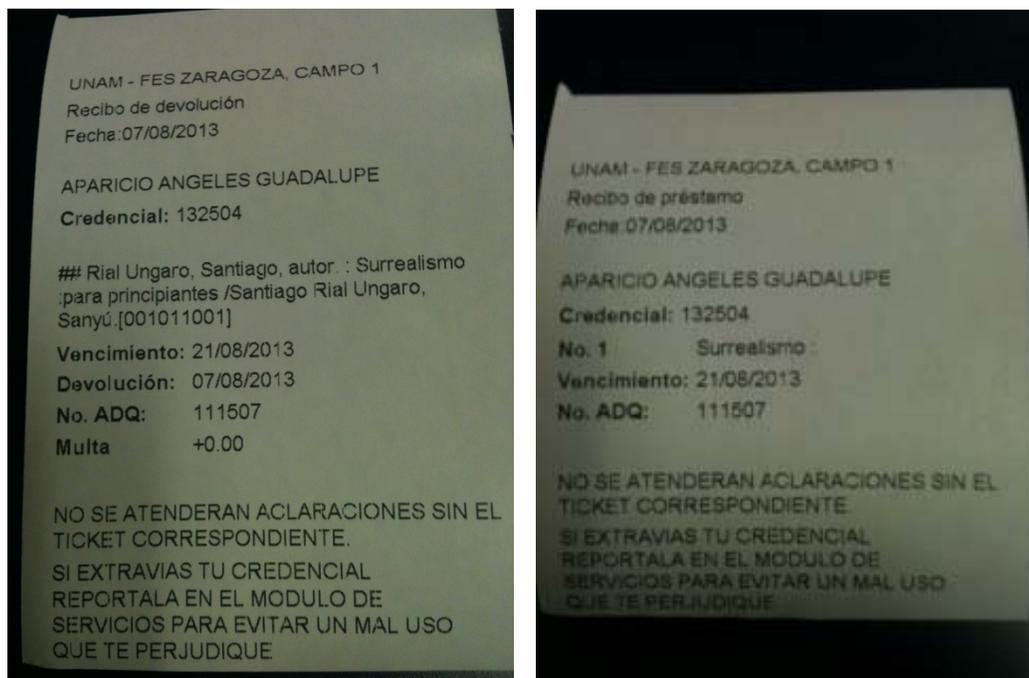


Fig. 9 y 10. Leyenda en los tickets de préstamo y devolución.

3.2.3.4. Registro de usuarios

A partir del semestre 2014-1, los alumnos de nuevo ingreso se dieron de alta de forma personal, con diferencia de los ciclos anteriores donde el área de Servicios Escolares de la FES-Zaragoza era quien proporcionaba la información de los alumnos y el Departamento de Sistemas de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM los cargaba por bloque al Sistema ALEPH, quedando en ocasiones registros incompletos.

El que los alumnos se dieran directamente de alta se hizo con la finalidad de tener los registros completos, darle la bienvenida al servicio en forma breve,

proporcionarles la información pertinente en relación con la Biblioteca de la FES Zaragoza y aumentar de esta forma la asistencia a la biblioteca. El procedimiento para darlos de alta fue el siguiente: el alumno se presentaba con su credencial, tira de materias y comprobante de domicilio, las credenciales actuales contienen el número de cuenta del alumno y cuatro dígitos más (código EAN European Article Number). Al dar de alta a un usuario se llenan los cuatro campos del registro:

- a) Número de cuenta. Consiste en capturar el código de barras de las credenciales compuesto por nueve dígitos que corresponden al número de cuenta del alumno más los cuatro dígitos del código EAN asignado por la Facultad a cada credencial,
- b) Contraseña del número de cuenta. Lo proporciona el Sistema ALEPH.
- c) Número de credencial. Se acordó usar este campo para verificar el préstamo al verdadero alumno, por medio de su número de cuenta y también para la prórroga de tiempo en el préstamo a domicilio, en caso de no contar con la credencial.
- d) Contraseña. El sistema asegura la personalidad del alumno por medio de este campo, volviendo a pedir el número de cuenta.

Cabe mencionar que todo lo anterior opera para los alumnos vigentes en la licenciatura que ya se encontraban dados de alta y no contaban en su registro con todos estos datos; por tal motivo, en ocasiones se les solicitó su correo electrónico, verificación de apellidos y nombre(s) y actualización y verificación de su dirección postal por medio de su credencial de IFE o recibos de predial, teléfono, agua o luz.

Para los alumnos del posgrado o que reingresan a la Facultad para cursar algún diplomado y debido a que la FES-Zaragoza les asigna un nuevo número de cuenta, la Biblioteca acordó registrar ambos códigos y ahora se les puede recuperar por uno u otro siendo esta situación transparente para el usuario.

Cuando se lleva a cabo el registro de usuarios en el Sistema ALEPH, la biblioteca asigna una clave por tipo de carrera como a continuación se muestra:

CARRERA	NÚMERO
Médico Cirujano	1
Cirujano Dentista	2
Enfermería	3
Psicología	4
Ingeniería Química	5
Químico Fármaco Biólogo	6
Biología	7
Posgrado	8
Diplomado	9

Tabla 4. Claves por tipo de usuarios registrados en el sistema ALEPH de la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza.

3.2.3.5. Toma de fotografía

Otra de las medidas de seguridad implementadas para proteger al usuario fue la inserción de su fotografía en el registro de la base de datos. Para ello se instalaron cámaras tipo Life Cam 3.5 de Alta definición (HD-300) movible con entrada USB de fácil manejo, en tres de los cuatro módulos del servicio de préstamo; se colocaron mamparas para que cuando se tomara la fotografía ésta tuviera un fondo blanco, se capacitó al personal para capturar la fotografía de los usuarios e insertarla en sus registros. A continuación se describe el procedimiento implantado para llevar a cabo esta actividad:

- a) Ingreso al registro del usuario en el módulo de Circulación de ALEPH. Se coloca en el campo de información global del usuario y se accede a la pestaña de información general del usuario, donde se despliega el cuadro de texto con dos pestañas Información General del Usuario y Sanciones y notas globales, para insertar la fotografía se trabaja en la primera pestaña, tal como aparece a continuación:

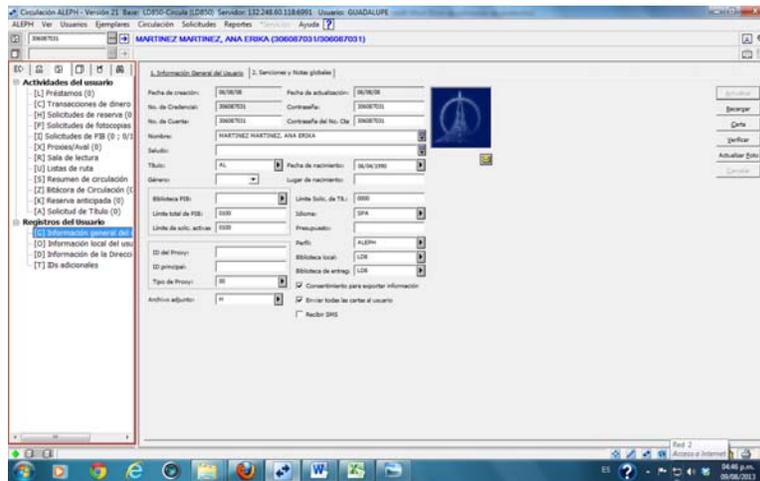


Fig. 11. Registro de usuario

- b) Toma de fotografía en la cámara. Se abre el archivo de la cámara ya definido con el número de pixeles acordados para que encuadre en el espacio que el programa tiene destinado para ello y se toma la fotografía. Es importante que el rostro esté lo más grande posible para que se aprecie en el sistema.



Fig. 12. Toma de fotografía

c) Ingreso o actualización de fotos en el Sistema ALEPH. Desde el archivo de fotografías en la computadora se inserta al Sistema ALEPH la foto requerida, por medio de la activación de la pestaña de “actualizar foto” donde aparece un recuadro y donde se activa la función de examinar las imágenes que se localicen en los archivos de la computadora.

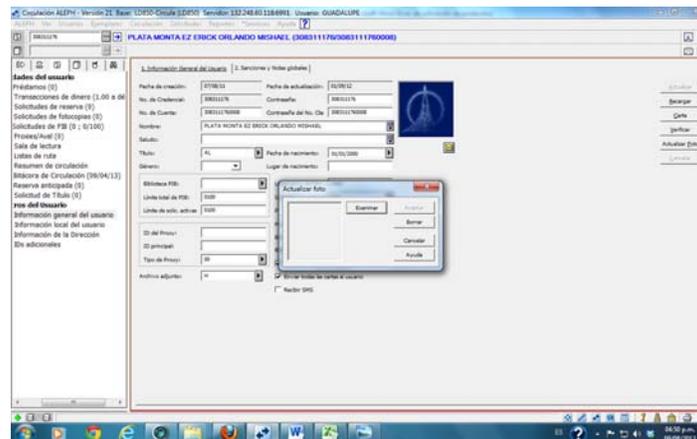


Fig. 13. Recuadro de inserción de fotografía

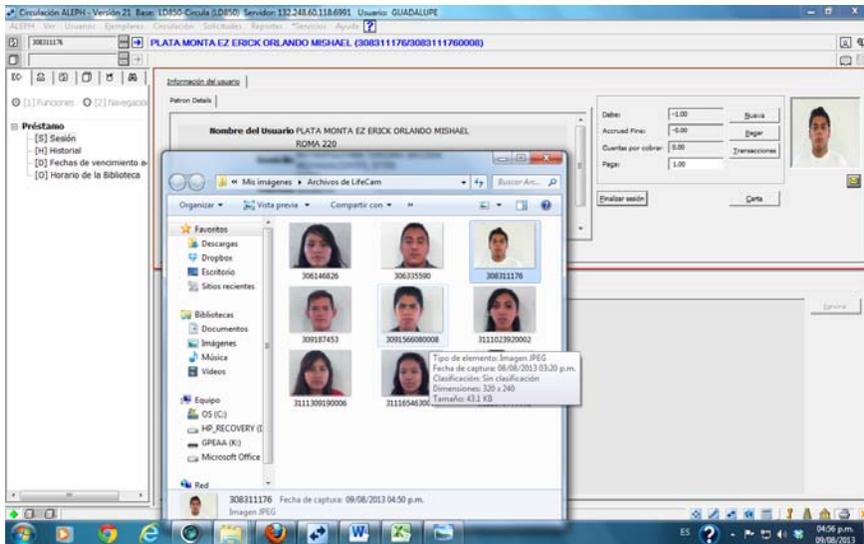


Fig. 14. Selección de fotografía

- d) Inserción de la imagen fotográfica en el registro del usuario. Se selecciona la imagen y se da clic en la pestaña de abrir, la imagen se inserta en el recuadro de activar foto, a continuación se da un nuevo clic en aceptar y en el registro aparece la fotografía.

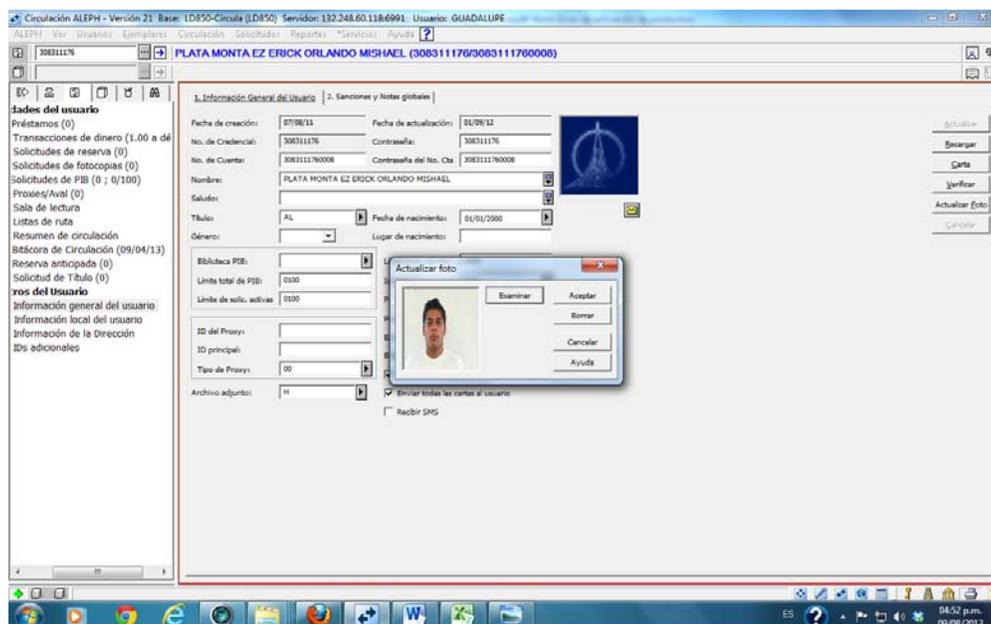


Fig. 15. Inserción de fotografía

Finalmente, el registro queda completo con los datos generales del usuario conjuntamente con la fotografía insertada quedando de la siguiente manera:



Fig. 16. Registro completo con fotografía

3.2.4. Algunos beneficios de la sistematización del préstamo a domicilio en la Biblioteca del Campus I

Una vez ordenado y sistematizado este servicio fue posible analizar cuál es el material más solicitado para préstamo a domicilio, lo anterior con el objetivo de fortalecer el desarrollo de la colección monográfica de la Biblioteca.

Para lograr lo anterior se generaron las estadísticas del préstamo a domicilio del material bibliográfico, inicialmente, se consideraron los préstamos realizados en un semestre, sin embargo al hacer el análisis no se pudo obtener la información porque solamente una carrera tiene plan semestral y las demás se concentran en planes anuales. Lo que se obtuvo fueron las estadísticas anuales del préstamo a domicilio del 2004 al 2013.

AÑO	PRÉSTAMOS A DOMICILIO
2004	375,641
2005	273,738
2006	226,528
2007	211,095
2008	203,782
2009	193,581
2010	169,117
2011	173,479
2012	142,553
2013	111,694

Tabla 5. Préstamos a domicilio realizados del 2004 al 2013 de la Biblioteca del Campus I.

Fuente: Sistema ALEPH de la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza.

En lo concerniente a las temáticas más solicitadas por los usuarios de la biblioteca, éstas se obtuvieron con la estadística que genera el Sistema ALEPH de las clases de la *Library of Congress* que fueron más requeridas en el servicio de préstamo a domicilio:

CLASIFICACIÓN LC.	NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO
QM	70,893
QR	33,335
RK	28,446
RG	22,613
RC	13,768
QP	11,414
RJ	10,756
RM	9,927
RT	9,769
RD	7,860
RS	6,801
RA	3,666
R	3,395
BF	2,393
AZ	1,937
Q	1,605

Tabla 6. Movilidad de la colección del material bibliográfico que sale a préstamo a domicilio en la Biblioteca del Campus I.

Fuente: Sistema ALEPH de la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza.

3.3. Resultados

La realización y puesta en marcha de estrategias de seguridad en el préstamo a domicilio permitió a la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza obtener los resultados de índole cualitativa que se detallan a continuación:

- a) Brindar al personal bibliotecario habilidades informáticas que redundaron en mayores índices de confiabilidad al momento de realizar este servicio.
- b) La utilización del Facebook por parte de la biblioteca, despertó en los alumnos de la Facultad una expectativa sobre el uso de las nuevas tecnologías y mejoró sustancialmente la comunicación entre el personal bibliotecario y los usuarios.
- c) Alrededor de 6,309 usuarios (reales y potenciales) se vieron beneficiados en la agilización y seguridad en el préstamo a domicilio, con las modificaciones que se hicieron.
- d) Se motivó al personal bibliotecario administrativo a asumir un papel de enlace entre los recursos de la biblioteca y los usuarios.
- e) El decremento del préstamo a domicilio pudo aprovecharse para iniciar el proceso de acercamiento con los usuarios desde los módulos de atención, al emprenderse una serie de cambios sustanciales en la forma de proporcionar sus servicios sin perder de vista su razón de ser: los usuarios.
- f) Los alumnos se empezaron a sentir escuchados, atendidos.
- g) Se formaron equipos de trabajo enfocados más a resolver problemáticas que a obstaculizar el acceso a la información.

- h) La biblioteca, mediante las acciones emprendidas, ganó la confianza de la comunidad a la que atiende, recuperó su función de atender con calidad a los usuarios y de preocuparse por sus necesidades de información.
- i) Se disminuyó la sustracción de material, garantizando una colección suficiente para su población.

Adicionalmente a lo anterior, hoy podemos colaborar con otras áreas de la biblioteca al mostrar, fehacientemente, la movilidad que tiene la colección monográfica, por parte de los usuarios, al saber qué libros salen de la biblioteca bajo la modalidad del préstamo a domicilio.

Conclusiones

La optimización del servicio de préstamo a domicilio en la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza se traduce en la aplicación en uno de los principios fundamentales de la bibliotecología emitido por Ranganathan “Ahorre el tiempo al lector” y sobre todo considerando que el número de préstamos a domicilio va decreciendo año con año, lo que el usuario puede esperar es un servicio eficiente.

Con las nuevas aplicaciones utilizadas en el Módulo de Circulación de ALEPH, los errores humanos se redujeron considerablemente y, a su vez, aumentó la seguridad para los usuarios en los registros que se tenían de sus préstamos; ahora, al insertar su fotografía, se garantizó al usuario la seguridad en varios aspectos: primero, por medio de ésta en el registro, se garantiza quien es el verdadero solicitante del libro; segundo, optimiza el tiempo por parte del bibliotecario, pues al realizar el cargo tiene a la vista tanto el usuario como en el registro con la fotografía de éste y ello le permite cotejar rápidamente si efectivamente es el verdadero usuario quien solicita el libro para préstamo a domicilio, tercero, el bibliotecario realiza realmente los cargos a quienes correspondan y también se abatieron los tiempos al realizar los cargos.

En cuanto a los beneficios que obtuvo la biblioteca se puede concluir que la mayoría de su personal se sensibilizó a efectuar un cambio tecnológico del cual se obtuvo ganancia para todos, en el sentido del deslinde de responsabilidades y concientización sobre la forma de realizar la labor administrativa de cada uno de los integrantes del personal involucrado bibliotecario, vigilantes y jefes.

Por otro lado, la utilización de las TIC ayudó a sensibilizar a los usuarios y al personal; para los primeros significó mayor seguridad en el registro de sus préstamos y también ver la renovación de la Biblioteca de la Facultad, en cuanto a

la utilización del Facebook por ser una red social muy utilizada por éstos ya que cuenta con gran aceptación, por lo tanto, la comunicación se hizo más fluida.

El uso de las TIC para el personal bibliotecario resaltó la importancia de ser asertivos en el trato con el usuario, entendido esto como un trato cálido, confiable, veraz y como con este cambio dio paso a una motivación que generó nuevas formas de comunicación con los usuarios.

Otro aspecto que se logró fue la protección del acervo al disminuir la sustracción del material con mayor demanda y garantizando así otro principio de Ranganathan “para cada lector un libro”.

Se produjo un cambio significativo del concepto de biblioteca en el personal, enfocado al usuario y a lo que este demanda de la institución, restableciendo la comunicación estrecha con el para dar paso a un proceso de alfabetización informacional.

Actualmente, al cierre de este informe, el sitio del Facebook contaba con 2,841 “amigos” cuyas opiniones han ayudado a la biblioteca en la mejora de sus servicios y de la forma en que trasmite información valiosa de interés académico y cultural.

Finalmente, gracias a los conocimientos recibidos en la Licenciatura en Bibliotecología, se pudo resolver la problemática que se presentaba en la FES-Zaragoza Campus I en cuanto al préstamo a domicilio y también se empieza a realizar estudios profesionales de otra índole con miras a colaborar en el desarrollo de colecciones de la Biblioteca y en un servicio de referencia considerando que vamos a la baja en la asistencia de usuarios a la biblioteca.

Recomendaciones

Es importante revisar la forma en que se ingresan los usuarios por la licenciatura en la que se encuentran, porque como está establecido genera confusión sobre todo para el personal bibliotecario que se va incorporando a la biblioteca, considero que puede dar resultados eficientes si solo se agrega en el área de notas del registro el nombre de la carrera, especialidad, diplomado, etcétera porque al tratar de separar los usuarios por tipo, algunos no tenían el número que los identificaba en alguna licenciatura, por lo que no se pudo hacer esta revisión.

Es importante mencionar que la biblioteca año tras año va modificándose en sus colecciones, en sus servicios y en sus usuarios por lo que es necesario ir adaptándose y transformándose para estar a la altura de la tecnología y de los nuevos soportes en los que se localiza la información, por ello se hace necesario llevar a cabo un proceso de deconstrucción del bibliotecario de los 90's donde su función principal era de resguardar el material bibliográfico a un bibliotecario que este acompañando de forma proactiva al usuario en su proceso de transformar la información en conocimientos nuevos, por ello se recomienda un proyecto de sensibilización con todo el personal bibliotecario.

Con el personal se logró sensibilizar la importancia de dotarlo de nuevas herramientas necesarias de transmutar las barreras de comunicación y las habilidades necesarias para que a través de la orientación al usuario pueda este encontrar todo un abanico de opciones para hacer uso de la biblioteca de forma eficiente y que tenga acceso a la información de forma expedita.

Obras consultadas

ABAD GARCÍA, María Francisca. *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid : Síntesis, 2005. 202 p.

Acerca del Sistema Bibliotecario de la UNAM. [En línea] México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 2010 [Consultada: 23/mar/13] Disponible en: <http://www.dgbiblio.unam.mx/index.php/acerca-del-sistema>

ARRIOLA NAVARRETE, Óscar y BUTRÓN YÁÑEZ, Katya. *Sistemas integrales para la automatización de bibliotecas basados en software libre : una oportunidad para la automatización de bibliotecas*. [En línea] **En** *Acimed*, 2008, Vol. 18, No. 6 [Consultada: 23/01/13] Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n6/aci091208.pdf>

ARRIOLA NAVARRETE, Óscar y TECUATL QUECHOL, Graciela M. *Evaluación de bibliotecas : apuntes para su descripción*. **En** *Evaluación de bibliotecas : un compendio de experiencias*. México : Library Outsourcing Service : Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 2011. 268 p.

CABRERA HEREDIA, Gabriel. *Migración del Módulo de Préstamo al Sistema Aleph 500 en Bibliotecas de la UNAM*. [En línea] UNAM, Facultad de Ingeniería, 2007. 151 p. [Consultada: 30/09/13] Disponible en: [http://132.248.9.34/pd2008/0622958/0622958.pdf#search=%22Cabrera heredia%22](http://132.248.9.34/pd2008/0622958/0622958.pdf#search=%22Cabrera%20heredia%22)

COBO ROMANÍ, Juan Cristóbal. *El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento*. [En línea] **En** *Revista de Estudios de Comunicación*. Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación, Universidad del País Vasco, 2009, Vol. 14, No. 27, pp. 295-318. [Consultada: 30/09/13] Disponible en: <http://www.ehu.es/zer/hemeroteca/pdfs/zer27-14-cobo.pdf>

Competencias profesionales de los bibliotecarios de ciencias de la salud en el siglo XXI [En línea] **En** *Acimed*, 2007, Vol. 16, No. 5 [Consultada: 16/10/13] Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_5_07/aci061107.html

Facultad de Estudios Superiores Zaragoza [En línea] México : UNAM, Facultad de Estudios Superiores Zaragoza [Consultada: 23/03/13] Disponible en <http://www.zaragoza.unam.mx/>

- FUENTES ROMERO, Juan José. *Planificación y organización de centros documentarios : organización y funcionamiento de bibliotecas, centros de documentación y centros de información.* Gijón, Asturias : Trea, 2007. 413 p.
- GARDUÑO VERA, Roberto. *Enseñanza virtual sobre la organización de recursos informativos digitales.* [En línea] México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2005. xiii, 263 p. [Consultada: 23/01/2013] http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/ensenanza_virtual_organizacion_recursos.pdf
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. *Gestión de bibliotecas : Texto-guía de las asignaturas de Biblioteconomía General y Biblioteconomía especializada.* [En línea] Murcia : Universidad de Murcia. 2002, 333 p. [Consultada: 30/09/13] http://eprints.rclis.org/10372/1/Gestion_de_Bibliotecas_Gomez-Hernandez_2002.pdf
- _____. La biblioteca universitaria **En** *Manual de biblioteconomía.* Madrid : Síntesis, 2002. 509 p.
- GÓNGORA CUEVAS, Genny E. *Tecnología de la información como herramienta para aumentar la productividad de una empresa* [En línea] [Consultada: 01/09/13] http://www.tuobra.unam.mx/obrasPDF/publicadas/040702105342-__191_Qu.html
- HERRERA MORILLAS, José Luis y PÉREZ PULIDO, Margarita. *Introducción a la biblioteconomía : manual del alumno universitario.* Badajoz, España : Abecedario, 2006. 459 p.
- Las leyes de Ranganathan y el Web de la Biblioteca* [En línea] **En** *Biblioteca Médica Nacional* [Consultada: 31/mar/13] Disponible en: <http://www.sld.cu/sitios/bmn/temas.php?idv=12291>
- LÓPEZ JIMÉNEZ, Caridad y ALFONSO SÁNCHEZ, Ileana [En línea] *Las bibliotecas a comienzos del siglo XXI.* **En** *Acimed*, 2005, Vol. 13, No. 6. [Consultada: 16/10/13] Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci07605.htm
- LUGO HUBP, Margarita. El impacto de los recursos digitales en las bibliotecas **En** *Administración de servicios de información.* Hugo Alberto Figueroa Alcántara, César Augusto Ramírez Velázquez, coordinadores. México : UNAM, Facultad de Filosofía y Letras : Dirección General de Asuntos del Personal Académico, 2004. 173 p.

MARÍN MILANÉS, Franklin. Repensando la figura del usuario de la información. En: Acimed, 2006; vol. 14, no.5. [Consultada: 28/10/13] Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci20506.htm

MERLO VEGA, José Antonio. *El servicio bibliotecario de referencia*, [En línea] En Anales de Documentación, 2000, No. 3, pp. 93-126. [Consultada: 11/feb/13] Disponible en: <http://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/3690/4/AD3%20%282000%29%20p%2093-126.pdf>

_____. Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria. En *La biblioteca universitaria en su entorno híbrido*. Madrid : Síntesis, 2005. 477 p.

_____. *Información y referencia en entornos digitales : desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia : Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones, 2009. 399 p.

NARANJO VÉLEZ, Edilma. *Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización* [En línea] En Investigación bibliotecológica, 2005, Vol. 19, No. 38 enero/junio pp. 33-60. [Consultada: 25/10/13] Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v19n38/v19n38a3.pdf>

Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación [En línea] Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, Comisión Permanente de Normatividad 2004-2006 Guadalajara, Jalisco: CONPAB-IES, 2005. 48 p. [Consultada: 25/julio/2013] Disponible en: <http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>

ORERA ORERA, Luisa. *El concepto de biblioteca en el marco de la sociedad de la información*. En 7° Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación [En línea] México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2011, pp. 217-260 [Consultada: 23/03/13] Disponible en: http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/7o_seminario_hispanomexicano.pdf

_____. Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria. En *La biblioteca universitaria : análisis en su entorno híbrido*. Madrid : Síntesis, 2005. 477 p.

PÉREZ LOREDO, Luz. *La vida cotidiana... y algo más*. México: UNAM, Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, 2001. 204 p.

_____. *Crónica de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza*. México : UNAM, Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, 1996. 325 p.

_____. *Panorama Histórico ENEP – Z FES – Z (1976 -1996)*. México : UNAM, Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, 1996. 287 p.

PÉREZ PULIDO Margarita y HERRERA MORILLAS, José Luis. *Teoría y nuevos escenarios de la biblioteconomía*. 2ª ed. Buenos Aires : Alfagrama, 2006. 265 p.

PÉREZ RODRÍGUEZ Yudith y MILANÉS GUIADO Yusnelkis *La biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual* [En línea] **En** Acimed, 2008, Vol. 18, No. 3 [Consultada:11/10/13], p.1-42 Disponible en http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_3_08/aci04908.htm

PINTO MOLINA, María y FERNÁNDEZ VALDÉS, María de las Mercedes. *Alfabetización informacional, innovación evaluación como funciones de la biblioteca universitaria del siglo XXI: visión desde un enfoque cualitativo*. [En línea] **En** Ibersid, 2010, pp. 81-91 [Consultada: 28/mar/2013] Disponible en: <http://ehis.ebscohost.com.pbidi.unam.mx:8080/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=54fae2b0-27bd-4a79-a6a4-3ebedfe19e09%40sessionmgr11&vid=8&hid=7>

_____ y URIBE TIRADO Alejandro. Formarnos y autoformarnos en alfabetización informacional. *Un programa de mentorización en bibliotecas universitarias-CRAI*. [En línea] **En** Investigación Bibliotecológica, 2010, Vol. 24, No. 52, septiembre/diciembre pp. 63-95 [Consultada: 11/02/13] Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v24n52/v24n52a4.pdf>

_____, SALES Dora, OSORIO Pilar. *Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional*. Gijón, Asturias : TREA, 2008. 245 p.

Reglamento General del Sistema Bibliotecario y de Información de la Universidad Nacional Autónoma de México. [En línea] México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 2010 [Consultada: 23/mar/13].Disponible en: <http://dgb.unam.mx/index.php/reglamento-sbunam>

Reglamento Interno del Sistema Bibliotecario de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza de la UNAM. México : UNAM, Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, 1993. 17 p.

SANCHEZ VANDERKAST, Egbert J. *Políticas de información : políticas de servicios bibliotecarios y de información*. [En línea]. **En** Investigación Bibliotecológica, 2009, Vol. 23, No. 49, pp. 7-10. [Consultada: 25/01/13] Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2009000300001&script=sci_arttext

Servicios Bibliotecarios [En línea] México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 2012 [Consultada: 13/oct/13] Disponible en: <http://bibliotecas.unam.mx:8090/usuarios/index.php/servicios-bibliotecarios>

SILVERA ITURRIOZ, Claudia. *Los bibliotecarios en la sociedad de la información* [En línea] **En** *Acimed* 2005, Vol. 13, No. 3 pp. 1-19 [Consultada: 01/09/13] Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci07305.pdf

El Sistema Bibliotecario de la UNAM en cifras. *Biblioteca universitaria* enero/junio 2008, Vol. II, No. 1, pp. 49-50

TORRES VARGAS, Georgina Araceli. *Los servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional.* [En línea] **En** *Investigación Bibliotecológica* 2001, Vol. 15, No. 31, pp. 112-124 junio/diciembre, [Consultada: 11/10/13] Disponible en: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/3978>

URIBE TIRADO, Alejandro. *Niveles de desarrollo de los programas de formación en habilidades informativas-alfabetización informacional en universidades mexicanas según la información de sus sitios Web.* [En línea]. **En** *Investigación Bibliotecológica*, 2012, Vol.26, No. 58, pp. 121-151 [Consultada: 30/09/2013] Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2012000300006&lng=es&nrm=iso. ISSN 0187-358X.

VARELA-PRADO, Carmen; BAIGET, Tomás. *El futuro de las bibliotecas académicas: incertidumbres, oportunidades y retos.* [En línea] **En** *Investigación Bibliotecológica*, 2012, Vol. 26, No. 56, pp. 115-135 enero/abril, [Consultada: 24/01/13] Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2012000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es

VOUTSSÁS MÁRQUEZ, Juan. *Un modelo de planeación de bibliotecas digitales para México.* [En línea] México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007. 309 p. [Consultada: 13/10/13] Disponible en: http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/modelo_planeacion_bibliotecas_digitales.pdf

WEISS STEIDER, Benny y PEREZ LOREDO Luz. *Fundación e inicio de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza.* México : UNAM, Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, 1998. 357 p.

Lista de tablas y figuras

Tablas

Tabla 1.	Fechas aprobadas por el Consejo Universitario para la creación de las ENEP's	33
Tabla 2.	Usuarios potenciales de la FES Zaragoza	46
Tabla 3.	Recursos humanos de la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza	48
Tabla 4.	Claves por tipo de usuarios registrados en el sistema ALEPH de la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza	60
Tabla 5.	Préstamos a domicilio realizados del 2004 al 2013 en la Biblioteca del Campus I	65
Tabla 6.	Movilidad de la colección del material bibliográfico que sale a préstamo a domicilio en la Biblioteca del Campus I	66

Figuras

Figura 1.	Estampa de la inauguración de la ENEP Zaragoza	34
Figura 2.	Vista frontal de la Biblioteca del Campus I	37
Figura 3.	Organigrama de la FES Zaragoza	38
Figura 4.	Fotografía de la Biblioteca del Campus, vista del lado norte con la ampliación	40
Figura 5.	Croquis de la Biblioteca del Campus I	42
Figura 6.	Organigrama de la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza	45
Figura 7.	Pantalla de préstamo del Módulo de Circulación donde se muestra información del usuario	56
Figura 8.	Página de Facebook de la Biblioteca del Campus I de la FES Zaragoza	57
Figura 9.	Leyenda en los tickets de préstamo	58
Figura 10.	Leyenda en los tickets de devolución	58
Figura 11.	Registro de usuario	61
Figura 12.	Toma de fotografía	62
Figura 13.	Recuadro de inserción de fotografía	62
Figura 14.	Selección de fotografía	63
Figura 15.	Inserción de fotografía	63
Figura 16.	Registro completo con fotografía	64