



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

**LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL
CONSERVATORIO NACIONAL DE MÚSICA Y EL
MODELO NEIN**

**TESIS
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA
Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN**

P R E S E N T A:

CAROLINA DEL OLMO PRISCILIANO

ASESORA:

Dra. Angélica Guevara Villanueva

Ciudad de México, 2019





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.

Agradecimientos

A la Universidad Nacional Autónoma de México

Por abrirme sus puertas; dándome la oportunidad de prepararme y de conocer a personas y cosas que me han formado grata e inesperadamente.

Al la Coordinación del Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras

Por acogerme e impulsarme en mi formación profesional, por el apoyo de su administración y por los conocimientos de sus dedicados docentes.

De manera especial a mi asesora Dra. Angélica Guevara Villanueva

Por su inmensa paciencia, confianza y ayuda que me brindó para lograr la terminación de este trabajo tan anhelado.

A mis sinodales

Dr. Juan José Calva González, Dra. Antonia Santos Rosas, Dr. Fermín López Franco y Mtra. María Magdalena Sierra Flores, por sus valiosas aportaciones y sugerencias.

A las autoridades del Conservatorio Nacional de Música

Por proporcionarme el acceso a sus instalaciones y a su comunidad para el desarrollo de esta investigación.

Al personal de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música

Especialmente a la jefa de acervos: Mtra. Namibia Rivera López, así como a Olivia Chávez Guadarrama, Alejandra Torres Juárez y al asistente de Fonoteca Paul Veléz Pérez por brindarme su total disposición, apoyo y las condiciones adecuadas para la realización de esta investigación.

Dedicatorias

A Dios

Por sostenerme en las pruebas y procesos de este propósito, por ser siempre mi fortaleza y mi inspiración.

A mis padres

José Luis y Margarita

Porque gracias a su esfuerzo, comprensión y amor que siempre me han brindado fue posible llegar a este logro tan anhelado.

A mis hermanos

Dulce María y Javier

Por su apoyo incondicional, su paciencia y comprensión en los momentos difíciles durante la realización de este trabajo.

A mis amigas

Ana y Wendy

Por estar al pendiente de mi progreso, ser mis confidentes y animarme en todo momento.

Resumen

La siguiente investigación inicia por establecer la importancia de los estudios de usuarios y los propósitos que se pueden obtener a través de su aplicación en las unidades de información para desarrollar de manera óptima servicios bibliotecarios y de información a sus diversas comunidades que atienden.

Teniendo presente que dentro de estos propósitos se encuentra el determinar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios de bibliotecas y que existe un modelo denominado Modelo NEIN (Necesidades de Información) que representa a estos elementos como un proceso holístico en el usuario, se ha convenido como objetivo general dentro de este estudio, analizar estas tres fases mediante el Modelo NEIN en la comunidad de usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música.

Así, ante este panorama, además de abordar estos términos se menciona la estructura institucional donde se realizó el estudio y en particular, algunos aspectos de la Biblioteca “Candelario Huízar” perteneciente al Conservatorio Nacional de Música en México. En relación con la metodología cabe indicar que es de naturaleza mixta, es decir, mediante el uso del método documental y de campo, a razón de la conformación de un marco teórico y del acercamiento en “in situ” con los sujetos de investigación. Por otra parte, se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento de recolección de datos que es el cuestionario. Además de lo anterior, se recurrió al empleo de un muestreo aleatorio estratificado a razón de la dimensión y tipología de los usuarios que asiste a la biblioteca.

Conviene subrayar, que siendo una de las comunidades de usuarios poco estudiadas en el ámbito bibliotecológico en México se considera que mediante los resultados de este investigación se podrán no sólo aportar elementos que contribuyan a la comprensión de las variables del Modelo NEIN sino, además, contribuir al desarrollo de servicios documentales, integración de colecciones y a obtener un conocimiento profundo de la comunidad de la Biblioteca “Candelario Huizar” del Conservatorio Nacional de Música.

Palabras clave: Conservatorio Nacional de Música; Bibliotecas de Música; Modelo NEIN; Estudio de Usuarios.

Tabla de Contenido

Introducción	i
Capítulo 1. El Modelo de las Necesidades de Información (NEIN) en los estudios de usuarios	1
1.1 El Modelo NEIN.....	2
1.1.1 Las fases que integran el Modelo NEIN.....	4
1.1.2 Factores internos y externos	12
1.2 Algunos métodos para investigar las fases del Modelo NEIN	13
1.3 Las fases aplicadas en comunidades de alumnos que se dedican a la música.....	15
Referencias	36
Capítulo 2. El Conservatorio Nacional de Música y la Biblioteca “Candelario Huízar”	39
2.1 El Conservatorio Nacional de Música	40
2.1.1 Historia	40
2.1.2 Oferta educativa.....	49
2.1.3 Estructura orgánica	52
2.1.4 Relación con otras instancias.....	53
2.1.5 Actividades culturales.....	54
2.2 La Biblioteca “Candelario Huízar”	56
2.2.1 Antecedentes.....	56
2.2.2 Objetivo y misión	60
2.2.3 Personal bibliotecario	60
2.2.4 Servicios bibliotecarios y de información	60
2.2.5 Colecciones.....	61
2.2.6 Comunidad de usuarios	62
Referencias	64
Capítulo 3. La aplicación de las fases del Modelo NEIN en los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música	65
3.1 Población de estudio	66
3.2 Selección de método, técnica e instrumento.....	68
3.2.1 Muestra	68
3.2.2 Procedimiento.....	70
3.3 Análisis de resultados	70
3.3.1 Relación de variables.....	92

Referencias	98
Conclusiones	99
Recomendaciones	104
Bibliografía	111
Anexo 1. Cuestionario	132
Anexo 2. Fotografías de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música	139

Lista de tablas

Tabla 1. Oferta educativa del CNM.....	50
Tabla 2. Áreas de orientación profesional de las carreras del CNM.....	51
Tabla 3. Población por estratos	69
Tabla 4. Muestra por estratos	69
Tabla 5. Género de los usuarios	71
Tabla 6. Nivel de preparación de los usuarios	71
Tabla 7. Carreras que cursan los usuarios de la biblioteca.....	72
Tabla 8. Año que cursan los usuarios de la biblioteca	73
Tabla 9. Lugar de residencia de los usuarios.....	74
Tabla 10. Frecuencia con que se presentan las necesidades de información	75
Tabla 11. Idiomas más utilizados por los usuarios	77
Tabla 12. Temporalidad de la información para los usuarios	77
Tabla 13. Frecuencia al acudir a la biblioteca por parte de los usuarios	79
Tabla 14. Datos para localizar la información en la biblioteca.....	81
Tabla 15. Alternativas de búsqueda de los usuarios.....	82
Tabla 16. Frecuencia con la que buscan información con base en el formato seleccionado..	85
Tabla 17. Otros lugares a donde recurren los usuarios del CNM.....	86
Tabla 18. Frecuencia con que se encuentra información en la biblioteca	87
Tabla 19. Tiempo en el servicio de la biblioteca	90
Tabla 20. Porcentajes en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.	90
Tabla 21. Comentarios de los usuarios sobre el servicio del personal bibliotecario.....	91
Tabla 22. Primera razón para consultar información en la biblioteca en cada nivel de preparación	92
Tabla 23. Frecuencia de necesidad de información en cada nivel de preparación.....	93
Tabla 24. Principal información para sus actividades profesionales en cada nivel de preparación	93
Tabla 25. Idioma requerido en cada nivel de preparación.....	94
Tabla 26. Temporalidad requerida en cada nivel de preparación	94

Tabla 27. Tema personal preferente en cada nivel de preparación.....	95
Tabla 28. Alternativas de búsqueda de información por edad	96
Tabla 29. Visita a otras bibliotecas dependiendo de la edad.....	97

Lista de figuras

Figura 1. Modelo de las Necesidades de Información elaborado por Calva González (2001).	3
Figura 2. Métodos, técnicas e instrumentos aplicables en cada fase del fenómeno.....	15
Figura 3. Organigrama del Conservatorio Nacional de Música.....	53
Figura 4. Convocatoria CENIDIM 2019.....	54
Figura 5. Programación mensual del CNM.....	55
Figura 6. Difusión de actividades culturales del CNM.....	55
Figura 7. Edad de los usuarios.....	71
Figura 8. Turno de estudio de los usuarios de la biblioteca del CNM.....	73
Figura 9. Razón más importante para visitar la biblioteca.....	75
Figura 10. Tipo de información musical que más necesitan los usuarios.....	76
Figura 11. Otros temas de interés en los usuarios.....	78
Figura 12. Acción al llegar a la biblioteca por parte de los usuarios.....	79
Figura 13. Servicios bibliotecarios más utilizados por los usuarios.....	80
Figura 14. Materiales más utilizados en la biblioteca.....	81
Figura 15. Tipo de información más utilizada al buscar en Internet por los usuarios.....	83
Figura 16. Razones de los usuarios para buscar en Internet.....	84
Figura 17. Preferencia de formato de los usuarios.....	84
Figura 18. Visita a otras bibliotecas.....	85
Figura 19. Razones por las cuales los usuarios no asisten a la biblioteca.....	87
Figura 20. Apoyo del personal bibliotecario del CNM.....	88
Figura 21. Consideraciones de mejoramiento de los usuarios para la biblioteca.....	89
Figura 22. Vista a la entrada del plantel educativo.....	8
Figura 23. Entrada a la biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música.....	8
Figura 24. Área de equipos de cómputo para catálogos electrónicos.....	9
Figura 25. Área de servicio para préstamos en sala.....	9

Figura 26. Área de estudio	10
Figura 27. Sala de lectura	10
Figura 28. Área de equipos de cómputo.....	11
Figura 29. Vista desde el interior del mostrador de servicio de préstamo	11
Figura 30. Vista frontal de la colección de la biblioteca	12
Figura 31. Vista lateral izquierda de la colección de la biblioteca.....	12
Figura 32. Vista lateral derecha de la colección de la biblioteca	13
Figura 33. Al fondo, la vista exterior de la “Gran Colección”	13
Figura 34. Acervo reservado, “Gran Colección” donada por Porfirio Díaz.....	14
Figura 35. Métodos de piano.....	14
Figura 36. Partituras para orquesta del compositor Ludwing Van Beethoven.....	15
Figura 37. Área de servicio de fotocopiado.....	15
Figura 38. Vista interna del área de fotocopiado.....	16
Figura 39. Área de engargolado de documentos fotocopiados o impresos	16
Figura 40. Usuarios esperando su turno para el servicio de fotocopiado.....	16

Abreviaturas

CNM	Conservatorio Nacional de Música
Modelo NEIN	Modelo de las Necesidades de Información
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México

Introducción

La comunidad de usuarios en el área de profesionalización musical, conlleva una importante responsabilidad en su formación académica, más aún, cuando es un área relacionada con las artes, por lo tanto, conocer y comprender a esta comunidad requiere tomar consciencia sobre los elementos que la conforman en relación con el tipo de información que se maneja, así como las conductas informacionales que se manifiesten.

Resulta interesante conocer la interacción y necesidades de esta comunidad de usuarios, pues; a diferencia de otras comunidades, su formación educativa no sólo engloba conocimientos teóricos, sino, además, incorpora necesariamente el constante estudio de los instrumentos musicales que a lo largo del tiempo son sus compañeros.

Aunque la investigación bibliotecológica en el estudio de comunidades de usuarios de diferentes áreas sigue creciendo, es necesario comentar que en este tipo de comunidades musicales aún son pocos los estudios que los han abordado; por lo menos en México. Siendo una de las razones para realizar más investigaciones que permitan conocerlas mejor a través de la implementación de modelos holísticos.

Por lo tanto, la presente investigación tiene como propósito principal proporcionar un conocimiento teórico y práctico sobre la aplicación del Modelo de las Necesidades de Información (NEIN). Esto con el fin de conocer más a las comunidades de músicos, en cuanto a sus necesidades de información, su comportamiento informativo, su satisfacción de necesidades, así como algunos factores internos y externos que caractericen a los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música en México.

Igualmente, se pretende exhortar a que se reflexione y analice para que se dé paso a la proposición de acciones encaminadas a mejorar el estado de la organización y difusión documental, así como de los servicios bibliotecarios y demás componentes que conforman a las unidades de información, siendo su comunidad de usuarios, el eje principal para la toma de decisiones pertinente.

Con esto, es preciso señalar que se busca apoyar y ayudar a las personas responsables de las bibliotecas pertenecientes a las instituciones públicas, privadas, civiles y demás modalidades para que implementen las medidas adecuadas para lograr siempre el mejoramiento de sus áreas de actividad bibliotecaria o documental que tengan a su cargo.

Señalado lo anterior, el objetivo general de la presente investigación es:

Aplicar las fases del Modelo de las Necesidades de Información (NEIN) en los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música.

Así, como los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música.
- Determinar el comportamiento informativo de los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música.
- Describir la satisfacción o insatisfacción de las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música.
- Identificar algunos factores (internos y externos) en los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música.

De este modo, para dar respuesta a los objetivos generales y particulares se parte de las siguientes interrogantes:

- ¿Qué tipo de necesidad de información presenta el usuario que acude a la biblioteca? ¿Con qué temporalidad necesita la información?
- ¿Qué materiales utiliza más de la biblioteca? ¿Cuál es el formato que prefiere?
- ¿En qué medida las colecciones satisfacen sus necesidades de información? ¿Existe alguna relación con el nivel de preparación que cursa (Técnico Profesional, Profesional Asociado o Licenciatura) y el tipo de información que requiere?

También se ponen en manifiesto las siguientes hipótesis que permitan adentrarse en la investigación:

- Las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” son diversas debido a que, el aprendizaje musical exige no solo de teorías, conceptos y técnicas sino, además, de una estrecha vinculación con conocimientos de otras disciplinas -historia, estética, literatura, sociología, entre otras-.
- Por ser una biblioteca especializada en música los usuarios utilizan con mayor frecuencia las partituras impresas y en menor medida el uso de Internet.
- A causa de las condiciones de organización documental y de los servicios bibliotecarios y de información que ofrece la biblioteca, un bajo número de usuarios logran satisfacer de manera positiva sus necesidades de información.
- Los usuarios que se encuentran en mayor nivel de preparación como en Licenciatura, tienen diferentes necesidades de información a comparación con los de primer nivel (Técnico Profesional).
- Al no localizar la información requerida; los usuarios de mayor edad cuentan con más alternativas para encontrar información que los usuarios de menor edad.

En cuanto a la metodología empleada, se decidió que fuese de naturaleza mixta, a través del uso del método documental y de campo, siendo razones imperantes conformar los conocimientos teóricos sobre el Modelo de las Necesidades de Información (NEIN) y los antecedentes correspondientes a la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música, así como, el tener un acercamiento directo en las instalaciones de la biblioteca con los sujetos de estudio. Ante esto, se acordó utilizar la técnica de encuesta mediante el diseño de un cuestionario como instrumento de recolección de datos; que se distribuyó en cuatro secciones conformado por 31 reactivos cerrados, abiertos y con escala.

Por otra parte, cabe mencionar que debido a que los usuarios que más acuden a la biblioteca son alumnos de las distintas disciplinas que se imparten en el Conservatorio Nacional de Música con un promedio de 874 visitas al mes, esta comunidad fue la seleccionada para su estudio, por lo que se tuvo que realizar un muestreo aleatorio estratificado mediante la aplicación de una fórmula estadística.

En virtud de lo mencionado, la presente investigación contempla tres capítulos, en el capítulo 1. “*El Modelo de las Necesidades de Información (NEIN) en los estudios de usuarios*” se manifiesta la importancia que representa el realizar estudios de usuarios en unidades de información, por lo cual, se establece la relación que tienen estos con la incorporación del Modelo NEIN, dando paso a la conceptualización de términos como; necesidades de información, comportamiento informativo y satisfacción de necesidades de información, así como de los factores internos y externos que conforman al dicho modelo. Además de describir algunos métodos para estudiar las fases del modelo. Por otro lado, se proporciona información relevante sobre 12 investigaciones del ámbito nacional e internacional correspondientes a las fases del modelo que se han estudiado en otras comunidades de usuarios que se dedican a la música.

En el capítulo 2. “*El Conservatorio Nacional de Música y la Biblioteca ‘Candelario Huízar’*” se describe el entorno donde se desarrolla la investigación; teniendo en cuenta la importancia que tiene el recinto del plantel. Por tanto, el capítulo se centra primeramente en la historia del Conservatorio Nacional de Música; donde se conceptualiza el término ‘conservatorio’ dando paso a los antecedentes del plantel educativo en profesionalización musical en México, así como su oferta educativa, estructura orgánica, certificación actual, la relación con otras instituciones, y sus actividades culturales. Posteriormente, se expresa los antecedentes y estructura de servicios, colecciones, personal y la comunidad de usuarios de la Biblioteca ‘Candelario Huízar’.

En el capítulo 3. “*La aplicación de las fases del Modelo NEIN en los usuarios de la Biblioteca ‘Candelario Huízar’ del Conservatorio Nacional de Música*” se puntualizan los objetivos, algunas interrogantes y los planteamientos hipotéticos que guiaron la investigación. De igual manera, se establecen datos sobre la población de estudio, las limitantes, la descripción de la metodología empleada, la técnica y el instrumento de recolección de datos. También se desarrolla el procedimiento para el cálculo de la muestra y el proceso para la aplicación del cuestionario. Para finalizar, se expone el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos de dicho estudio, proporcionando información relevante sobre la relación de algunas variables. Por otro lado, se desarrollan las

conclusiones derivadas de la interpretación de los resultados obtenidos de la investigación permitiendo integrar algunos elementos y atributos que caracterizan a la comunidad de usuarios en el área musical. A su vez, se brindan algunas recomendaciones, considerando apoyar al mejoramiento de la unidad de información, así como a invitar a la comunidad bibliotecológica a realizar futuras investigaciones que aporten un amplio conocimiento en el estudio de comunidades de usuarios en el área de profesionalización musical.

Para concluir, se presenta la bibliografía empleada a lo largo de la investigación, así como los anexos correspondientes al modelo de cuestionario aplicado y algunas fotografías; con el propósito de lograr una amplia complementación a la investigación.

Capítulo 1

El Modelo de las Necesidades de Información (NEIN) en los estudios de usuarios

El presente capítulo comienza con una descripción sobre la importancia de la realización de los estudios de usuarios, esto con la finalidad de dar a conocer las repercusiones de su aplicación. Por ello, se establece también la relación que existe con el hecho de integrar un modelo holístico que estudie el fenómeno de las necesidades de información.

Por lo cual, se tiene como propósito abordar mediante un análisis las fases que componen el Modelo de las Necesidades de Información (NEIN), las cuales son; el surgimiento de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades, así como también los factores internos y externos que se ven involucrados en dicho modelo. Esto, a través de conceptos y términos relacionados que permitan comprender la conformación del modelo en el ámbito bibliotecológico.

De igual manera, se determinan algunos métodos que se utilizan para investigar o estudiar las fases del modelo. Ya sea cualitativos o cuantitativos y demás características que permitan recolectar la mayor cantidad de datos para lograr analizar de manera amplia a las comunidades de usuarios.

Por último, se describen 12 investigaciones nacionales e internacionales donde se han estudiado alguna de las fases del Modelo NEIN en otras comunidades de usuarios que se dedican a la música. Esto, con el fin de brindar un panorama sobre este tipo de comunidades, que proporcione información relevante para la conformación de futuras investigaciones que tengan como función apoyar a las personas responsables de bibliotecas especializadas en música, así como para lograr mejorar aspectos de sus unidades de información; con el fin de satisfacer las necesidades de información de sus usuarios.

1.1 El Modelo NEIN

Ante el creciente flujo de información que actualmente rodea a la sociedad, la introducción de las tecnologías de comunicación y los constantes cambios en los entornos de las unidades de información; es necesario tener presente que los estudios de usuarios son aún más fundamentales en las actividades bibliotecológicas, pues estos brindan una cantidad de datos bastante funcionales para el desarrollo de las unidades de información.

Si son bien diseñados, permitirán conocer características particulares de la comunidad que se desee estudiar, sin embargo, a veces no se tiene una clara comprensión de los elementos que pueden conformar un estudio de usuarios. Para ello, es requerible tener conocimiento de los modelos teóricos que establecen las partes o fases que se pueden estudiar en conjunto o separadas.

Cabe precisar que, si no se conoce a la comunidad, se verán afectadas las actividades y los materiales documentales de las unidades de información, ya que, al no determinar necesidades informativas, conductas en la búsqueda de información de sus usuarios, así como la misma satisfacción de estos; traerá rezagos difíciles de identificar, provocando la poca eficiencia y eficacia de los servicios y demás procesos de desarrollo bibliotecario de dichas unidades de información.

Por ello, Sanz (1993) expone la urgencia de “identificar los hábitos y necesidades de información de los usuarios, con el fin de elaborar los productos de información más adecuados o de diseñar y planificar los sistemas y servicios” (pp. 157-158) esto, con el fin de que sean procesos desarrollados de acuerdo con los requerimientos que presenten cada comunidad de usuarios.

En toda organización que produce y brinda servicios y productos, es normal que se establezcan diversos elementos para conocer a la población o comunidad atendida por dicha organización. Por consiguiente, al conocer los hábitos y necesidades de las comunidades, es posible mejorar la productividad y las actividades que corresponden a las organizaciones.

En el ámbito bibliotecario no es la excepción, pues es claro que lo que se busca es atender de manera satisfactoria a los usuarios que acuden a las unidades de información; mejorando su experiencia en el uso de soportes y recursos informativos.

Y es aquí donde los modelos permiten comprender los procesos por los que pasa una persona o usuario en la búsqueda de satisfacer sus necesidades de información; tal como lo establece el Modelo NEIN en el cual no sólo se mencionan diversas fases por las que atraviesa un sujeto, sino además otros elementos que conforman lo que su autor llama el fenómeno de las necesidades de información.

El modelo de Calva González es una amplia aportación al gremio bibliotecológico, puesto que permite conocer los fundamentos teóricos sobre lo que rodea este fenómeno de las necesidades de información en las personas. Cabe indicar que, a pesar de la existencia de otros modelos-Shera (1990); Krikelas (1983); Wilson (1995); Devadason y Pratap (1997) entre otros-, el Modelo NEIN fue seleccionado para este trabajo de investigación debido a que de manera holística proporciona un conocimiento sobre las diversas fases que comprenden las necesidades de información de los usuarios en las unidades de información.

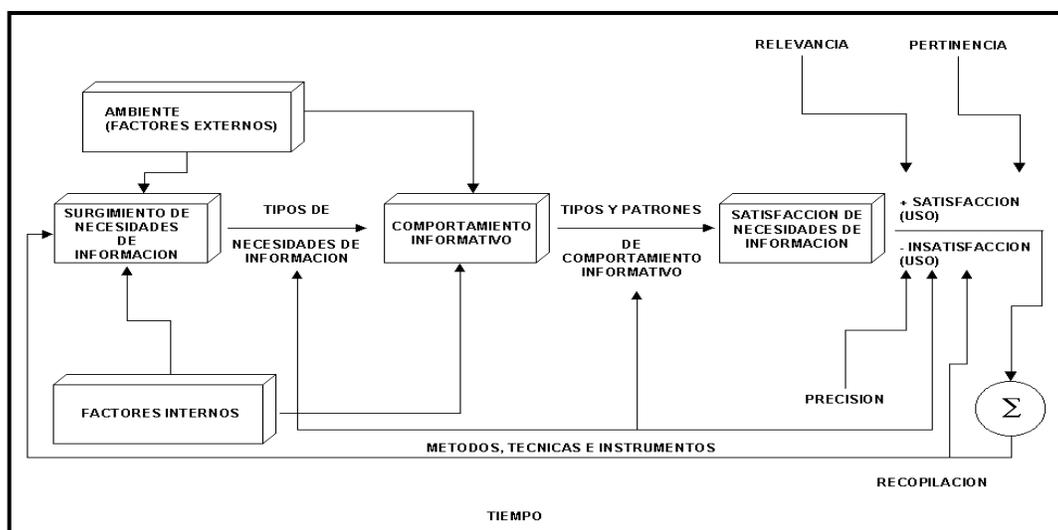


Figura 1. Modelo de las Necesidades de Información elaborado por Calva González (2001).
Fuente: Calva, G. J.J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, CUIB. p. 166.

Así, la finalidad de este modelo de acuerdo con su autor es:

Explicar el fenómeno y discernir su constitución, surgimiento, manifestación, detección, satisfacción, incluso su predicción, con el propósito de que su comprensión sirva a las diversas unidades de información para el desarrollo de colecciones, diseño y establecimiento de servicios documentales y, sobre todo, para tener un conocimiento profundo de la comunidad de usuarios relacionada con la unidad de información. Asimismo, el objetivo de este modelo es aportar conocimientos teóricos sobre las necesidades de información (pp. 17-18).

1.1.1 Las fases que integran el Modelo NEIN

Las fases que integran este modelo tan completo sobre el fenómeno de necesidades de información; se establecen en tres partes sustanciales y estructuradas de manera continua:

- 1- Surgimiento de las necesidades de información
- 2- La manifestación de las necesidades de información por medio de un comportamiento informativo
- 3- La satisfacción de las ya mencionadas necesidades de información

Para fines de este trabajo, se establecerán los conceptos correspondientes a cada fase que conforma el Modelo del Fenómeno de Necesidades de Información. Con el fin de lograr una contextualización clara sobre lo que rodea la comprensión y aplicación de dicho modelo.

Primera Fase “Necesidades de Información”

En primer lugar, se comenzará por establecer lo que es *necesidad de información*, y ante esto se tiene que Line (1974) la define como “aquello que un individuo debería poseer para su trabajo, su investigación o su realización personal” (p. 87). Por otro lado, para Hernández (1993) las necesidades de información de un individuo “son aquellos conjuntos de datos que éste necesita poseer para cubrir un objetivo determinado” (p. 17).

Asimismo, Wilson (1997) (como se citó en González, 2005) ofrece otra percepción bastante clara para lo que se refiere a la necesidad de información “es una experiencia subjetiva que ocurre solamente en la mente de la persona que tiene esa necesidad y consecuentemente no es accesible directamente al observador” (p.71).

Para tener un concepto aún más claro para los fines de la explicación del fenómeno de las necesidades de información tenemos que para Calva (2004) las necesidades de información se refieren a “la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por factores externos e internos, que provocan un estado de insatisfacción, misma que el sujeto se ve motivado a satisfacer a través de presentar un comportamiento para buscar la satisfacción” (p.68).

Además, Calva puntualiza que:

Las necesidades de información las presenta el ser humano y éstas surgen debido a la insuficiencia de conocimiento o información acerca de alguna cosa o fenómeno, lo cual le provoca una insatisfacción que debe ser cubierta.

Y también debido a:

El medio ambiente que lo rodea (social, educativo, político, cultural, acceso a recursos informativos, etcétera). Y /o las características particulares o internas de la persona. (Calva, 2004. p. 75).

Tipos de necesidades de información

En cuanto a la tipología que puede existir en las necesidades de información, Calva (2004) además establece que pueden dividirse por:

- 1) *Por su función, utilidad y uso:* se refiere a que la persona utilizará la información con una finalidad totalmente útil y dentro del área donde se desenvuelve o se encuentra inmersa (área laboral, educativa recreativa, etcétera.)
- 2) *Por su forma de manifestación:* se conforman por la conducta informativa que puede tener un usuario, así como por las necesidades de información que se presentan en una persona. Por lo tanto, las necesidades de información pueden ser fuertes y dar paso a que sean expresadas por la persona. Al contrario, si son necesidades débiles, pueden no ser expresadas por la persona.
- 3) *Por su contenido:* se refiere a las necesidades que se determinan por la falta de conocimiento en el individuo que busca la satisfacción de dichas necesidades. Guevara (2005) comenta que, “en estas necesidades de información, se detecta la presencia de información específica en diferentes documentos, y ratifica que el conocimiento e información que tenga el cerebro del sujeto afecta al tipo de necesidad de información” (p. 35).
- 4) *Por su posición en el tiempo:* este tipo de necesidades pueden ser sitiadas en el tiempo, lo que significa que las necesidades pueden producirse en un presente y en

un futuro. Es decir, la persona podrá presentar una necesidad el día de hoy y podrá haber otras necesidades presentadas posteriormente.

- 5) *Por su carácter colectivo o específico*: se refieren a las necesidades de información de un sujeto que pueden darse de forma individual o colectiva (grupala).

Como se puede observar, la diversificación de las necesidades de información, son de gran ayuda para determinar ciertos patrones en los usuarios o sujetos de investigación que corresponden a las comunidades de las bibliotecas o unidades de información. Estos tipos de necesidades permitirán conocer mejor y de una manera más profunda a las personas, siendo así, datos que pueden funcionar como herramientas en el diseño de servicios y desarrollo de colecciones.

Segunda Fase “Comportamiento informativo”

La segunda fase del fenómeno de las necesidades de información corresponde al comportamiento informativo, siendo este; la manifestación de dichas necesidades.

Para esta fase, se tiene que Cirigliano (1971) (como se citó en Calva, 2004) concibe a la conducta informativa como “los hábitos, costumbres, actitudes, procedimientos y habilidades, así como a los modos de acción” (p. 108). De igual manera, Krikelas (1983) señala que el comportamiento en la búsqueda de información puede definirse como “cualquier actividad de un sujeto que está intentando identificar un mensaje que satisfaga una necesidad percibida” (p. 6).

Sobre este rubro, Calva (2004) menciona que “cuando una persona tiene una necesidad de información, presenta un comportamiento para satisfacer la necesidad, es decir, para cubrir la insuficiencia de conocimiento e información sobre algún fenómeno, hecho u objeto” (p.102).

Asimismo, Calva (2004) establece que el comportamiento informativo se puede entender como “la manifestación de las necesidades de información del sujeto, originadas a partir de la insuficiencia de información y conocimiento acerca de un fenómeno, objeto o acontecimiento” (p. 102).

De este modo, el sujeto que tiene necesidades de información estará motivado a buscar satisfacerlas y dará origen a la aparición de un comportamiento informativo, el cual se puede definir como una acción, ya sea verbal, escrita o no verbal, que ejecuta el sujeto para satisfacer sus necesidades de información, lo cual lo conduce a presentar patrones del dicho comportamiento informativo (Calva, 2004, p. 108).

Además, Calva también menciona:

Para una correcta estimación del comportamiento informativo es importante que la unidad de información y su personal conozcan:

- a) El propósito por el cual la información es requerida.
- b) Medio en el cual se desenvuelve el sujeto. Lugar donde trabaja o vive.
- c) La destreza del sujeto para identificar sus propias necesidades, así como las habilidades de los proveedores de información al proporcionar la información que satisfaga las necesidades de aquél.
- d) Fuentes en las que está registrada la información.
- e) Barreras a la obtención de la información (Calva, 2004, pp. 109-110).

Por otro lado, Wilson (2000) considera que “la conducta informativa (information behaviour) estudiaría la totalidad del comportamiento humano en lo referente a las fuentes y canales de información. Aquí se incluye tanto la búsqueda activa de información como la recepción pasiva de dicha información” (p. 49).

Sobre la totalidad del comportamiento humano en la búsqueda de información, Calva determina que la manifestación de las necesidades de información que tiene una persona se observará en el comportamiento que presente, el cual puede abarcar:

- a) Hábitos
- b) Costumbres
- c) Actitudes

- d) Procedimientos
- e) Habilidades
- f) Modos de acción, etcétera.

Por ello, estos comportamientos que exhibe el sujeto en la búsqueda de información se pueden mover en dos direcciones:

- a) Los recursos informativos
 - Bibliotecas
 - Centros de documentación
 - Centros de información
 - Hemerotecas
 - Archivos
 - Colegas
 - Familiares
 - Amistades
 - Docentes
 - Colección documental propia del individuo
 - Colecciones de los colegas u otros sujetos
 - Experiencia laboral
 - Expertos en el área
 - Congresos, conferencias, seminarios, encuentros
 - Bases de datos bibliográficas -ej. Medline, psyclit-
 - Bancos de datos especiales -ej. Bancos de genes, bancos de datos numéricos, etcétera-

- b) Las fuentes de información
 - Monografías -libros, tesis, documentos, etcétera.
 - Publicaciones periódicas -revistas, diarios, anuarios, etcétera.
 - Publicaciones oficiales -informes de organismos nacionales y extranjeros, etcétera.
 - Obras de consulta -enciclopedias, diccionarios, manuales, etcétera.
 - Fuentes referenciales -índices, abstracts, bibliografías, etcétera.
 - Documentos técnicos -patentes, partituras, planos, mapas, etcétera.
 - Fuentes de datos numéricos -indicadores, estadísticas, etcétera (Calva, 2004, pp. 103-104).

Tipos y patrones de comportamiento informativo

Así como existen tipos de necesidades de información, también existen tipos de comportamiento informativo; que pueden manifestarse ya sea individual o grupalmente, siendo éstos:

- i) El lenguaje: se refiere a la expresión oral.
- ii) La expresión no verbal: puede ser corporal.
- iii) La expresión oral y no verbal en conjunto
- iv) La escrita
- v) La expresión oral en un determinado momento y de manera escrita en otro momento (Calva, 2004).

Además, estos tipos de comportamientos se pueden combinar o pueden darse en distinto orden.

Patrones

En cuanto a los patrones, se puede decir que se refieren a los comportamientos semejantes que pueden manifestar las personas. Estos se reflejan de acuerdo con características propias de cada individuo como la misma área laboral, las mismas actividades o personas con misma profesión u ocupación (Calva, 2004).

Ante esto, los patrones son muy variados, así como las personalidades de las personas y es por ello por lo que hay diferentes comportamientos informativos que, además; algunos pueden ser constantes, dependiendo de cada persona y de los colectivos que ellas constituyen.

Tercera Fase “Satisfacción de las necesidades de información”

La última fase del Modelo del Fenómeno de las Necesidades de Información corresponde a la satisfacción de dichas necesidades informativas, sobre este tema, Rey (2000) considera que la satisfacción se refiere a “la percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio” (p. 143).

Igualmente, Calva (2004) explica que la satisfacción se entiende como “el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información” (pp. 136-137).

Valoración de la satisfacción

Algo particular de esta última fase es que puede ser medida o valorada para determinar elementos negativos o positivos, que muestren un marco evaluativo para el mejoramiento de servicios, colecciones, infraestructura, personal o demás características bibliotecarias. Esto, además dará paso a una mejora continua que las unidades de información no están exentas de realizar como toda organización.

En este sentido, Monster, Eloff y Solms (1989) (como se citó en Calva, 2004) mencionan que “la satisfacción de los usuarios de las comunidades de las diversas unidades de información debe ser medida para poder ser valorada y representar algo para la unidad de información” (pp. 139-140). He aquí, la importancia de los estudios de usuarios; pues la información recabada en la satisfacción de los sujetos, permitirá a la unidad de información determinar patrones de mejoramiento e identificación de deficiencias en las variadas áreas bibliotecarias.

Asimismo, Rey (2000) aclara que “nunca será un servicio de calidad si el usuario no lo percibe así” (p. 143) ya que, a fin de cuentas, el usuario es el único que puede determinar si su necesidad de información fue cubierta o no. En este sentido, Calva (2004) también menciona que “el sujeto es el único que puede determinar si se tiene satisfacción en cuanto a sus necesidades de información” (p. 137).

De igual manera, Rey (2000) menciona que la satisfacción se puede considerar como “un indicador de la calidad de nuestra biblioteca y como un instrumento que nos permite adelantarnos al constante proceso de cambio en que se encuentra la biblioteca y el mundo de la información” (p. 153). Esta argumentación, puntualiza lo importante que es conocer a la comunidad de usuarios o personas para estar preparados ante los cambios que surjan en torno a las unidades de información, el universo bibliográfico y las tecnologías de la información y comunicación.

También, Vogt (2004) considera que se alcanzará “un nivel de calidad alto cuando los usuarios están satisfechos o cuando se superan sus expectativas. Sólo así se generará entusiasmo entre los usuarios; ello fortalece su fidelidad y hace que transmitan una publicidad positiva de boca en boca” (p. 16). Así, si los usuarios obtienen una grata experiencia, podrán

compartirla y generarán una mejor y cálida imagen de su biblioteca o unidad de información, permitiendo que esta expanda su conocimiento de existencia y de calidad.

Además, Figueiredo (1994) (como se citó en Calva, 2004) también considera que “los canales informales son considerados importantes para satisfacer muchos de los tipos de necesidades de información que tienen los sujetos de una comunidad” (p.143). Esto se refiere a que la satisfacción de dichas necesidades puede darse a través de compañeros, profesores, amigos, expertos o determinadas personas que se encuentran en el entorno del sujeto que busca satisfacer sus necesidades.

La insatisfacción (negativamente)

En cuanto a la insatisfacción, Calva (2004) afirma que “se presenta en los sujetos que siguen teniendo la carencia de conocimiento e información sobre algún objeto, hecho o fenómeno, y que a pesar de tener un comportamiento informativo determinado no la han alcanzado” (pp. 143-144).

Lo anterior determina que el usuario seguirá buscando los recursos que puedan satisfacer sus necesidades de información, es decir, tendrá un comportamiento informativo latente. También es seguro que, al no satisfacer sus carencias informativas; evalúe de manera negativa a las unidades de información que no cubrieron dichas carencias y esto, repercutirá de manera directa y negativa a las bibliotecas o unidades de información que no le fueron funcionales a dicho usuario.

Elementos de la satisfacción e insatisfacción

Algunos elementos que pueden ser valorados por el usuario al momento de disponer de los recursos o fuentes informativas, son:

- a) Disponibilidad: se refiere principalmente a la posibilidad de tener presente la información cuando se necesita.
- b) Accesibilidad: alude a que la información que necesita el usuario se encuentre en el lugar adecuado para él.
- c) Confiabilidad: cuando la información que requiere el usuario es considerada fidedigna para él.
- d) Actualidad: representa lo más nuevo que se ha publicado sobre el tema que le interesa al usuario.

- e) Relevancia: apunta a que la información que necesita el usuario es importante para las actividades que realiza.
- f) Precio: cuando la información que requiere el usuario tiene bajo costo o precio (compra de libros, revistas o documentos por Internet).
- g) Pertinencia: hace referencia a la información que trata específicamente sobre el asunto que el usuario investiga.
- h) Calidad: se refiere a que la información que necesita el usuario contenga algún formato, tamaño, presentación o demás características que se prefieran o gusten.
- i) Oportunidad: considera que la información que requiera el usuario esté lista y justamente en el momento en que se necesite.

1.1.2 Factores internos y externos

Siendo un modelo que integra partes subsecuentes y que implican reacciones en los usuarios, es prescindible mencionar los factores internos y externos que comprenden al Modelo del Fenómeno de Necesidades de Información (NEIN).

En lo que concierne a los factores externos, Calva (2007) analiza que el ambiente abarca “las presiones que el ambiente externo ejerce sobre el sujeto, como los aspectos sociales, políticos, económicos, educativos, etcétera. El medio ambiente, incluso el físico, ejerce una influencia o presión en el ser humano y provoca una respuesta” (p. 20) dando paso a que la persona reaccione y le dé origen a su necesidad.

Por tanto, los factores externos (ambiente) son diferentes en cada comunidad, por lo que no pueden ser los mismos lo que posibilita que existan distintos tipos de necesidades informativas (Calva, 2007).

Es por ello, que cada comunidad requiere ser conocida sobre sus necesidades, comportamiento o satisfacción, pues dependiendo de sus factores; se determinaría los métodos, técnicas e instrumentos necesarios para su estudio.

En cuanto a los factores internos, se refiere a ciertas “características particulares de cada persona: conocimientos, experiencia, habilidades, capacidades, entre otros. En estos factores se considera que igualmente se involucran los psicológicos o emocionales, factores

que, al tratarse de los del sujeto, lo presionan a tener una necesidad de información” (Calva, 2007, p. 21).

Además, cabe mencionar que estos factores impactan en la fase del surgimiento de necesidades de información y en la fase de comportamiento informativo, puesto que “la combinación de ambos factores, cuando inciden en el sujeto, lo conducirán a buscar la satisfacción de sus necesidades y propiciarán la aparición de un comportamiento informativo” (Calva, 2007, pp. 21-22).

Y también ahí, radica la riqueza de los estudios de comunidades de usuarios, pues permiten conocer una variedad de características que determinan la peculiaridad que distingue a cada comunidad. Formando un conjunto de atributos que permitan diferenciar o generalizar dichas comunidades para así, identificar las acciones pertinentes y adecuadas para un desarrollo de servicios, colecciones y demás elementos bibliotecarios que mejoren el funcionamiento de las unidades de información.

1.2 Algunos métodos para investigar las fases del Modelo NEIN

Después de comprender la importancia de los estudios de usuarios, así como el modelo que puede estudiarse y aplicarse a diversas comunidades en las unidades de información, es menester determinar la manera en cómo se pueden estudiar las fases que integran el Modelo del Fenómeno de las Necesidades de Información. Ya sea en conjunto o de manera separada, es decir, estudiar fase por fase.

Como hace referencia Calva (2007) en la primera fase “surgimiento de las necesidades de información”, se estudiará al sujeto, así como el ambiente en donde se encuentra, además de tener en cuenta las peculiaridades y la información documental que requiere para relacionarse con su entorno.

Por consiguiente, en la segunda fase “comportamiento informativo” se determinará la manera en que la persona busca información. En esta fase se manifiesta un tipo y patrón de la propia conducta informativa.

Y, por último, en la tercera fase “satisfacción de las necesidades de información” se analizará la reacción del usuario ante el resultado obtenido por su búsqueda de información. En esta fase se observa la valoración de la propia satisfacción, ya sea positiva o negativa.

Métodos, técnicas e instrumentos

De acuerdo con lo que establecen Sáenz (1994) y Calva (2004) (como se citó en Guevara, 2005) se ha planteado una tipología de métodos que pueden aplicarse al Fenómeno de las Necesidades de Información. A continuación, su conceptualización:

Métodos directos: se eligen este tipo de métodos cuando se pretende conseguir que sea el propio usuario quien defina sus hábitos, necesidades o el uso que hace de la información que solicita. Entre los métodos a los cuales se recurre encontramos:

- Método Delphi
- Encuesta
- Entrevista
- Incidente crítico
- Estudios de comunidad
- Estilos de vida
- Estudios de demanda
- Análisis de metas orientadas
- Investigación de mercados y,
- Estudios de casos.

Métodos indirectos: Las peculiaridades que presenta este tipo de métodos es que permite conocer de forma indirecta *-sin tener que consultar a los usuarios-*, sus hábitos y necesidades de información. Esto se realiza mediante los documentos que producen o a partir de aquellos que solicitan cuando acuden a los distintos centros de información, entre éstos encontramos:

- Análisis de citas
- Análisis de referencias
- Estudios de demanda
- Datos cuantificables de los servicios y,
- Observación (Guevara, 2005, p. 53).

Además, Calva (2004) también establece que se puede tipificar los métodos en función de la comunidad de usuarios que se estudiará, ya sea en necesidades, comportamiento o satisfacción. Esta tipificación toma en cuenta los siguientes elementos:

- Cantidad
- Tipo de usuarios-reales o potenciales-
- Edad
- Dispersión geográfica o física
- Tipo de comunidad

Por otro lado, Guevara (2005) menciona que “los métodos requieren de técnicas e instrumentos para su operatividad con el fin de garantizar que las investigaciones cumplan con su característica de científicidad” (p. 55). Asimismo, nos proporciona un cuadro de métodos, técnicas e instrumentos adecuados para estudiar y analizar cada fase del Modelo NEIN.

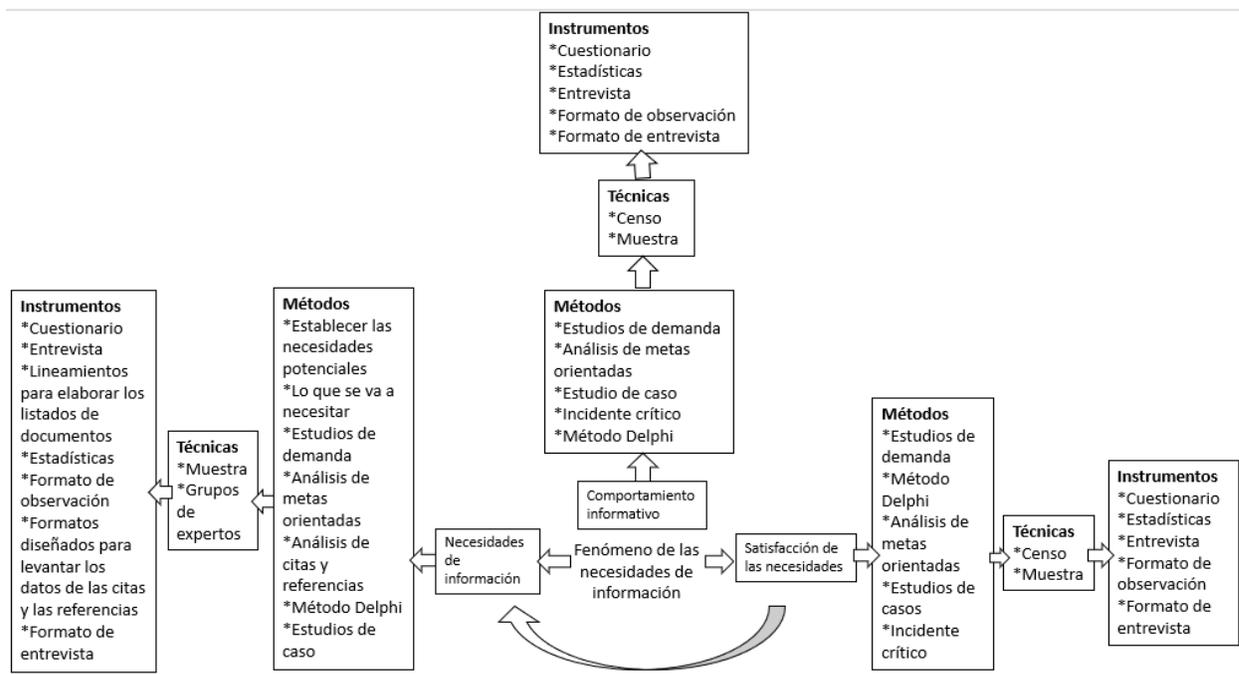


Figura 2. Métodos, técnicas e instrumentos aplicables en cada fase del fenómeno.

Fuente: Guevara Villanueva, A. (2005). *El fenómeno de las necesidades de información en los investigadores del área de las matemáticas*. (Tesis de maestría) p. 56. Recuperada de: <http://132.248.9.195/ptb2010/anteriores/0347009/Index.html>

Como se puede observar, existen varios métodos, técnicas e instrumentos que pueden utilizarse para estudiar las fases que integran el Modelo del Fenómeno de las Necesidades de Información. Cabe resaltar que, dependerá de las condiciones del investigador para determinar qué método, técnica e instrumento utilizará para su estudio. Además, debe ser una elección que se adecue a la variabilidad que puedan presentar las diversas comunidades de usuarios, ya que, no todas presentan las mismas características.

1.3 Las fases aplicadas en comunidades de alumnos que se dedican a la música

Como se ha mencionado, cada comunidad de usuarios difiere en sus características y entorno, y si bien este trabajo se enfoca a usuarios especializados en música; sería grato conocer cómo se han estudiado a otras comunidades de músicos.

Ahora bien; esta investigación radica en la aplicación de un modelo holístico sobre el Fenómeno de las Necesidades de Información de cierta comunidad de usuarios especializados en música. Y, por tanto, no es raro darse cuenta que en los estudios que se han realizado en otros países y en otro tipo de comunidades de usuarios (en música) solo se han observado o analizado alguna etapa o proceso parecido a las fases del Modelo NEIN.

Es por esto, que se pretende proporcionar un panorama general sobre otros estudios relacionados con los músicos y, por consiguiente, identificar ciertos aspectos que brinden la importancia de realizar estudios de usuarios en este tipo de comunidades.

En el estudio de Thomas (2011), se realizó una prueba en la Western Washington University (Estados Unidos) donde el objetivo era mejorar el descubrimiento de recursos de música sin gastar un fondo adicional. Así, el departamento de bibliotecas realizó la prueba entre su catálogo general y una nueva interfaz especializada en música.

Para esto, se estudió a la comunidad que sería partícipe en dicha prueba para diseñar las posibles búsquedas de sus usuarios en cuanto a palabras clave, formato y aspectos sobre la imagen e interacción de la nueva interfaz.

Se aplicaron diez pruebas de usuario (alumnos de pregrado) que fueron enviadas por correo electrónico, sin embargo, sólo fueron completadas dos. Ante esta situación se procedió a realizar la prueba en un equipo portátil con micrófonos instalados en la biblioteca. La disposición de los usuarios fue grata.

Como resultado, se determinó que los usuarios buscaban más por título, compositor o ambas. Y que, además de partituras, les interesaban también buscar libros. Asimismo, se obtuvieron respuestas positivas en cuanto a la funcionalidad de la nueva interfaz especializada en música, pues el uso de palabras clave mejoraba el despliegue de resultados; limitando la búsqueda para reducir la sensación de sobrecarga de información para el usuario.

En este proyecto, podría decirse que se analizaron características correspondientes al comportamiento informativo de los usuarios especializados en música, pues se estudió la manera en que los usuarios realizan su búsqueda para satisfacer sus necesidades de

información. Así pues, la importancia radica en que se pretende mejorar la experiencia de recuperación de información de los usuarios.

En los Países Bajos, Wopereis y Derix (2016), realizaron un estudio donde se exploró el comportamiento de la resolución de problemas de información en un músico profesional de jazz durante un trabajo creativo. El objetivo de este estudio fue conocer las actividades de búsqueda de información para realizar proyectos musicales.

De modo que, solo se realizó un estudio de caso correspondiente a un pianista holandés con más de 25 años de experiencia en música popular, jazz y música improvisada. El proyecto que él iba a realizar se llamó “Falco” y se concentró en actividades relacionadas con la composición y grabación de un álbum de piano solo, teniendo una duración de ocho meses aproximadamente.

De ahí que, se realizaron entrevistas para mostrar necesidades y actividades de búsqueda de información musical para la integración de dicho proyecto.

Las necesidades de información del pianista se centraron en localizar información sobre músicos inspiradores, en este caso “Falco” fue un músico, poeta y compositor austriaco cuya vida fascinó al sujeto de estudio. De igual manera, buscaba información sobre un pianista fallecido llamado Paul Bley.

Cabe mencionar que en este estudio se analizó a profundidad la variabilidad de cada necesidad de información, es decir; para determinar si eran necesidades fuertes (directas y necesarias) o bien; necesidades surgidas por mera curiosidad (de bajo impacto) para el desarrollo del proyecto musical.

En cuanto a las búsquedas de información; se concentraron en Internet (Amazon, Facebook, YouTube y demás sitios web) siendo la fuente principal. Asimismo, el sujeto de estudio consideraba que la información virtual debía ser confiable y correcta, por ello, ponía mayor atención y cuidado a los datos que encontraba en redes sociales. También afirmaba que la información de Facebook proporcionaba enlaces a otras fuentes como entrevistas y música. Sin embargo, el pianista también visitaba tiendas de discos; variando así su comportamiento informativo.

En definitiva, el estudio buscó comprender el comportamiento informativo en músicos profesionales, demostrando que la búsqueda de información musical es un elemento que forma parte de un repertorio continuo de un músico experto. Además, se afirma que la información musical se encuentra presente en Internet y los músicos aprovechan esta accesibilidad.

En conclusión, el estudio expresa que encontrar creatividad es un esfuerzo reflexivo para todo músico profesional y que el buscar información en línea es una actividad que cada vez más va tomando una importancia en la labor musical actual.

Por último, también manifiesta que los resultados obtenidos brindan información importante para continuar investigaciones sobre el comportamiento informativo de los músicos proporcionando datos de interés para los conservatorios que preparan futuros profesionales en una sociedad rica en información.

Entonces, si en los lugares encargados de la educación musical se ofreciera la disponibilidad y accesibilidad a la tecnología, y no solo eso, sino que si se renovaran los equipos que se tienen, actualizándolos con programas de índole musical; se podría brindar mejores oportunidades y eficientes herramientas para que nuestros músicos puedan desarrollar su creatividad, pues si cubren satisfactoriamente sus necesidades de información pueden inspirarse para originar creaciones artísticas que tal vez aún no imaginamos.

Otra investigación fue la de Dougan (2012) en la biblioteca de la Facultad de Música de la Universidad de Illinois en Urbana-Champaign (Estados Unidos). Su objetivo principal fue explorar cómo y a través de qué herramientas los estudiantes de música identifican, ubican y acceden a materiales musicales para desarrollar sus estudios académicos.

De igual manera, se analizaron diferencias en el comportamiento informativo de estudiantes que se encuentran en distintas disciplinas de la música.

El estudio se desarrolló en dos fases de recolección de información, la primera se efectuó en el semestre de primavera de 2011 con la aplicación de una encuesta en línea. Algo interesante de esta encuesta es que se vinculó desde la página de inicio de la biblioteca de Música y Artes Escénicas durante tres semanas conteniendo 20 preguntas para obtener los siguientes datos:

- Frecuencia de búsqueda de partituras y grabaciones
- Herramientas de uso de los estudiantes
- ¿Qué elementos de datos son importantes para los estudiantes cuando buscan partituras y grabaciones?
- ¿Cómo aprendieron el uso de las herramientas en línea?
- ¿Cuáles son las razones que causan su frustración en la búsqueda de información y a quién piden ayuda cuando tienen dificultades?

La segunda fase de recolección de datos tuvo lugar en el semestre de otoño de 2011 donde se reclutaron estudiantes para participar en grupos de discusión para así, analizar su comportamiento informativo. Cabe subrayar que en esta fase hubo la inclusión de una persona externa especializada en bibliotecología (una estudiante de la Universidad que se encontraba completando una práctica como referencista en ese momento) para dirigir los grupos focales con el anhelo de que los participantes fueran más sinceros con ella que con el bibliotecario oficial.

Entre algunos hallazgos se descubrió que:

- ✓ Los estudiantes buscan grabaciones con más frecuencia que partituras.
- ✓ Los estudiantes miran más allá de la biblioteca para acceder a grabaciones de sonido, posicionando a YouTube como la plataforma más útil para acceder rápidamente a la música y es menos complicada que el catálogo de la biblioteca.
- ✓ A través de la compra de partituras y grabaciones, los estudiantes van formando su colección personal, aunque también hay estudiantes que compran lo menos posible.
- ✓ Los estudiantes de menor grado presentan un comportamiento diferente a los estudiantes de mayor grado.
- ✓ Entre las frustraciones que presentan los alumnos, resalta: la incapacidad para limitar búsquedas, localización de resultados no disponibles o limitados, dificultad para utilizar operadores booleanos.

Cabe mencionar que estas frustraciones se dan más en estudiantes universitarios que en estudiantes de posgrado. Y lo gratificante es que cuando se presentan dificultades, la mayoría de los usuarios acuden al bibliotecario.

Algo particular, es que esta biblioteca de música y artes escénicas ofrece enlaces desde su portal web a otros sitios como IMSLP (Proyecto Biblioteca Internacional de Partituras Musicales, siendo una plataforma de partituras digitales de dominio público) para apoyar a los usuarios en la búsqueda de recursos musicales.

En conclusión, el estudio refleja ciertas consideraciones, tales como que las unidades de información que atienden a comunidades de músicos deben realizar todos los esfuerzos para evaluar periódicamente el nivel de eficiencia de servicios, colecciones y recursos, pues, aunque la biblioteca contenga sistemas efectivos de organización de información la música seguirá siendo una entidad complicada de descubrir.

Lamentablemente, en México aún existen unidades de información donde ni las autoridades institucionales ni el personal bibliotecario están conscientes de la importancia de realizar estudios que permitan encontrar prioridades de instrucción informacional o de complementación de servicios.

Por otra parte, Potter (1992), ofrece una investigación muy completa, realizada en las instalaciones de la biblioteca de la Escuela de Música Hugh A. Glauser de la Kent State University (Ohio, Estados Unidos) donde se estudió a profundidad aspectos relacionados con el espacio, colección y servicios de la dicha unidad de información.

Los objetivos de la investigación fueron brindar datos a las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes son los usuarios de la biblioteca de música?
- ¿Cómo usan la biblioteca?
- ¿En qué medida, la biblioteca satisface sus necesidades?
- ¿En qué medida la colección de la biblioteca de música coincide con las pautas recomendadas para las bibliotecas académicas?

La metodología que se empleó para este estudio fue doble, ya que en la primera parte se aplicó un cuestionario a los estudiantes y profesores del edificio de Música. Sin embargo, el cuestionario más elaborado fue para los estudiantes; pues se les preguntaba reactivos relacionados con su información demográfica, instalaciones de la biblioteca, servicios, personal y recomendaciones. Mientras que al profesorado se le cuestionó más acerca de la satisfacción sobre la colección musical de la biblioteca.

En la segunda parte de la investigación se utilizaron tres fuentes documentales para evaluar características de la colección:

- Ensayo biográfico de William E. Grim titulado “Music of the Classic Era; a Guide to the Basic Literature” (1986).
- “A Basic Classical and Operatic Recordings Collection for Libraries” de Kenyon C. Rosenberg, (1987).
- “A Basic Music Library: Essential Scores and Books” de Pauline Bayne, (1983).

Entre los resultados obtenidos se mencionan los siguientes:

- ✓ Ambas encuestas (profesorado y de alumnado) señalaron que no les agrada el horario de servicio de la biblioteca, pues requieren más horas en turno vespertino y en fines de semana.
- ✓ De igual manera, consideran que la biblioteca debería tener más equipos y que, además se encuentren actualizados con software de música.
- ✓ Les preocupa mucho el estado de limpieza de la biblioteca, así como de su ampliación en cuanto al espacio.
- ✓ En cuanto a la colección de libros, partituras y grabaciones; es estupendo pues contiene en su mayoría los títulos recomendados por las tres fuentes documentales ya mencionadas.

Conviene subrayar que las preguntas también incluyeron características relacionadas con el espacio de trabajo preferido por los usuarios, es decir sobre el mobiliario deseado en la biblioteca.

Asimismo, aunque la relación con el personal bibliotecario es buena; hubo muchas sugerencias sobre la contratación de estudiantes de música para que pudieran apoyar a los usuarios de la biblioteca, es decir, para que existieran conocimientos más específicos en música.

En conclusión, el estudio también reflejó que los resultados obtenidos fueron informativos y ayudarán al bibliotecario de música a tomar mejores decisiones, pues una biblioteca de música, siempre va a ser especial por la variedad de recursos y servicios necesarios para un grupo particular de usuarios.

También, en Estados Unidos, Hunter (2006), estudia a la comunidad de compositores de música electroacústica, teniendo como objetivo analizar el comportamiento de búsqueda de información para la creación de nueva música. Para ello, se plantearon las siguientes preguntas:

- ¿Qué información necesitan los compositores académicos de música electroacústica con frecuencia?
- ¿Qué categorías de información suelen buscar estos académicos?
- ¿Cuán interdisciplinarias son las necesidades de información de este grupo?
- ¿A dónde suelen ir los compositores de música electroacústica cuando necesitan información?
- ¿Qué factores afectan el cómo se busca y se obtiene información?
- ¿Existen barreras específicas para la búsqueda de información que obstaculicen este proceso de alguna manera?
- ¿Qué tan bien están las bibliotecas de música atendiendo las necesidades de información de los compositores de música electroacústica?
- ¿Qué pueden hacer los profesionales de información para servir mejor a este grupo?

Este estudio fue cualitativo y exploratorio utilizándose la muestra de únicamente cinco compositores (todos estudiantes de posgrado de universidades estadounidenses). Las entrevistas se realizaron por correo electrónico y teléfono. Ante los resultados obtenidos, el autor ofrece algunas recomendaciones:

- ✓ Deben ser evaluadas tanto las colecciones impresas como las grabadas para que se garantice que pueden satisfacer la variedad de necesidades informacionales de esta comunidad.
- ✓ Igualmente, se debe facilitar la accesibilidad a recursos de Internet.
- ✓ La implementación de servicios innovadores tiene gran importancia pues deben ser capaces de abordar necesidades específicas de dicha comunidad.
- ✓ Los bibliotecarios que se dedican a atender a comunidades de compositores de música electroacústica deben estar familiarizados con la cultura de la comunidad.

En relación con este último punto, el autor manifiesta lo siguiente:

Los profesionales de la información pueden identificar fuentes de información electrónica relevante y de uso frecuente y facilitar el acceso. Esto puede incluir la creación de una página web o folleto que enumere listas de servidores, grupos de usuarios y sitios web apropiados para organizaciones profesionales, conferencias, festivales, compositores y compañías de software (p. 14).

Por último, el autor también exhorta a que los profesionales de la información prueben servicios innovadores que permitan satisfacer las necesidades particulares de los compositores electroacústicos de alguna institución.

Como se observa, el atender comunidades de músicos, en este caso de variante electroacústica, conlleva conocer bien el ambiente que rodea a los usuarios pertenecientes a dicha comunidad, pues esto permite diseñar servicios aún más especializados que mejore su experiencia informacional.

Asimismo, en Estados Unidos, en 1999 Naverson, realizó un estudio para identificar las necesidades de información de los músicos aficionados, pues argumentaba que los profesionales de la información prestaban poca atención a este tipo de usuarios. Conviene subrayar que “el músico aficionado puede tocar cualquier género de música, desde rock hasta barroco. Estos músicos también demuestran muchos niveles de habilidad y antecedentes musicales, desde ser autodidacta hasta ser formados formalmente en conservatorios de música” (p. 5).

Fueron seleccionados nueve participantes mayores de 18 años y algunos de los instrumentos que tocaban eran la mandolina, violín, oboe, viola, trombón, violoncello, percusiones, clarinete, flauta y uno era cantante. Además, de que todos participaban de manera activa en orquestas locales, música de cámara, música folk, bandas locales y coros de comunidades.

Se les entrevistó entre 30 minutos y una hora. Se les pidió que describieran sus antecedentes musicales, experiencias que revelaran sus necesidades de información, así como las estrategias para satisfacerlas. Por tanto, las entrevistas se basaron en la siguiente estructura:

- Necesidades relacionadas con la búsqueda de grupos musicales u otras personas con las que podrían tocar.

- Necesidades relacionadas con el descubrimiento de música nueva.
- Necesidades relacionadas con la búsqueda de instrumentos para comprar o alquilar y la reparación de los mismos.
- Cómo encontraban grabaciones de música, espacios de ensayo o instrucciones.
- Fuentes que utilizaban para abordar sus necesidades.

Algunos descubrimientos fueron:

- ✓ Las necesidades de información se basaban en el interés para poder tocar música con otras personas, así como en aumentar sus niveles de habilidad y tocar música más desafiante y gratificante.
- ✓ Para encontrar información, recurrían a sus amigos, familiares, compañeros de trabajo o conocidos.
- ✓ La mayoría de las necesidades de información de estos músicos se cubrían sin el uso de una biblioteca de música.
- ✓ La mayoría de los entrevistados consideraron que Internet es su mejor fuente de información.

Ante este último punto, cabe mencionar que los músicos sugirieron que la implementación de una base de datos que les permitiera ver y escuchar música, sería muy útil para satisfacer sus necesidades de información. Además, agregaron que, estas bases de datos también deberían permitir flexibilidad en sus motores de búsqueda, a través de otros puntos de acceso como por instrumentación o período y no solo por compositor.

Para terminar, Naverson también reflexiona sobre el estatus de este tipo de músicos pues reconoce que “los músicos aficionados son una parte creciente, aunque algo invisible (...) ofrecen un desafío para el investigador interesado en explorar completamente sus necesidades” (p. 30).

Como se ve, los músicos aficionados fueron un tanto más complicado de estudiar, pues no se encontraban inscritos en alguna institución educativa de música, sin embargo, también representan una comunidad importante que brinda hallazgos interesantes para el mejoramiento de productos y servicios que alguna unidad de información especializada en música pudiera desarrollar para apoyar en la satisfacción de sus necesidades de información.

Otro estudio, relevante e interesante, es el de Mayer (2015), realizado en la Universidad de Wyoming en Estados Unidos, donde su propósito fue lograr conocer algunas de las necesidades de información y los comportamientos en el proceso de investigación de los estudiantes de artes escénicas de la división superior de la universidad.

El estudio trató de responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los comportamientos de búsqueda de información y las necesidades de investigación de los estudiantes de artes escénicas de la división superior?
- ¿Cómo pueden evolucionar y mejorar los servicios de instrucción, aprendizaje e investigación para estos estudiantes?

Para la explorar las necesidades de información y comportamiento informativo, se aplicaron entre el 18 de marzo y el siete de abril de 2014 tres grupos focales donde se invitó a participar a estudiantes de música, danza y teatro. Se pretendió tener de seis a doce participantes en cada sesión, por lo que la autora dirigió tres grupos focales con un total de 30 estudiantes.

La finalidad de las entrevistas fue recabar datos sobre las necesidades de información, así como de los métodos de investigación, tales como: ¿cuáles son sus necesidades de investigación?, ¿dónde y cómo la buscan? Así, cada grupo respondió un total de 12 preguntas y cada sesión tuvo una duración de una hora y media aproximadamente.

Para fines de este trabajo, sólo se abordan los resultados de las entrevistas a los estudiantes de música:

- ✓ Entre la información que requerían para proyectos de investigación se encontraba; historia de la música, pedagogía vocal y música del mundo. Así como, el conocer compositores y comprender el contexto de una pieza de música.
- ✓ Cuando se preparan para un proyecto de investigación, generalmente comienzan a buscar en Internet y después en la biblioteca, sin embargo, el hablar con un profesor también era una alternativa constante.
- ✓ Mencionaron que tienen problemas para recuperar partituras, audio y videos en la interfaz del catálogo local, por lo que prefieren utilizar el préstamo interbibliotecario.

- ✓ Consideran que los tutoriales sobre la búsqueda de partituras o sobre cómo buscar en bases de datos en la biblioteca serían útiles si fueran cortos y específicos.
- ✓ Valoran las fuentes primarias como; los manifiestos que escribieron los propios compositores, sus pensamientos o cartas entre ellos, pues consideran que tienen información importante y preciada.
- ✓ Consideran que la investigación interdisciplinaria en música es un punto clave para el desarrollo de su formación académica, pues indicaron que necesitan información sobre fisiología de las cuerdas vocales, poesía, filosofía, literatura y arte visual.
- ✓ Asimismo, expresaron que la promoción de los servicios bibliotecarios tiene una gran importancia.

Relacionado con la dificultad que surge al utilizar las bases de datos de la biblioteca, cabe subrayar que los estudiantes de música de ahora son una generación acostumbrada a interfaces de buscadores más específicos o simples, como los de las plataformas populares de Amazon, iTunes o Netflix.

Ante esta situación, no está de más mencionar que los profesionales de la información podrían tomar consciencia sobre las tendencias en el mundo actual donde fluctúa la búsqueda y recuperación de información, adaptando así, modelos de buscadores a los catálogos de las unidades de información para que la experiencia de los usuarios sea más gratificante y familiarizada con sus actividades habituales.

En cuanto a la valoración de la biblioteca, conviene subrayar que los estudiantes la aprecian mucho porque se ahorran dinero, pues en ella encuentran partituras, grabaciones de audio, videos y libros de manera gratuita. Y aunque ellos construyen su biblioteca musical personal, mencionan que nunca sería tan extensa como la biblioteca de la institución.

Por último, algunos de los entrevistados mencionaron que la experiencia de la biblioteca era parte de su proceso de aprendizaje, incluso uno menciona lo siguiente:

Descubres que puedes elegir un libro que estás buscando, y junto a él hay cosas muy similares y yo soy como ‘mmm, quiero leer esos en lugar de uno solo’, creo que es muy adecuado y creo que fomenta más aprendizaje y más lectura y más estudio (p. 414).

En pocas palabras, el permitir al usuario conocer los materiales que contiene la biblioteca, dará paso a que él o ella desarrollen mejor sus habilidades musicales o creativas.

Pues podrían explorar más soportes que tal vez no imaginaban. He aquí, la importancia de tener una estantería abierta que conceda la oportunidad a los usuarios para que aprovechen la riqueza documental de las colecciones musicales.

Durante el mismo año (2015) Dougan publica otra investigación. Su propósito fue determinar cómo los estudiantes de música de pregrado y posgrado buscaban partituras y grabaciones en un ambiente académico. Además, explora qué herramientas y estrategias de búsqueda utilizan y si están más dispuestos a usar plataformas como YouTube o Google en lugar de las interfaces que contiene las bibliotecas.

Para llevar a cabo dicho estudio, en la primavera de 2013 se reclutaron diez estudiantes de pregrado y cinco estudiantes graduados con especialización en música. Los participantes recibieron una tarjeta de regalo por parte de la cafetería en agradecimiento por su tiempo en el estudio. Asimismo, se contrató a un estudiante del programa de posgrado local en biblioteconomía para que dirigiera las pruebas y entrevistas, esto con la finalidad de que los estudiantes no se sintieran intimidados por un bibliotecario formal.

La primera parte del proyecto abordó la observación de pruebas de búsquedas de los usuarios donde se les invitó a utilizar herramientas y procesos que habitualmente utilizarían para encontrar partituras y grabaciones. Para esto, se les proporcionó una lista impresa que incluía solicitudes para buscar audios, videos, partes instrumentales y partituras vocales.

Lo anterior se utilizó para distinguir:

- ¿Qué herramientas eligieron y en qué orden las usaron? (en otras palabras, ¿el catálogo de la biblioteca fue el último recurso o los estudiantes comenzaron allí, pero lo dejaron por frustración?
- ¿Qué técnicas de búsqueda utilizaron? (palabras clave, título, autor, operadores booleanos, etc.)
- ¿Cómo evaluaron los elementos arrojados por las búsquedas?
- ¿En qué formato elegían?

Posteriormente a las pruebas de búsqueda, los participantes fueron entrevistados para determinar el nivel de conocimiento que poseen sobre las partituras en línea que la biblioteca

ofrece y de las fuentes de grabación. Igualmente, se les cuestionó sobre la frecuencia con la que buscan partituras y grabaciones.

Algunos hallazgos de este estudio muestran que:

- ✓ Los estudiantes de posgrado tienden a usar más herramientas, examinan más elementos y buscan más a fondo.
- ✓ Las preferencias de contenido físico en contraste con el contenido en línea varían dependiendo del formato y del estado del estudiante, sin embargo, en las búsquedas de partituras vocales (aunque había disponible partituras digitales y físicas) el 80% de los estudiantes de Licenciatura y de graduados escogieron partituras físicas.
- ✓ Un estudiante mencionó que cuando busca arias de ópera, requiere en la mayoría de las veces que la partitura tenga una sinopsis o una guía de pronunciación y traducción.

La autora reflexiona que las herramientas fáciles de usar no siempre prevalecen sobre el catálogo de la unidad de información, pues las herramientas de ésta han mejorado al paso del tiempo.

Relacionado con lo anterior, se hace referencia a que las plataformas como YouTube (aunque son fáciles de usar) pueden ser frustrantes debido a los metadatos que maneja pues a veces son muy amplios, inexactos o complejos.

Entre las conclusiones que manifiesta la autora se encuentran las siguientes:

- Sería beneficioso replicar estudio en otros tipos de instituciones musicales, así como investigar cómo cambia el comportamiento informativo de los estudiantes de música a lo largo de su carrera universitaria.
- El comprender las actividades actuales de búsqueda y las necesidades de información de los usuarios, permitirá a los bibliotecarios instruir de una manera más centrada, así como desarrollar mejores herramientas e interfaces de la biblioteca.
- Cuando se instruye a los usuarios en el uso de las bases de datos especializadas, se debe dar ejemplos concretos que muestren cómo las herramientas de catálogos se comparan con Google y YouTube, pues esto ayudará a que los usuarios vislumbren los beneficios de cada tipo de herramienta en lugar de generarles la sensación de que

la biblioteca no está manteniendo el ritmo con las herramientas que ellos ya utilizan (p. 67).

Como se ve, Kirstin Dougan realizó estudios continuos sobre el comportamiento en la búsqueda de información de los estudiantes de música en la Universidad de Illinois en Urbana Champaign (Estados Unidos).

En suma, se puede determinar que los programas de estudio constantes permiten conocer más a la comunidad a la que atiende la biblioteca especializada en música, para así, identificar los obstáculos en las búsquedas que realizan los usuarios, dando paso a realizar acciones que mejoren las experiencias de recuperación de información.

Este reto no es fácil pues los materiales de música se encuentran también inmersos en plataformas que constantemente se actualizan y a las cuales los usuarios ya se encuentran familiarizados, como lo son Google y YouTube. Es por ello, que las bibliotecas requieren conocer cada vez más a sus usuarios, pues el estar preparadas permitirá satisfacer las inquietudes de sus estudiantes.

Por otro lado, el estudio de Kostagiolas, Lavranos, Korfiatis, Papadatos y Papavlasopoulos (2015) tuvo como objetivo examinar las necesidades de información, así como el comportamiento informativo de la banda de músicos aficionados “Kapodistrias” ubicada en la isla de Corfú en Grecia.

Se distribuyó una encuesta a 180 músicos, de los cuales solo 147 quisieron participar. Este instrumento de investigación abordó las siguientes secciones de preguntas:

- Primera sección: género, edad, rol del miembro.
- Segunda sección: necesidades de búsqueda de información, frecuencia de búsqueda.
- Tercera sección: importancia de los recursos de información musical (digitales, convencionales e interpersonales).
- Cuarta sección: barreras u obstáculos para la búsqueda de información musical.

Algunos de los hallazgos obtenidos indican que:

- Los miembros de la banda buscan más información sobre instrumentos de música, partituras, y entretenimiento.

- En relación con sus recursos de información, los buscadores de Internet son el principal recurso, seguido del contacto con colegas y amigos, institutos de música, así como, tiendas de música.
- Entre las barreras al buscar información se encuentran: la falta de bibliotecas y servicios de información accesibles; en el mundo digital existe mucha información no organizada de música electrónica, el costo, la falta de tiempo y las habilidades informáticas.

Asimismo, los autores mencionan que estos músicos “están motivados para buscar información para sus actividades educativas, mejorar su desempeño y desarrollar su colección de música (...) buscan principalmente información para determinar o verificar trabajos musicales, partituras, compositores, intérpretes e incluso para entretenerse” (p. 16).

Otro estudio de Kostagiolas, Lavranos, Martzoukou y Papadatos, publicado en 2017, explora la relación entre el comportamiento de búsqueda de información de los músicos y sus rasgos de personalidad.

La encuesta fue aplicada a músicos griegos de varias comunidades musicales como; Comunidad “Kapodistrias”, el Conservatorio Jónico, la Escuela Secundaria de Música, así como a educadores de música, compositores, intérpretes, académicos, estudiantes y músicos aficionados de Corfú (Grecia).

Se distribuyó a 200 músicos, de los cuales solo 168 aceptaron colaborar. Las preguntas se basaron en teorías que abordaban dominios de comportamiento informativo y sobre la creatividad musical.

Entre los hallazgos identificados se tiene:

- ✓ La información tiene un papel determinante en todas las distintas actividades creativas de los músicos, como en composición, interpretación, improvisación, comprensión auditiva y análisis.
- ✓ Los músicos de esta encuesta estaban muy motivados para buscar información para necesidades de información como; desarrollo de colecciones, trabajo, educación, capacitación y rendimiento.

- ✓ Buscaban con frecuencia información sobre géneros musicales específicos, piezas de música, instrumentos musicales, archivos de música electrónica, compositores y teoría de la música.
- ✓ Utilizaban Google, colegas y amigos.
- ✓ Uno de los obstáculos más importantes para buscar información fue la falta de bibliotecas.

En cuanto a los resultados de personalidad; se reflejó una fuerte conexión entre las características de la personalidad como la autoestima, autoeficacia, entre otros.

Un ejemplo de lo anterior, es que los autores comprendieron que los músicos que se percibían a sí mismos con mayor confianza y éxito a su vez reconocían más la importancia de las necesidades de información en el ámbito profesional. Asimismo, parecían tener mayores niveles de satisfacción con nivel actual de información y tal vez más confianza sobre sus enfoques al buscar información.

En definitiva, Kostagiolas et al. (2017) determinan que estos resultados revelan que las características positivas de la identidad pueden impactar de manera positiva en el comportamiento de búsqueda de información musical, así como, en la creatividad de los músicos.

En México, Chavarría (1999) realizó una investigación en las bibliotecas de las escuelas oficiales de música, como; la biblioteca de la Escuela Superior de Música, la biblioteca del Conservatorio Nacional de Música (ambas instituciones dependen al Instituto Nacional de Bellas Artes, 'INBA') y la biblioteca de la anteriormente llamada Escuela Nacional de Música (ahora facultad) de la Universidad Nacional Autónoma de México, donde su propósito fue:

Conocer las condiciones en que se encuentran las bibliotecas de las escuelas oficiales de música en el Distrito Federal y el grado de satisfacción que en sus servicios y colecciones encuentran los usuarios para, a partir de ello, detectar dónde radican sus principales fallas y proponer algunas opciones para su solución (p. 96).

Para esto se analizaron elementos como: tamaño de la colección, cantidad y tipo de personal, servicios, materiales que utilizan los usuarios, dónde buscan los usuarios, así como

el lugar que tiene la biblioteca como recurso para lograr satisfacer necesidades de información.

Para llevar a cabo la investigación se emplearon dos clases de cuestionario, pues uno se aplicó a las personas responsables de las unidades de información de las ya mencionadas escuelas de música, y, el otro cuestionario fue destinado a sus usuarios.

Para el cuestionario aplicado a los responsables de las bibliotecas se diseñaron 15 preguntas conteniendo lo siguiente:

- Datos generales
- Objetivos de las bibliotecas
- Colecciones y servicios
- Problemática a la que se enfrentaban
- Comentarios adicionales de los entrevistados

Por otro lado, el cuestionario aplicado a los usuarios (estudiantes y profesores) constó de 14 preguntas para determinar:

- Datos generales
- Frecuencia al utilizar materiales musicales
- Lugares donde consiguen esos materiales
- Frecuencia de asistencia a la biblioteca
- Grado de satisfacción en los servicios de la biblioteca

Asimismo, la autora de esta investigación hizo uso de una guía de observación para cada unidad de información donde se incluyeron características físicas de la infraestructura, mobiliario y aspectos sobre el tipo de catálogo.

Los instrumentos de investigación se aplicaron del siete de abril al dos de mayo de 1997, teniendo un total de 410 cuestionarios contestados por adultos e infantes de ambos sexos:

- Escuela Nacional de Música: 204 cuestionarios
- Escuela Superior de Música: 68 cuestionarios
- Conservatorio Nacional de Música: 138 cuestionarios

De acuerdo con los resultados analizados de manera conjunta (en cuanto a cuestionarios de usuarios) la autora describe que las tres instituciones enfrentaron problemas en sus unidades de información como:

- Colecciones insuficientes
- Deficiente organización
- Carencia de principales servicios

Asimismo, la autora manifiesta que “las bibliotecas de dos de las tres escuelas oficiales de música (...) están lejos de cumplir con su función de cubrir las necesidades de información de sus usuarios” (p.116). En este sentido, se refería a la biblioteca del Conservatorio Nacional de Música y a la biblioteca de la Escuela Superior de Música del INBA (Instituto Nacional de Bellas Artes).

Lo anterior, se menciona porque la autora encontró que tienen colecciones insuficientes, no poseen catálogo para sus usuarios, el personal no tiene formación bibliotecológica, lamentablemente no les llega presupuesto, no tienen suficiente espacio y no proporcionan servicios fundamentales (préstamo a domicilio, interbibliotecario, consulta y fotocopiado).

Así, sus usuarios (alumnos y profesores) habrían de acostumbrarse a dicha situación y sus percepciones reflejaban que la biblioteca de su institución era poco útil, dando paso a que mejor utilizaran otros recursos.

Por otra parte, la unidad de información correspondiente a la Escuela Nacional de Música de la UNAM fue la que se encontró en mejores condiciones respecto a sus servicios, pues contiene en su mayoría, lo que debería tener una biblioteca. Sin embargo, el que tuviera esto, no significaba que los usuarios estuvieran satisfechos en cuanto a sus necesidades de información pues, más de la mitad de sus usuarios encuestados evaluaron los servicios como regulares, malos o desconocidos. Sus problemas primordiales se centraron en el horario, carencia de material y la mala calidad del fotocopiado.

Los resultados de esta investigación permitieron a la autora, elaborar una propuesta de mejoramiento centrado en las colecciones, personal, organización, servicios, edificio y recursos económicos para las tres instituciones de formación musical.

Igualmente, en México, Huitrón (2016) realizó un estudio donde analiza e identifica las necesidades de información y el comportamiento informativo de los músicos que cursan las Licenciaturas de: canto, composición, educación musical, etnomusicología, instrumentista y piano en la Facultad de Música de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Para dicho estudio, realizó un muestreo estratificado donde dividió a la población total en estratos por Licenciatura. De esta manera se tenía una población de 579, de la cual su muestra resultó ser de 234. Teniendo en canto (25), composición (24), educación musical (22), etnomusicología (14), instrumentista (113) y piano (36).

Para la recolección de datos se diseñó un cuestionario con 17 preguntas relacionadas con datos sociodemográficos, necesidades de información y comportamiento informativo. Y tuvo una duración de dos meses para su completa aplicación debido a que hubo dificultades para encontrar a los alumnos, donde el tiempo de contestación para el cuestionario fue de seis a 10 minutos.

Los resultados de la investigación fueron los siguientes:

- Las necesidades de información de esta comunidad de músicos se centran en solfeo, adiestramiento auditivo y estilos musicales.
- Las necesidades de información de interés personal se fijaron en idiomas, cine, literatura y cultura.
- Sus fuentes de información más utilizadas son los libros y partituras, mientras que las menos usadas son las fotografías, manuales y software.
- Prefieren hacer uso de Internet, así como de otras bibliotecas y profesores.
- Recurren a otras escuelas de música como la Escuela Superior de Música, Ollin Yoliztli y el Conservatorio Nacional de Música.
- La asistencia a la biblioteca ‘Cuicamatini’ de la Facultad de Música es satisfactoria, pues su comunidad asiste de manera frecuente.

Así pues, la autora invita a que se incrementen las participaciones de escuelas o unidades de información a desarrollar estudios de usuarios para llegar a mejorar como institución, pues a través del conocimiento de las necesidades de información y del

comportamiento informativo de los usuarios, se pueden establecer nuevos servicios fundamentados en los resultados de futuras investigaciones.

Por consiguiente, reflexionando la información del presente capítulo, se cuenta ya con el conocimiento correspondiente al Modelo de las Necesidades de Información (NEIN). Así como también, la noción sobre cómo se han estudiado otras comunidades de usuarios que se dedican a la música, teniendo entonces un punto de partida para la implementación de futuras investigaciones, mediante la integración de un modelo holístico en nuestras comunidades de usuarios en el área musical.

Por ello, en el siguiente capítulo, se profundiza en las características más relevantes sobre la institución donde se encuentra la comunidad de estudio, además de los aspectos que rodean la interacción de los usuarios con su unidad de información.

Referencias

- Calva González, J. J. (ed.) (2007). *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Calva González, J.J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. (1ª ed.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Chavarría Suárez, Y. (1999). *Las bibliotecas de las escuelas oficiales de música en el D.F.: evaluación de sus servicios*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <http://132.248.9.195/pd1999/272141/Index.html>
- Dougan, K. (2012). Information seeking behaviors of music students. [Comportamiento en la búsqueda de información de estudiantes de música] *Reference Services Review*, 40 (4), 558-573. doi: 10.1108/00907321211277369
- Dougan, K. (2015). Finding the Right Notes: An Observational Study of Score and Recording Seeking Behaviors of Music Students. [Encontrando las notas correctas: un estudio observacional de partitura y grabación en busca de comportamientos de estudiantes de música] *The Journal of Academic Librarianship*, 41 (1), 61-67. doi: 10.1016/j.acalib.2014.09.013
- González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades de información y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: TREA.
- Guevara Villanueva, A. (2005). *El fenómeno de las necesidades de información en los investigadores del área de las matemáticas*. (Tesis de maestría). Recuperada de: <http://132.248.9.195/ptb2010/anteriores/0347009/Index.html>
- Hernández Salazar, P. (1993). El perfil del usuario. *Investigación bibliotecológica*. 7 (15), 16-22. doi: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.1993.15.3816>
- Huitrón Rojas, B. (2016). *Necesidades de información y comportamiento informativo de los alumnos de licenciatura de la Facultad de Música de la UNAM*. (Tesina de Licenciatura). Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptd2016/marzo/0742799/Index.html>

- Hunter, B. (2006). A New Breed of Musicians: The Information-Seeking Needs and Behaviors of Composers of Electroacoustic Music. [Una nueva raza de músicos: las necesidades y conductas de búsqueda de información de los compositores de música electroacústica] *Music Reference Services Quarterly*, 10 (1), 1-15. doi: 10.1300/J116v10n01_01
- Kostagiolas, P. A., Lavranos, C., Korfiatis, N., Papadatos, J. & Papavlasopoulos, S. (2015). Music, musicians and information seeking behaviour: A case study on a community concert band. [Música, músicos y comportamiento en la búsqueda de información: un estudio de caso en la comunidad de una banda de conciertos] *Journal of Documentation*, 71 (1), 3-24. doi: 10.1108/JD-07-2013-0083
- Kostagiolas, P. A., Lavranos, C., Martzoukou, K. & Papadatos, J. (2017). The role of personality in musicians' information seeking for creativity. [El papel de la personalidad en la búsqueda de información para la creatividad de los músicos] *Information Research*, 22 (2). Recuperado de: <http://InformationR.net/ir/22-2/paper756.html>
- Krikelas, J. (1983). Information seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quaterly*, 19 (2), 5-20.
- Line, M. B. (1974). Draft definitions: information needs, wants, demands an use. *Aslib Proceedings*, 26 (2), 87-87. doi: <https://doi.org/10.1108/eb050451>
- Mayer, J. (2015). Serving the Needs of Performing Arts Students: A Case Study. [Al servicio de las necesidades de los estudiantes de artes escénicas: un estudio de caso] *Libraries and the Academy*, 15 (3), 409-431. Recuperado de: https://repository.uwyo.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com.mx/&httpsredir=1&article=1034&context=libraries_facpub
- Naverson, L. (1999). *The information needs and seeking behaviors of amateur musicians: a qualitative study*. [Las necesidades de información y comportamientos de búsqueda de músicos aficionados: un estudio cualitativo] (Tesis de maestría). Recuperado de: <https://cdr.lib.unc.edu/indexablecontent/uuid:b7a0897b-7deb-4978-a89d-64b4fc307382>

- Potter, L. L. (1992). *A Study of the Hugh A. Glauser School of Music Library*. [Un estudio de la Biblioteca de la Escuela de Música ‘Hugh A. Glauser’] (Tesis de maestría). Recuperado de: <https://eric.ed.gov/?id=ED354920>
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción de usuario: un concepto en alza. *Anales de la documentación*, (3), 139-153. Recuperado de: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>
- Sanz Casado, E. (1993). La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. *Revista General de Información y Documentación*, 3 (1), 154-166.
- Thomas, B. (2011). Creating a specialized music search interface in a traditional OPAC environment. [Creando una interfaz de búsqueda especializada en música en un entorno de OPAC tradicional] *OCLC Systems & Services: International digital library perspectives*. 27 (3), 248-256. doi: 10.1108/10650751111164588
- Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad de la gestión*. Recuperado de: https://www.fundacionbertelsmann.org/fileadmin/files/Fundacion/Publicaciones/06_ByG14_con-portada.pdf
- Wilson, T. D. (2000). Human information behaviour. *Informing Science*, 3 (2), 49-56. Recuperado de: <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p4956.pdf>
- Wopereis, I. & Derix, E. (2016). Seeking Creativity: A Case Study on Information Problem Solving in Professional Music. [La búsqueda de la creatividad: un estudio de caso sobre la resolución de problemas de información en música profesional] *Information Literacy: Key to an Inclusive Society*. 676, 428-436. doi: 10.1007/978-3-319-52162-6_43

Capítulo 2

El Conservatorio Nacional de Música y la Biblioteca “Candelario Huízar”

El objetivo de este capítulo, es la descripción de la comunidad de usuarios que fue sometida al estudio sobre la aplicación el Modelo NEIN. Ante esto, es requerible conocer el entorno donde se desarrollan las actividades y la interacción de la comunidad de músicos, perteneciente a la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música.

Por tanto, el capítulo se estructura en dos apartados. En el primero se determina la historia del Conservatorio Nacional de Música, y en el segundo se describen datos relevantes sobre la unidad de información “Candelario Huízar”.

De esta manera, se proporciona la conceptualización del término “Conservatorio”, pues conviene conocer su origen para comprender su historia. Así, se prosigue a adentrarnos en los antecedentes del primer Conservatorio de Música en México, describiendo las razones para su creación, formación, nacionalización y diversos cambios por los que tuvo que pasar.

Posteriormente, se brinda un panorama a la oferta educativa que tiene el plantel en profesionalización musical, su certificación, su estructura orgánica, la relación con otras instancias académicas o gubernamentales, así como la dinámica en que ofrece sus actividades culturales.

Terminando esto, se proporciona la información correspondiente a la unidad de información “Candelario Huízar”, donde se describen sus antecedentes; mediante la entrevista realizada a un miembro del personal que más tiempo lleva laborando en la biblioteca.

Asimismo, se proporciona información relacionada con el personal bibliotecario, los servicios bibliotecario y de información, el estado de la colección y su comunidad de usuarios.

Por último, se brindan datos sobre la Fonoteca “Melecio Morales” y sobre el Archivo Histórico que también se encuentran en el Conservatorio Nacional de Música.

2.1 El Conservatorio Nacional de Música

2.1.1 Historia

La conformación de una gran institución de enseñanza musical no fue una tarea fácil y menos en un país que se encontraba inmerso en movimientos y cambios políticos y sociales.

Lamentablemente, el apoyo a la cultura y arte no siempre se ha dado de manera paralela a otras áreas del conocimiento. Y es por ello, que los esfuerzos de grupos de intelectuales son admirables, pues incluso con obstáculos monetarios y sociales, lograron establecer un modelo de enseñanza musical que fuera digna de presentar y de seguir.

Para comprender mejor la historia que rodea la creación del Conservatorio¹ Nacional de Música, es deseable conocer la importancia que reflejan estos grupos de intelectuales que conformarían la profesionalización de la enseñanza musical.

¹ La palabra ‘conservatorio’ usada hoy en día en todo el mundo occidental [designa] a las escuelas de arte y en especial a las de música, nació en Italia, cuna de los primeros conservatorios. En sus inicios estos centros tenían un carácter muy distinto al actual, se trataba no de escuelas dedicadas al cultivo del arte, sino de instituciones de caridad. Se encontraban entre ellas refugios, asilos, orfanatos y hospicios a los que se denominaba en conjunto ‘conservatorios pobres’ porque esa era su principal función mantenían o ‘conservaban’ a niños sin recursos ni familia, generalmente abandonados o huérfanos que al ingresar al conservatorio recibían, además del sustento diario, la enseñanza de un oficio para su posterior independencia y si tenían talento, educación musical. Con ello, los conservatorios constituían un importante centro proveedor de músicos ambulantes y mendicantes para la ciudad; y de músicos diversos, para los servicios litúrgicos de las iglesias. (...) El concepto moderno de conservatorio -como centro democrático que imparte educación especializada y profesional en música- fue fruto directo de la Revolución Francesa: las clases medias en lucha pronto descubrieron en la educación musical un medio ideal para alcanzar su independencia social, y se dieron a la tarea de crear escuelas destinadas exclusivamente a la música (Chavarría, 1999, pp. 60-61).

Es a partir del siglo XVIII cuando estos hospicios comienzan a convertirse en instituciones dedicadas a la enseñanza de la música. Instituciones y nombre fueron adoptados fuera de Italia allá donde surgiera una importante escuela de música o arte dramático, perdiendo con el paso del tiempo el carácter asistencial de los primeros conservatorios (El Conservatorio.es. Música antigua y gastronomía, 2018, párr. 19).

Las Sociedades Filarmónicas: su conformación e importancia

Primera Sociedad Filarmónica

No se puede referir al Conservatorio Nacional de Música, sin antes mencionar de manera breve los antecedentes que formaban el camino de la exaltación musical en México. Ante esto, se hace referencia a los primeros intentos por grandes intelectuales que se interesaban por compartir y formar una organización que brindara una inspiración musical.

La primera Sociedad Filarmónica fue fundada por José Mariano Elízaga, ante esto, Orta (1996) menciona datos detallados de su origen:

En 1824, contando con la simpatía y apoyo del Gobierno, (y con la decidida ayuda de D. Lucas Alamán), D. Mariano Elízaga fundó la “Sociedad Filarmónica”, primera en su género en México, con el noble propósito de dar un impulso organizado a la música. El domingo 17 de abril del año siguiente (1825) se declaró solemnemente inaugurada, por el C. Presidente de la República, Gral. Guadalupe Victoria, la Academia de la misma Sociedad (...) (Esta Academia funcionó en la calle de Escalerillas No. 12) (p. 250).

Sobre esta misma etapa; Zanolli (1997) menciona que “Elízaga [logró] inaugurar su escuela, bajo el nombre de ‘Academia Filarmónica Mexicana’” (p. 63). Sin embargo, estos esfuerzos tuvieron poco tiempo de duración, ya que como refiere Orta (1996) incluso con el entusiasmo de Elízaga y con el apoyo que tenía, la Sociedad Filarmónica no tuvo una prolongada estadía (p. 250). Dando paso a demás proyectos musicales por parte de otros personajes importantes en el ámbito musical.

De acuerdo con Zanolli (1997), entre los planteles que se formaron después de la Academia de Elízaga, sobresalieron: “La ‘Escuela Mexicana de Música’ de Joaquín Beristáin y Agustín Caballero (1838) y la ‘Academia de Música de la Gran Sociedad Filarmónica de México, dirigida por José Antonio Gómez (1839)’” (p. 68). Esto se contrastará más adelante para comprender mejor la trayectoria musical en México.

No obstante, cabe mencionar que México aún no consolidaba una identidad musical que permitiera reconocer su sello nacional puesto que “(...) El movimiento musical en México (...) tuvo como guías a artistas extranjeros: fueron ellos los que vinieron a informarnos y a mostrarnos lo que de novedoso había en Europa” (Orta, 1996, p. 264).

De manera que, el país requería contar con una formación musical que fuera propia y que permitiera expresar la pasión y creatividad mexicana. Por ello, Orta (1996) reconoce que “(...) La Academia fundada por D. Joaquín Beristáin y D. Agustín Caballero, indica ya el deseo de formar y contar con mexicanos que puedan, si no competir con los extranjeros, sí, cuando menos, tratar de proporcionar elementos que sean nuestros” (p. 264).

Segunda Sociedad Filarmónica

Al mismo tiempo, cabe resaltar que había personajes que tenían demasiado interés en juntar esfuerzos para formar más establecimientos especializados en la preparación musical.

Por ello, Orta (1996) describe que: “(...) Con el propósito de dar estabilidad a nuestro medio musical, cuyo movimiento y vida dependían, como se puede deducir, de elementos extranjeros, D. José Antonio Gómez fundó en ese año (1839), la Gran Sociedad Filarmónica” (p. 268). La fundación de su academia contemplaba presentaciones mensuales de dos conciertos; y su actividad se prolongó hasta 1864. Su establecimiento se efectuó en el salón del Colegio de Minería el 15 de diciembre [de 1839] (Zanolli, 1997, p. 69).

Sin embargo, esta Gran Sociedad Filarmónica, no perduró por mucho tiempo, a pesar del empeño que ponía su fundador; incluso, cuando este contaba ya con una buena reputación y experiencia en el área musical (Orta, 1996, p. 268).

Tercera Sociedad Filarmónica y Fundación del Conservatorio de Música

En México, por 1865, no se desconocía la ópera, los conciertos y demás espectáculos de índole artística, pero eran limitados o no se presentaban tan seguido, pues a pesar de los esfuerzos y acciones ya mencionadas “les faltaba la continuidad, la orientación y el aliento que sólo puede dar un medio de vieja y arraigada cultura, o, en su defecto, una organización especial encargada de inspirar y dirigir” (Cosío, 1951, p. 302).

Es por ello que, la fundación de la Tercera Sociedad Filarmónica dio paso a consolidar los grandes logros del medio musical, pues permitió la unión de entregados intelectuales que, integrando sus conocimientos y recursos establecieron el camino artístico a seguir.

Así, como expone Orta (1996) la Sociedad Filarmónica “nació en la casa del maestro D. Tomás León, de unas reuniones periódicas que se realizaban allí y cuyos miembros

constituyeron el ‘Club Filarmónico’” (p. 342). “(...) Ellos eran médicos, empresarios, escritores, abogados, ingenieros y en general una gama de profesionales que compartían una genuina inquietud” (Bellinghausen², 2018, párr. 2).

En esta casa se reunían todos aquellos “amantes de la buena música, entre ellos Antonio García Cubas, Urbano Fonseca, Aniceto Ortega, Melecio Morales, Francisco Villalobos, Ignacio Durán, Eduardo Liceaga, Jesús Dueñas y Agustín Siliceo. Los músicos tocaban sus composiciones y los otros las criticaban o elogiaban” (Cosío, 1951 p. 304).

Por tanto, el acontecimiento que fue punto clave para los eventos futuros fue cuando:

A fines de 1865, este grupo fue a ver al empresario de la compañía de ópera del entonces Teatro Imperial para que pusiera la *Ildegonda* de Melecio Morales; en un principio el empresario se negó, pero después de un escándalo artificial de las galerías, que clamaban a gritos su presentación (...) y de que el gobierno se comprometió a hacerse cargo de las pérdidas, se llevó a escena (Cosío, 1951, p.304).

De modo que, “ante este éxito, el grupo decidió constituirse en una asociación formal que evitara subsiguientes desprecios y de paso conseguir la dignificación de la profesión musical por medio de un conservatorio” (Bellinghausen, 2018, párr. 3).

Y, en relación con la ópera ‘*Ildegonda*’ Zanolli (1997) menciona que:

Durante la noche del estreno, en el momento del brindis y a sugerencia del doctor José Ignacio Durán – a la sazón director de la Escuela de Medicina-, éste propuso que, para coronar la obra artística del grupo de amantes del arte congregados, se fundara el Conservatorio de Música Mexicano, en cuyas aulas hallase la juventud de México los conocimientos necesarios en las ciencias musicales (p. 76).

Por lo cual, “García Cubas propuso entonces que se formara realmente el club, y así se hizo, sólo que se optó por el nombre de Sociedad Filarmónica Mexicana” (Cosío, 1951, pp.304-305). De ahí que, “El Dr. Aniceto Ortega, reconociendo su importancia, formuló unos estatutos que dieron origen a la Sociedad, que quedó formalmente instalada el 14 de enero de 1866” (Orta, 1996, p. 342).

Así, conformada de manera oficial la Sociedad Filarmónica, se pasaría al siguiente punto; la creación y establecimiento de una escuela de enseñanza musical. Además:

² Karl Bellinghausen Zinser (1954-2017) fue un musicólogo, investigador y docente, sobresaliente historiador de la música nacional, en particular de los siglos XVIII y XIX.

Para impulsar la nueva escuela (...) se verificó la fusión en su seno con otras instituciones musicales particulares, como fueron la academia de música que sostenía el ayuntamiento capitalino, a cargo de Luz Oropeza, y la particular que comandaba el presbítero Agustín Caballero, quien además ofreció sus locales ubicados en la esquina de las calles de Canoa y primera del Factor mientras el Conservatorio encontraba un sitio más adecuado para trabajar (Zanolli, 1997, p. 85).

En esta Sociedad Filarmónica se eligió al presbítero Agustín Caballero como el nuevo director del Conservatorio, además de que “fue él quien entregó los contingentes de su Academia (que tenía una antigüedad de 28 años) para que formasen el primer núcleo de alumnos del nuevo establecimiento (...) El nuevo plantel inició sus clases el 1° de julio de 1866” (Orta, 1996, p. 338).

Conviene subrayar que:

Esta nueva institución tenía implícitamente la misión de entrenar músicos competentes para las funciones operísticas y musicales del país, así como la formación artística de los mismos. Además, este nuevo conservatorio vio la oportunidad de hacer algo inédito en México: la formación profesional de las mujeres. Es decir, el Conservatorio fue la primera escuela profesional en la que una mujer podría obtener un título profesional. Lo cual es especialmente significativo en una sociedad en la que la mujer carecía de cualquier derecho (Bellinghausen, 2018, párr. 5).

Esto es considerado un gran éxito pues como explica Zanolli (1996) “Con la fundación del Conservatorio de Música de la Sociedad Filarmónica Mexicana en 1866, se materializaban los anhelos e iniciativas particulares de quienes, desde el primer cuarto del siglo habían intentado establecer una institución educativa musical en México” (p. 133).

Nacionalización del Conservatorio de Música y disolución de la Sociedad Filarmónica Mexicana

El Conservatorio se vio inmerso en cambios sumamente representativos; en un contexto histórico, conviene resaltar lo siguiente; expuesto por Bellinghausen, (2018):

Al caer el régimen imperial de Maximiliano se temió por la posible disolución del Conservatorio. No obstante, al contrario de ello, el gobierno de Juárez otorgó a la Sociedad Filarmónica Mexicana el magnífico edificio de la Ex Universidad y la lista de sus socios se vio incrementada con la presencia de connotados liberales, con lo que el Conservatorio pudo ampliar sus actividades hacia el arte dramático (párr. 7).

Así, la Sociedad Filarmónica pudo instalar “el 29 de septiembre de 1868 una nueva sección: El Conservatorio Dramático, distinto del musical propiamente, fundado antes. Lo iniciaron actores y literatos, (...); ofrecían clases de declamación, esgrima, baile y aún daba ocasión a leer trabajos históricos” (Cosío, 1951, p. 306). De esta manera, el Conservatorio alcanzaba un nivel más completo en el ámbito artístico, complementando su enseñanza estética.

En cuanto al movimiento de nacionalización; como ya se mencionó, el presidente Benito Juárez concede el edificio de la Ex-Universidad; este hecho tuvo lugar el “(...), el 25 de octubre de 1867 (...) [y además] ordena incluir al propio Conservatorio entre los planteles educativos considerados en La Ley Orgánica de Instrucción Pública del 2 de diciembre de ese mismo año” (Zanolli, 1997, p. 104).

Asimismo, a pesar de los esfuerzos y logros obtenidos por la Sociedad Filarmónica durante varios años, Orta (1996) manifiesta que:

En 1877, ya constituido el gobierno del Gral. D. Porfirio Díaz, se dio la orden para la disolución de la Sociedad Filarmónica, atribuyéndole tal medida al ministro D. Ignacio Ramírez, quien, con pretexto de que la propia Sociedad realizaba ‘maquinaciones lerdistas’, aniquiló y cortó el generoso esfuerzo realizado en favor de la música (p. 375).

Por consiguiente, “el 13 de enero de 1877 Ignacio Ramírez, Ministro de Justicia, envió un comunicado al doctor Eduardo Liceaga, presidente de la Sociedad Filarmónica, en el cual señalaba que, con esa fecha, quedaba nacionalizado el Conservatorio de la Sociedad Filarmónica” (Zanolli, 1997, p. 141). De esta manera, “Suprimida la Sociedad Filarmónica, el Conservatorio Nacional, entró, definitivamente, en la órbita de la enseñanza oficial” (Orta, 1996, p. 378).

Ante este nuevo panorama, la situación interna del Conservatorio conllevó varios cambios pues:

(...) Desde que el Sr. Lic. D. Benito Juárez concedió a este centro docente el edificio de la ex-Universidad, fue nacionalizado, y, de acuerdo con la ley de Instrucción Pública, se exigió a sus profesores que prestaran la protesta de laicismo; propuesta que, por su carácter sacerdotal, el P. Caballero no pudo suscribir. Más las relaciones del plantel con la Sociedad Filarmónica permitieron que, de hecho, se siguiese considerándolo como director hasta que, por nombramiento expedido en el mes de enero de 1877 fue designado para ese puesto el Dr. y barítono Antonio Balderas (Orta, 1996, p. 378).

No obstante, incluso con el cambio de estatus del plantel “la nacionalización era un importante avance (...) para la educación pública, de manera particular para la enseñanza artística en México, ya que hasta 1877 el Estado no había reconocido escuela alguna para la enseñanza de la música” (Zanolli, 1997, p. 146).

El Conservatorio Nacional de Música y la UNAM

La relación que existió entre el Conservatorio Nacional de Música y la máxima casa de estudios; UNAM, guarda matices interesantes dignos de mencionar, pues su historia conlleva puntos clave que fungen como antecedentes directos de la educación universitaria en materia de música, desarrollada en México años más adelante.

En este contexto la situación era diferente, ya que Zanolli (1997) comenta que “la política cultural y educativa del gobierno mexicano había tenido como aporte principal la fundación de la Universidad Nacional de México el 26 de mayo de 1910” (p. 347). Siendo un paso trascendental en la situación educativa del país.

Lo anterior, da cabida a una transición del estado de la Escuela Nacional de Música y Arte Teatral³ pues luego de haber sido creada como organismo privado por un conjunto de particulares y después nacionalizado bajo mandato del gobierno; estando sujeto al Ministerio de Instrucción Pública; ahora pasaría a ser uno de los planteles que conformarían la Universidad Nacional (Zanolli, 1997, p. 347).

En consecuencia, cuando la Escuela Nacional de Música se incorpora a la Máxima Casa de Estudios “pasó a depender de ella en los diferentes órdenes: económico, administrativo, político, académico, entre otros” (Zanolli, 1997, pp. 354-355).

Ante este panorama, se puede decir que la Escuela Nacional de Música y Teatro entraron en la órbita universitaria pues:

Son absorbidas por la Universidad Nacional de México, fundada en 1910 por Justo Sierra, con lo que su periodo universitario ha dado inicio, pero a finales de 1920, al momento de ser creada la Secretaría de Educación Pública, nuevamente como Conservatorio Nacional de Música, sin destacar alusión alguna relativa al Teatro, pasa a depender, a la par que la Universidad, del nuevo organismo administrativo (Zanolli, 1997, pp. 377-378).

³ El Conservatorio Nacional de Música ha cambiado de nombre en varias ocasiones; de acuerdo con las administraciones y enfoques académicos que lo han comandado.

En efecto, la Secretaría de Educación Pública, ahora cubría los estatutos administrativos, académicos, culturales, entre otros de la Universidad y, por ende, del propio Conservatorio. Sin embargo, esta situación se enfrentaría más adelante a cambios y decisiones inmersas en desacuerdos y cuestiones políticas.

Lo antes mencionado recae precisamente en que a finales de 1927 en la Universidad Nacional de México “la comunidad estudiantil universitaria se encontraba agitada; había nacido de su seno un movimiento que tenía como fin obtener la autonomía para la institución, hecho que contribuyó de manera especial a crear un clima de inestabilidad social” (Zanolli, 1997, p. 385).

Separación del CNM de la Universidad Nacional Autónoma de México

La época del director Carlos Chávez fue muy representativa para la vida del Conservatorio Nacional de Música, pues durante su gestión se llevaron a cabo cambios considerables en el camino académico.

Así, Orta (1996) detalla lo siguiente:

Carlos Chávez fue nombrado director del Conservatorio el 16 de diciembre de 1928. Con un gran dinamismo planteó, de inmediato, una serie de actividades y promovió reformas al plan de Estudios: bajo su influencia se experimentó una renovación vigorosa que provocó la reacción y resentimiento de algunos maestros. La huelga estudiantil de 1929 que, con muchas probabilidades, no le hubiese permitido continuar como director del plantel, le hizo solicitar de las autoridades superiores que el Conservatorio dejase de depender de la Universidad Nacional: acordada favorablemente su solicitud reintegró al establecimiento su nombre tradicional, olvidándose del de Escuela Nacional de Música, Teatro y Danza, que le había dado. (La separación del Conservatorio de la Universidad Nacional promovió, a su vez, la creación de la Facultad de Música de aquella institución y originó que muchos ameritados maestros (...) dejaran de prestar sus servicios al mismo Conservatorio) (pp. 431-432).

Ante este apartamiento de instituciones, Mendoza et al. (1980) menciona que (como se citó en Chavarría, 1999) “No hubo acuerdo general entre los profesores, y algunos decidieron permanecer en la Universidad, fundando la Escuela Nacional de Música” (p.68) dando paso a la instauración de otra gran escuela de enseñanza musical en México; en la actualidad conocida como Facultad de Música (FaM).

A mediados de 1929; ya separado el Conservatorio de la UNAM; la comunidad de Carlos Chávez se reintegra a la Secretaría de Educación Pública y restaura su pasado nombre: Conservatorio Nacional de Música. De manera que con animoso esfuerzo se ocupa de revisar de manera general el plan de estudios y demás programas académicos (Zanolli, 1997, p. 392). Así comenzaba otra etapa en la vida conservatoriana.

Una sede propia para el Conservatorio Nacional de Música

Lamentablemente, incluso con los cambios internos de administración curricular, el Conservatorio no contaba con un espacio adecuado para su desarrollo y expresión musical, pues siempre fue necesario que se acomodase y adaptase en lugares designados que no contenían las características arquitectónicas apropiadas para las actividades de enseñanza musical.

No obstante, “(...) la comunidad académica de la institución, después de haber clamado reiteradamente ante las autoridades en el tenor de que se les brindara mejores condiciones de espacio (...) por fin era beneficiada con el otorgamiento de un inmueble diseñado y construido” particularmente para ella, es decir para el Conservatorio Nacional de Música (Zanolli, 1997, p. 477).

Así, Bellinghausen (2018) describe el proceso de construcción para el nuevo espacio dedicado al plantel académico de música:

Poco después de que México declarara la guerra a las potencias del eje, como consecuencia del hundimiento de algunos barcos de Pemex, el Gobierno expropió los terrenos del Club Hípico Alemán (...) Pronto se vio que en ese espacio se podría construir un edificio concebido desde la mesa de diseño del arquitecto Mario Pani como una escuela de música de grandes dimensiones. De este modo, tras dejar el añoso edificio de Moneda 14 y 16, el Conservatorio se trasladó temporalmente a la escuela Normal de Maestros, y finalmente en 1949 se inauguró solemnemente la nueva sede. Este es el edificio que hoy ocupa el Conservatorio, y que desde del año 2012 es catalogado como Monumento Artístico de la Nación (párr. 17).

“Característica de todos sus salones, era el recubrimiento acústico especial con que se les había dotado. Contaba también con cuatro salas para conferencias, proyecciones cinematográficas o recitales, así como los espacios destinados a la biblioteca y fonoteca” (Zanolli, 1997, p. 488).

En suma, para adentrarse de manera sencilla en las sedes que tuvo el Conservatorio Nacional de Música a lo largo de su historia, Zanolli proporciona una breve cronología:

En 1866, en sus inicios, sus actividades arrancan en uno de los patios de la Escuela de Medicina, antiguo Palacio de la Inquisición; poco después, el Presidente Juárez le otorga el edificio que ocupara la Real y Pontificia Universidad, contraesquina de Palacio Nacional; más tarde por casi cuarenta años, desarrolla sus labores en la antigua casa del Mayorazgo de Guerrero, en la señorial calle de la Moneda, frente al Museo de Historia Natural, hasta ser alojado, durante una breve estadía, en una sección de la Escuela Normal Superior, en la calle de Rivera de San Cosme. Sin embargo, es a partir de 1949 que, nuevamente gracias a una disposición del Ejecutivo, se le brinda por primera ocasión una sede propia, construida especialmente para satisfacer sus necesidades particulares, ubicada en el terreno que ocupara el Club Hípico Alemán en Polanco (Zanolli, 1997, pp. 586-587).

Como se observa, el Conservatorio se encontró alojado en distintos lugares durante variados lapsos de tiempo. Esto es claro, debido a que es una institución que lleva ya más de 150 años de existencia en la vida musical del país. Y, con justa razón, dicha institución merecía un lugar especialmente construido para ella, donde pudiera expresar y desarrollar sus actividades de profesionalización musical.

Por último, relacionado con lo anterior Bellinghausen, (2018) manifiesta estas notables palabras:

Hoy la vida musical mexicana es una de las más intensas de toda Latinoamérica, hay una veintena de orquestas profesionales, 3 compañías de ópera, y más de 50 escuelas superiores de música (al menos una en cada estado). Todo ello es muestra de que el Conservatorio ha dejado una enorme huella, a tal grado que no es posible entender la cultura mexicana sin esta institución (párr. 20).

Así, el Conservatorio Nacional de Música sigue trabajando para seguir contribuyendo a la formación musical en México, brindando conocimiento valioso que enriquece la cultura nacional.

2.1.2 Oferta educativa

La oferta educativa del plan de estudios del Conservatorio está integrada por una formación profesional diseñada en dos niveles, que concuerda con los tipos de educación del Sistema Educativo Nacional. Así, se tiene que en la modalidad de Educación Media Superior está incorporado el nivel de Técnico Profesional. Y, en cuanto a la Educación Superior; comprende los niveles de Profesional Asociado y de Licenciatura.

Por tanto, si una persona desea profesionalizarse de manera más amplia en la carrera de *Canto*, tendría que cursar 3 años en el nivel Técnico Profesional, 2 años en el nivel de Profesional Asociado y, por último, 2 años correspondientes al nivel de Licenciatura, teniendo una duración total de 7 años. No obstante, dependiendo de cada carrera, es como será determinada su duración con relación a cada nivel de preparación. Caso distinto a la carrera de *Musicología o Composición*, puesto que ahí se cursaría directamente la Licenciatura con una duración total de 4 años. (véase **tabla 1**). Las carreras que se ofertan son las siguientes:

Tabla 1.
Oferta educativa del CNM

NIVEL SUPERIOR

CARRERA	AÑOS	TÉCNICO PROFESIONAL						PROFESIONAL ASOCIADO		LICENCIATURA		DURACIÓN EN AÑOS
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	
Arpa												9
Canto												7
Clarinete												8
Clavecín												8
Contrabajo												8
Corno francés												8
Fagot												8
Flauta transversa												8
Guitarra												8
Oboe												8
Órgano												9
Percusiones												8
Piano												9
Saxofón												8
Trombón												8
Trompeta												8
Tuba												8
Viola												10
Violín												10
Violonchelo												10
CARRERA	AÑOS	LICENCIATURA					DURACIÓN EN AÑOS					
		1	2	3	4	5						
Composición							4					
Dirección coral							4					
Educación musical							5					
Musicología							4					

Fuente: Secretaría de Cultura. (2018). *Proceso de admisión para el ciclo escolar 2018 – 2019 en el Conservatorio Nacional de Música. (Guía de trámite).*

Cabe mencionar, que el Conservatorio Nacional de Música ofrece tres áreas de orientación profesional, la cuales son: Interpretación, Investigación y Creación. Estas áreas permiten desarrollar el desempeño laboral de los egresados, abarcando cuestiones sociales y culturales.

Tabla 2.

Áreas de Orientación Profesional de las carreras del CNM

Áreas de Orientación Profesional	Importancia	Carreras/eje principal
<i>Interpretación</i>	<p>Es la síntesis de la preparación establecida desde el plan de estudios a partir de sus líneas, contenidos y metodologías que se da en un continuum de avance-reflexión.</p> <p>En esta área, la decodificación del lenguaje musical alcanza su máxima expresión, asumiéndose como la liga entre el compositor y el auditorio. Su logro requiere de un proceso meticuloso en el desarrollo técnico-interpretativo, siendo propositivo sin distorsionar la esencia del pensamiento del compositor. Si el compositor es la síntesis artística, musical y social de su entorno, el intérprete es la suma de sus propias vivencias con la correcta lectura del entorno del compositor.</p>	<p>Arpa, Canto, Clarinete, Clavecín, Contrabajo, Corno Francés, Dirección Coral, Fagot, Flauta Transversa, Guitarra, Oboe, Órgano, Percusiones, Piano, Saxofón, Trombón, Trompeta, Tuba, Viola, Violín, Violoncello.</p>
<i>Investigación</i>	<p>Este campo abarca los conocimientos para desarrollar las capacidades requeridas en el manejo, interpretación y aplicación de las diversas técnicas e instrumentos metodológicos existentes y/o de nueva creación, para la realización de investigaciones de carácter musical e interdisciplinario.</p> <p>La actividad en este campo se manifiesta de múltiples maneras, como el estudio y clasificación de archivos y obras musicales diversas; el estudio de partituras, sus estilos y lenguaje musical; la experimentación musical de nuevos recursos sonoros y la investigación académica, y el cuidado y asesoría de ediciones diversas y otras más.</p>	<p>CARRERA: Musicología</p> <p>EJE PRINCIPAL: Seminario de Investigación Formativa.</p>

<i>Creación</i>	Aporta la preparación y conocimientos que posibiliten al compositor reflejar la realidad existente, de acuerdo con los medios musicales específicos de su época, de otras y los de su invención, así como de su posición dentro de su entorno sociocultural. A la vez, ofrece saberes que permiten al profesional plasmar y codificar su imaginación y pensamiento musicales por medio de las graffas convencionales, contemporáneas o propias. Los productos pueden alcanzar diferentes grados de complejidad o terminación.	CARRERA: Composición EJE PRINCIPAL: Taller de Creación Musical
-----------------	---	---

Fuente: Elaboración propia, con información del Conservatorio Nacional de Música. (2018). Recuperado de: <https://conservatorio.inba.gob.mx/proof.html>

Cabe señalar que el Conservatorio Nacional de Música establece la acreditación educativa en sus tres niveles académicos, es decir, brinda títulos para: Técnico Profesional, Profesional Asociado y para Licenciatura. Actualmente, esta certificación está reconocida y respaldada por la Secretaría de Cultura en México.

Al mismo tiempo, el plantel ofrece cursos para un sector infantil, que tiene una duración de 1 a 5 años y la edad de ingreso comprende las edades 7 a 11 años.

2.1.3 Estructura orgánica

En cuanto a su estructura orgánica se halla representada por un director y dos secretarías: una académica y la otra administrativa, además, de contar con diversos departamentos, como: servicios escolares, acervos, difusión y extensión académica, coordinación de carreras, recursos humanos y, mantenimiento y obra pública. Conviene subrayar que, la biblioteca del plantel depende del Departamento de Acervos, que, a su vez, se encuentra en el departamento de Secretaría Académica. En la **figura 3** se visualiza la estructura correspondiente.

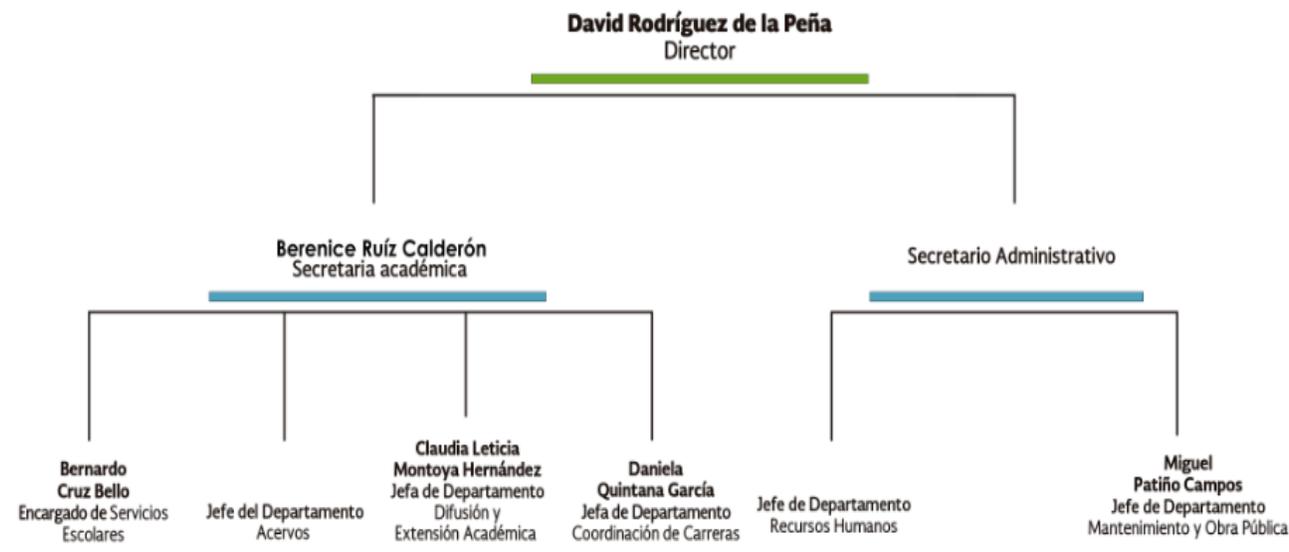


Figura 3. Organigrama del Conservatorio Nacional de Música
 Fuente: Conservatorio Nacional de Música. (2018). Recuperado de:
<https://conservatorio.inba.gob.mx/proof.html>

2.1.4 Relación con otras instancias

El Conservatorio Nacional de Música, mantiene una estrecha relación con instancias académicas y culturales, tales como:

- ❖ Secretaría de Cultura
- ❖ Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA)
- ❖ CENIDIM- Centro Nacional de Investigación, Documentación e Información Musical “Carlos Chávez”.

La relación con estas instituciones da paso al trabajo colaborativo para la creación de congresos, eventos, talleres, cátedras, recitales, concursos y demás actividades que permitan la promoción, inclusión y desarrollo de las artes en México. Asimismo, posibilita el avance de investigaciones, estudios y actividades de rescate, conservación y difusión del patrimonio documental de música en el país.

Tal es el caso del mes de marzo de 2019, donde tuvieron lugar las siguientes actividades: *Coloquio de Salud Emocional*, en el cual, se llevaron a cabo algunas conferencias como “*Distonía focal*” y “*Ansiedad escénica*”, la presentación del libro “*La*

mística del sonido” de Antonio Rodríguez Delgado, así como la Clase Magistral de Violonchelo eléctrico e inteligencia artificial y el VII Concurso Interno de Guitarra Clásica del Conservatorio Nacional de Música.

Como se ha mencionado, el CNM mantiene relación con otras instituciones para desarrollar el estudio, conservación y difusión sobre las artes en México, como por ejemplo, con el Centro Nacional de Investigación, Documentación e Información Musical “Carlos Chávez” donde se realizan convocatorias académicas de investigaciones sobre la música (véase figura 4).



Figura 4. Convocatoria CENIDIM 2019

Fuente: Centro Nacional de Investigación, Documentación e Información Musical “Carlos Chávez” (2019). Recuperado de: <https://cenidim.bellasartes.gob.mx/>

2.1.5 Actividades culturales

Cada mes, el Conservatorio Nacional de Música da a conocer su programación, donde muestra su cartelera con cada actividad cultural y sus respectivos datos de fecha, hora y sala donde se llevará a cabo. Cabe mencionar que estos eventos culturales son de acceso libre. (véase figura 5).

Asimismo, el Conservatorio Nacional de Música establece la difusión de sus eventos y demás actividades mediante su sitio web, y en las redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube. (véase figura 6).



PROGRAMACIÓN DE MARZO

VIERNES 1

Recital de violín
Cátedra del maestro
Oleg Gouk
11 h, Sala 34 Alfredo Bابلot

RECITAL DE VIOLONCHELO
Cátedra de la maestra
Irene Carrasco
13 h, Sala 4 Agustín Caballero

DOMINGO 3

I TEMPORADA DE CONCIERTOS
Orquesta de Cámara de Bellas Artes

MARTES 12

PRESENTACIÓN DEL LIBRO
La mística del sonido
Autor: Antonio Rodríguez Delgado
Guitarrista y docente del
Conservatorio Nacional de Música
Participan: Antonio Rodríguez Delgado
David Rodríguez de la Peña
Manuel Vargas
12 h, Sala 34 "Alfredo Bابلot"

MIÉRCOLES 13

RECITAL DE GUITARRA
Cátedra del maestro
Francisco Zúñiga
12 h, Sala 4 Agustín Caballero

RECITAL DE PIANO

Cátedra del Maestro
Alfredo Isaac Aguilar
13:00 h, Sala 34 Alfredo Bابلot

RECITAL DE TROMPETA

Cátedra del maestro
Juan Ramón Sandoval
15 h, Sala 139 Aniceto Ortega

DOMINGO 24

I TEMPORADA DE CONCIERTOS
Orquesta de Cámara de Bellas Artes
José Luis Castillo, director artístico
12 h, Auditorio Silvestre Revueltas

Figura 5. Programación mensual del CNM

Fuente: Conservatorio Nacional de Música (2019). Recuperado de: <https://conservatorio.inba.gob.mx/programacion-mensual.html>



Figura 6. Difusión de actividades culturales del CNM

Fuente: Conservatorio Nacional de Música. (2019). Recuperado de: <https://conservatorio.inba.gob.mx/>

2.2 La Biblioteca “Candelario Huizar”

2.2.1 Antecedentes

Debido a que no se lograron localizar fuentes documentales impresas que brindaran información relevante sobre la creación de la unidad de información perteneciente al Conservatorio Nacional de Música, se procedió a entrevistar al personal que más tiempo lleva laborando en dicha biblioteca. Por tanto, se realizaron grabaciones a la señora Olivia Chávez Guadarrama el día 20 de abril de 2018, en las instalaciones de la biblioteca. He aquí sus comentarios y reflexiones:

“Cuando el Conservatorio Nacional de Música se cambia de la Calle de ‘Moneda’, que era donde se encontraba, trajeron material que le sobraba de la Sociedad Filarmónica y empezaron a organizar el material, vino el señor Jesús Guadarrama que lo empezó a clasificar y empezaron a sacar de las cajas, así literalmente de las cajas el material para poderlo organizar. Se hizo un listado del material que había; generalmente, el material que ha habido y que hay ha sido por donación, entonces pues, la forma en lo que se pudo, se clasificó y se organizó la biblioteca. Hasta la fecha hay muchas cajas que están todavía cerradas porque no ha alcanzado, no tenemos el tiempo ni el personal para poderlas sacar y clasificar, entonces nos vamos con la clasificación que ellos le pusieron. Entonces, ya sabemos, viene un material de violín, vamos y vemos ‘ah violín tiene esta clasificación’ y se la volvemos a repetir la clasificación. En sí no hay un sistema fijo, esto ha sido también por falta de apoyo de las autoridades porque la biblioteca la dejaban al último y no le habían puesto la importancia que se tenía. Ha habido falta de personal, ha habido nada más dos gentes para turnos y la verdad es que si tiene mucha, ¿cómo te diré? hay muchos alumnos que se interesan por la biblioteca, bueno más bien por el material de la biblioteca; porque los libros, o los métodos son muy caros, entonces vienen jefes que son... traen ideas administrativas, no de catalogación y pues se va, se va siguiendo. Tengo 29 años en esta biblioteca desde que entré entonces, yo sí traía nociones de catalogación porque trabajé en la biblioteca de redes públicas que se abrieron con De la Madrid y en eso, pues ya me vine para acá entonces, pues pude desarrollar un poquito más y nos han dado cursos, pero son cursos de una o dos semanas y pues no es para cubrir todas las necesidades, lo que es toda una carrera, entonces pues es muy reducido el conocimiento que se tiene, aparte que a veces

los compañeros pues no tienen el estudio suficiente para poderlo hacer, entonces pues vienen, hemos tenido muy buenos encargados del acervo pero desgraciadamente por cuestiones políticas, otro porque falleció, de salud no se siguió, ya se tenía pensado clasificarlo y ponerlo todo en la computadora pero, pues, ni tiempo ni personal, ni tampoco capacitación tuvimos, entonces desgraciadamente él fallece y se quedó otra vez en las mismas. Si se logró ordenar por estantes, por bloques porque antes era el sistema de 'arado', el que se tenía ordenado en los libros, pero ahora, por lo menos ya tenemos un poquito más organizado y se tiene por autor, estamos clasificando por autor. Se tenía un catálogo que se iba haciendo, empecé a hacerlo porque tenía, como yo sabía que el catálogo era por autor, por materia y por instrumento, pero vino un director con sus ideas de que se iba a catalogar por la computadora y demás y tiró todo, las tarjetas, todo el catálogo, por lo menos servía para ayudarnos donde encontrar los libros, ¿no? Pero les pareció pues muy 'anticuado' muy fuera de serie ya y los tiraron, por eso nuestra biblioteca, yo siento que es muy importante porque es reconocida mundialmente, sin embargo, estamos en la edad de piedra. Desgraciadamente porque nos decimos, '¡Qué biblioteca tan rara!' pero a veces nos consuela que las personas que trabaja aquí y el interés que le ponen, llegamos a aprender los autores y las materias. Entonces pues, sí se nos facilita y nos comparan con La Nacional, que dicen que en La Nacional, ya está en el sistema pero que a veces no los encuentran, eso nos han dicho (risas) y nosotros a pesar de que no estamos tan automatizados encontramos los libros, pero el interés y se va adquiriendo la experiencia, digo, lógico, hay veces que pues no, si se nos van algunos títulos, autores pero bueno entonces vamos y le buscamos pero pues ese es, ¿Cómo te diré? Un aliciente para los alumnos que dicen, 'bueno no están en el sistema, pero saben encontrarlo'. Cuando agotamos el estar buscándole y no lo encontramos les decimos: '¿sabes qué? Búscalo en Internet' y ya con eso es una gran ayuda también para los alumnos porque ya también buscan ahí su música y la pueden imprimir y no tiene algún costo. Lo mandan al copista, él tiene computadora y él lo imprime.

Ha habido muchos cambios en la biblioteca, antes estaba circular, estaba acomodado en circular el material y veíamos que empezaba por Ópera y luego terminaba ya con una parte como hemeroteca con revistas y algunos periódicos. Desgraciadamente al remodelar la biblioteca se perdió ese espacio y entonces, hasta hace unos cuatro años se han estado clasificando las revistas y más que nada los programas de los exámenes en el Fondo

Histórico, es donde se ha estado trabajando, pero la biblioteca nada más consta por sala de consulta y copias. Es estantería cerrada, por las partituras y las particellas que nada más tenemos un ejemplar, como diez, o sea está muy desequilibrado el material, tenemos más material de piano, tanto en métodos como en partituras de piano, otra cosa que también tenemos un poquito más es canto. Lo que tenemos menos es contrabajo, cello y viola, son las más en cuestiones de cuerdas, pero también tenemos mucha carencia en alientos, no tenemos suficientes compositores de alientos. Esta biblioteca está sustentada por puras donaciones, hay veces que, maestros que fallecen donan el material otros que ya les estorba en su casa también los donan, entonces tenemos que escoger cuales son los que están en mejores condiciones y por eso también nos atrasamos y tenemos cajas con material. Y no tenemos la forma de como empezar a, no a desechar, sino a apartar libros que ya no nos sirven y siempre hemos dicho, 'bueno, se puede donar a otra biblioteca o se puede juntar como dicen, para el kilo (risas), pero tampoco, no nos lo han autorizado.

Aproximadamente, se supone que tenemos casi 43, 000 obras entre particellas, partituras, libros y métodos. Sí queremos que se supiera que la biblioteca es un lugar importante para la escuela y que se le tuviera un poquito más de atención, lo hemos hecho, pero desgraciadamente las mismas autoridades nos ponen un tope, 'tú no puedes hacer esto, tú te callas' o '¿qué les parece que podríamos hacerle as?' A mí personalmente, un maestro me dijo: 'tú no estás aquí para pensar, ni para pedir, nada más vienes a trabajar' ¿Qué hacer contra eso? Si estás como trabajadora nada más. Debe darnos la importancia que se tiene ¿no?, y sí, para mí es muy importante la opinión del bibliotecario, porque él es el que sabe, el que trabaja en ese material ¿no?, y es importante porque hay veces en que ellos, saben la atención que se les tiene, la importancia que se les tiene a ellos, hay en que tenemos de todo aquí un poco, que si tú les complaces, si les cumples a veces hasta un capricho; como cantantes y como músicos pues te dicen 'ay que buena onda es' y hay otros que les dices 'no, estás castigado porque te llevaste el material' porque no hay préstamo a domicilio por la misma circunstancia de la organización de la biblioteca; entonces 'Qué mala onda eres' y hablan de ti y dicen...bueno ahí nos llegan y si gritan, llegan a gritarle a uno y hay que decirle 'bájele porque aquí soy la autoridad' pero es bonito, es satisfacción que a veces llegan generaciones que a veces han pasado aquí te reconocen 'señora, todavía está aquí' y dices, 'ay sí' recuerdan ¿no? A uno, aunque ellos ya, ya tienen una fama, estudiaron en

Europa o en Estados Unidos y regresan por algún motivo y es bonito, es satisfactorio ver que, si me recuerdan, si valoran el trabajo ¿no? Llegan y ‘¿qué me recomienda?’ Yo tengo la Licenciatura en Historia, entonces por eso cuando me preguntan, se orienta al alumno y si no se encuentra aquí, los canalizamos a donde podría encontrar ese material, entonces, eso es bonito porque pues sí ayudé, sí puse una piedrita en su educación o para su preparación ¿no? Es muy bonito, amo este trabajo, por qué no doy clases que prefiero la biblioteca, me gustó mucho la biblioteca, tiene pues muchos matices, aprendes mucho, como no sé solfear pero ya reconozco las tonalidades de las obras, entonces es un aprender también, un aprendizaje ¿no? el estar aquí, no solamente mío, también de mis compañeros que hacen el esfuerzo de aprender o de entender por lo menos eso” (O. Chávez Guadarrama, comunicación personal, 20 de abril, 2018).

Como dato histórico, sobre el nombre de la biblioteca del Conservatorio Nacional de Música; cabe subrayar que, Candelario Huízar, fue un músico destacado. Considerado en 2016 por el periódico *La Jornada* “como representante del nacionalismo musical de México, Candelario Huízar (2 de febrero de 1883 – 3 de mayo de 1970) es considerado uno de los orquestadores más talentosos en la historia de nuestra música” (La Jornada, 2016, párr. 1).

Asimismo, Prieto (2015) menciona que Candelario Huízar nació en Jerez, Zacatecas. Siendo de familia humilde, desde la infancia tuvo interés por la música. Así, “en 1914 se incorporó a las filas villistas de la Revolución. En 1917 llegó a la Ciudad de México e ingresó a la banda de música del Estado Mayor Presidencial” (párr. 2).

Y, “finalmente, Huízar pudo realizar su sueño y, a los 35 años de edad, se inscribió [...] en el Conservatorio Nacional de Música, en donde estudió con Arturo Rocha (corno), Estanislao Mejía, Gustavo Campa y Rafael J. Tello (armonía y composición)” (Prieto, 2015, párr. 3).

En el Conservatorio Nacional de Música, Candelario Huízar por el año de “1920 fue nombrado copista y poco después bibliotecario. En 1924 se graduó como cornista y compositor en ese plantel, además se integró a orquestas teatrales y a la Orquesta Sinfónica del Conservatorio. [Posteriormente] fue profesor de armonía, composición e instrumentación. (La Jornada, 2016, párr. 6).

Lamentablemente “su carrera ascendente se vio interrumpida el 22 de mayo de 1944, cuando una hemiplejía lo dejó parálítico e incapacitado para continuar su trabajo” (Prieto, 2015, párr. 7). Y fallece el día 3 de mayo de 1970.

Algunas de sus obras principales:

Cinco sinfonías (la última de ellas inconclusa), tres poemas sinfónicos (*Imágenes*, *Pueblerinas* y *Surco*), una reorquestación del Concerto Grosso, op.3, No.11 de Vivaldi, un cuarteto para cuerdas, una sonatina para clarinete y fagot y gran número de arreglos vocales e instrumentales de melodías tradicionales mexicanas (Prieto, 2015, párr. 9).

2.2.2 Objetivo y misión

Dentro de este aspecto, cabe puntualizar que la biblioteca desafortunadamente no cuenta aún con estos elementos, pues se encuentra en estructuración de sus políticas y demás características institucionales.

2.2.3 Personal bibliotecario

El personal está integrado por tres profesionales, una persona es licenciada en Historia, uno es licenciado en Comunicación, y otra persona es licenciada en Historia y en Pedagogía; además de que se encuentra realizando su maestría en Educación. Tres personas más cuentan con formación de educación básica y media superior.

Sin embargo, en un momento de transición, se acaba de integrar al frente de la biblioteca una profesional con nivel Licenciatura y maestría en Música y Bibliotecología y Estudios de la Información respectivamente.

2.2.4 Servicios bibliotecarios y de información

Los servicios que se ofrecen son:

- ❖ Orientación al usuario: El personal bibliotecario, además de instruir al usuario interno del uso de los materiales y de su búsqueda; también conoce los procesos de admisión para los usuarios externos que requieren planes de estudio para preparar su examen.
- ❖ Préstamo en sala: es el único servicio de préstamo que tienen, ya que, por políticas, los materiales no salen de la institución.

- ❖ Servicio de préstamo a domicilio: suspendido, ningún documento musical sale de la institución.
- ❖ Servicio de fotocopiado: se requiere un llenado de registro para este servicio y el precio por cada fotocopia es de 50 centavos.
- ❖ Servicio de referencia: es uno de los servicios con mayor importancia, ya que el personal brinda buena atención a los usuarios en cualquier duda o requerimiento que haya surgido.
- ❖ Préstamo de equipos de cómputo con acceso a Internet: hay tres equipos de cómputo y para su uso deben registrarse.

La biblioteca se mantiene en servicio de lunes a viernes de ocho de la mañana a ocho de la noche. Los horarios de cada integrante del personal son distribuidos, a fin de que cumplan ocho horas diarias de servicio para los usuarios.

Cabe resaltar que la biblioteca maneja estantería cerrada, ya que el personal recibe las solicitudes de los usuarios y hace la búsqueda del material por ellos.

2.2.5 Colecciones⁴

Las colecciones que conforman a la Biblioteca⁵ se dividen en:

- ✓ Colección General: contiene métodos, partituras, tesis, biografías, libros de la historia de la música.
- ✓ Colección de consulta: enciclopedias, diccionarios, revistas (“Conservatorianos” y “Heterofonía” que fueron revistas publicadas por el Conservatorio Nacional de Música)
- ✓ “Gran Colección” donada por Porfirio Díaz: contiene libros de carácter histórico y partituras empastadas.
- ✓ Fondo “Irma González”: contiene meramente partituras sueltas.

⁴ Conviene mencionar, que los datos relacionados con el estado general de las colecciones, aún se encuentran en reestructuración y en procesos de organización por lo que no se tienen cantidades exactas.

⁵ Sus colecciones se conforman con 200 mil partituras de música de concierto y 30 mil volúmenes en acervo biblio-hemerográfico. (Ciudad de México: Conservatorio Nacional de Música, s.f) [Folleto]

Es importante mencionar, que la biblioteca también cuenta con los planes de estudio de las carreras de la institución. Sin embargo, es escaso el número de ejemplares para cubrir las necesidades de los usuarios.

En cuanto al desarrollo de colecciones; aún no existe tal proceso en la unidad de información. No se compra nuevo material ni se establecen mecanismos de innovación. Simplemente reciben donaciones.

Por otro lado, el Conservatorio Nacional de Música también cuenta con la Fonoteca “Melecio Morales” que resguarda fonogramas enfocados a la Música de concierto, de Cámara, Coral, Sacra, entre otras. Su horario de atención es de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 15:30 a 20:00 h.

Asimismo, cuenta con su Archivo Histórico que fue conformado en mayo de 2016 y lo integran los siguientes fondos:

- Conservatorio Nacional de Música, 1866-1979.
- Música Mexicana (3, 600 partituras)
- Fotográfico
- Sociedad Filarmónica Mexicana

Su horario de atención es de lunes a viernes de 10:00 a 14:30 h.

2.2.6 Comunidad de usuarios

La comunidad de usuarios que asiste a la biblioteca se encuentra conformada por:

- Alumnos del conservatorio: usuarios que solicitan mayormente los materiales bibliográficos (575 usuarios en promedio mensual).
- Docentes: a pesar de que son pocos los docentes que acuden a la biblioteca, estos también demandan ciertos servicios documentales (69 usuarios en promedio mensual).
- Investigadores: es casi nula la asistencia a la biblioteca por parte de este tipo de usuarios, pues debido a sus requerimientos documentales, se les canaliza al Archivo Histórico del propio Conservatorio Nacional de Música.
- Externos: estudiantes de otras instituciones educativas, gubernamentales, etcétera. (230 usuarios en promedio mensual).

Aunado a esto, en épocas de exámenes de admisión al Conservatorio, los aspirantes acuden a la biblioteca para consultar los planes de estudio. Además de que también el personal bibliotecario los orienta en los trámites escolares y estructura curricular.

Así pues, dentro de este entorno académico, se considera que, la unidad de información del Conservatorio Nacional de Música es una pieza primordial para los usuarios y para el mismo plantel, pues repercute directamente en el apoyo a los usuarios en materia de educación musical, así como en el reconocimiento institucional que debería tener.

Dicho esto, en el siguiente capítulo se proporciona lo que representa la información para esta comunidad de usuarios, y, con los resultados obtenidos, se espera que contribuyan a la labor de las personas responsables y de sus autoridades de bibliotecas o demás centros especializados en atención a comunidades del área musical. Siendo también un aporte al gremio bibliotecológico para el desarrollo de reflexiones y la implementación de acciones en favor de las actividades bibliotecarias y de información.

Referencias

- Bellinghausen, K. (2018). El Conservatorio Nacional de Música: una institución de 150 años. Recuperado de: <https://conservatorio.inba.gob.mx/menu-prueba-cnm.html>
- Candelario Huízar, el gran orquestador del nacionalismo mexicano. (4 de mayo de 2016). *La Jornada*. Recuperado de: <http://www.lja.mx/2016/05/candelario-huizar-el-gran-orquestador-del-nacionalismo-mexicano/>
- Chavarría Suárez, Y. (1999). *Las bibliotecas de las escuelas oficiales de música en el D.F.: evaluación de sus servicios*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <http://132.248.9.195/pd1999/272141/Index.html>
- Conservatorio Nacional de Música. (2018). Recuperado de: <https://conservatorio.inba.gob.mx/>
- Conservatorio Nacional de Música. (s.f). Conservatorio Nacional de Música cuenta con: [Folleto]. Ciudad de México: Conservatorio Nacional de Música.
- Cosío Villegas, E. (1951). Un viejo ariete musical. *Historia Mexicana. El Colegio de México*, 1 (2), 302-310. Recuperado de: <https://historiamexicana.colmex.mx/index.php/RHM/article/view/482/373>
- El Conservatorio. Es. Música antigua y gastronomía. (2018). Recuperado de: <https://www.elconservatorio.es/2017/09/y-eso-de-conservatorio-el-origen-del-termino/>
- Orta Velázquez, G. (1996). *Breve historia de la música en México*. (1ª ed.) México: Instituto Politécnico Nacional.
- Prieto, C. (2018). Música en México. Recuperado de: <https://musicaenmexico.com.mx/musica-mexicana/candelario-huizar/>
- Secretaría de Cultura. (2018). *Proceso de admisión para el ciclo escolar 2018 – 2019 en el Conservatorio Nacional de Música*. [Guía de trámite].
- Zanolli Fabila, B. L. M. A. (1997). *La Profesionalización de la enseñanza musical en México: El Conservatorio Nacional de México (1866-1996). Su historia y vinculación con el arte, la ciencia y la tecnología en el contexto nacional*. Vol. 1. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Capítulo 3

La aplicación de las fases del Modelo NEIN en los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música

El capitulado tiene como propósito describir el estudio realizado a los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” perteneciente al Conservatorio Nacional de Música a través de la aplicación del Modelo NEIN.

Para ello, se plantean distintas interrogantes que permiten guiar la investigación. De igual manera, se establecen el objetivo general y los objetivos específicos, así como, algunos planteamientos hipotéticos.

Al mismo tiempo, se explica las características relevantes sobre la población de estudio, las limitantes y la manera en que se procedió para llegar a aplicar el instrumento de investigación sobre las necesidades, comportamiento y satisfacción de los usuarios.

Posteriormente, se manifiesta la metodología empleada en el estudio, la técnica y el instrumento de recolección de datos.

Igualmente, se desglosa el proceso para calcular el tamaño de la muestra, así como la caracterización del cuestionario utilizado.

Establecido lo anterior, se procede a describir el procedimiento que conllevó la solicitud, aprobación, relación y ejecución del instrumento de recolección de datos en el Conservatorio Nacional de Música.

Para concluir, se proporciona el proceso de interpretación y análisis de los resultados obtenidos sobre las necesidades de información, comportamiento informativo y satisfacción de las necesidades que conforman al Modelo NEIN, además de brindar la relación de algunas variables referentes a la misma comunidad de usuarios en el área de profesionalización musical.

3.1 Población de estudio

Como se mencionó anteriormente (véase apartado 2.2.6), la Biblioteca “Candelario Huízar” tiene una comunidad de usuarios conformada por alumnos, docentes, investigadores y externos.

Para fines de esta investigación, se optó por seleccionar como sujetos de estudio a los usuarios que se encuentran cursando una carrera en el plantel a razón de las siguientes limitantes: son pocos los docentes que asisten a la biblioteca, pues sus horarios de clase son prolongados y dispersos lo que dificulta el acceso a ellos para entrevistarlos. Sin embargo, no se descarta la idea de que en un futuro puedan ser partícipes de un estudio donde también se exploren sus necesidades informativas a través del Modelo NEIN.

En cuanto a los usuarios que son investigadores, existe una nula asistencia a la unidad de información, pues por sus requerimientos documentales visitan el Archivo Histórico del plantel.

En relación con los usuarios externos, que pueden ser estudiantes de otras instituciones educativas o bien, usuarios infantiles⁶ también es menor el número de personas que asisten a la biblioteca.

Así, ante este panorama surgen las siguientes interrogantes que guían la investigación:

- ¿Qué tipo de necesidad de información presenta el usuario que acude a la biblioteca?
- ¿Con qué temporalidad necesita la información?
- ¿Qué materiales utiliza más de la biblioteca?
- ¿Cuál es el formato que prefiere?
- ¿En qué medida las colecciones satisfacen sus necesidades de información?
- ¿Existe alguna relación con el nivel de preparación que cursa (Técnico, Profesional o Licenciatura) y el tipo de información que requiere?

Asimismo, se plantean los siguientes objetivos:

⁶ Cabe recordar, como se vio en el capítulo 2, que el plantel ofrece cursos para un sector infantil, comprendiendo las edades 7 a 11 años.

Objetivo general

Aplicar las fases del Modelo de las Necesidades de Información (NEIN) en los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música.

Objetivos específicos

- Identificar las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música.
- Determinar el comportamiento informativo de los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música.
- Describir la satisfacción o insatisfacción de las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música.
- Identificar algunos factores (internos y externos) en los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música.

Hipótesis

También, han sido elaborados diferentes planteamientos hipotéticos que orientan el problema de indagación:

- Las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” son diversas debido a que, el aprendizaje musical exige no solo de teorías, conceptos y técnicas sino, además, de una estrecha vinculación con conocimientos de otras disciplinas -historia, estética, literatura, sociología, entre otras-.
- Por ser una biblioteca especializada en música los usuarios utilizan con mayor frecuencia las partituras impresas y en menor medida el uso de Internet.
- A causa de las condiciones de organización documental y de los servicios bibliotecarios y de información que ofrece la biblioteca, un bajo número de usuarios logran satisfacer de manera positiva sus necesidades de información.
- Los usuarios que se encuentran en mayor nivel de preparación como en Licenciatura, tienen diferentes necesidades de información a comparación con los de primer nivel (Técnico Profesional).

- Al no localizar la información requerida; los usuarios de mayor edad cuentan con más alternativas para encontrar información que los usuarios de menor edad.

3.2 Selección de método, técnica e instrumento

La metodología empleada para poder llevar a cabo esta investigación fue de naturaleza mixta, es decir, mediante el uso del método documental y de campo, a razón de la conformación de un marco teórico y del acercamiento en “in situ” con los sujetos de investigación.

La técnica utilizada se centró en preguntar directamente al sujeto teniendo como instrumento de investigación una guía de cuestionario compuesto de preguntas abiertas, cerradas y con escalas.

El cuestionario estuvo compuesto por cuatro partes:

- 1) Datos generales: siete reactivos.
- 2) Necesidades de información de los usuarios de la biblioteca: seis reactivos.
- 3) Comportamiento informativo de los usuarios de la biblioteca: once reactivos.
- 4) Satisfacción de las necesidades de la información de los usuarios de la biblioteca: siete reactivos (**ver anexo 1**).

3.2.1 Muestra

Debido a la tipología y a la cantidad de usuarios registrados durante el mes de mayo, primero; se aplicó la siguiente fórmula propuesta por Castañeda (2005, pp. 52-55) para conocer el tamaño de la muestra (**véase tabla 3 y datos subsecuentes**).

Tabla 3
Población por estratos

Tipo de Población	Tamaño de la población por estratos
Alumnos	575
Externos	230
Docentes	69
Total	874 (mes: mayo)

$$n = \frac{z_{pq}^2 N}{Ne^2 + z^2 pq}$$

Dónde:

Z₂= nivel de confianza= **1.65**

P= variabilidad positiva= **0.5**

Q= variabilidad negativa= **0.5**

N= población= **874 (mes: mayo)**

e₂= precisión o error= **0.05**

n= muestra= **207***

Posterior a esta fórmula fue necesario recurrir a la técnica de muestreo aleatorio estratificado con la intención de determinar el tamaño de la muestra por estratos (**véase tabla 4**).

Tabla 4
Muestra por estratos

Muestreo Aleatorio Estratificado		
Población	Tamaño de la Población por estratos	Tamaño de la muestra por estratos
Alumnos	575	136.1
Externos	230	54.46
Docentes	69	16.33
Total	874 (mes: mayo)	206.89 = 207*

De este modo, se obtuvo que de un total de 207 usuarios que contemplan la muestra, 136 fueron los usuarios representados por los alumnos que participaron en la investigación.

Cabe indicar que la muestra estratificada no se llevó a cabo en los alumnos por la carrera que se encontraban cursando, por nivel de preparación o por el año escolar, debido a que su asistencia al Conservatorio suele ser muy dispersa, por lo que su localización se tornaba complicada. De ahí, que se determinó, seleccionar a los alumnos ubicados en la biblioteca del plantel, asegurando su participación en el estudio.

3.2.2 Procedimiento

Para la realización de la investigación, se visitó primero las instalaciones de la biblioteca del plantel para preguntar al personal bibliotecario si se permitía realizar el estudio. En consecuencia, el área de Coordinación de Carreras de la institución solicitó que se explicara ampliamente los objetivos y la importancia del estudio. Por lo cual, se realizó una solicitud por escrito para obtener el permiso oficial y poder acceder a la aplicación del cuestionario.

Así, concedido el permiso, se comenzó a realizar una prueba piloto a cinco usuarios de la unidad de información, y después de varias modificaciones se procedió a aplicar la nueva versión del instrumento de investigación en la biblioteca del plantel.⁷

3.3 Análisis de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de los reactivos que conformaron los 136 cuestionarios aplicados a los usuarios de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música en México (CNM).

I. Datos Generales

Como se puede apreciar en la **figura 7** la mayoría de los usuarios encuestados tienen entre 20 y 25 años de edad; esto representa el 63% (85 personas), seguido de usuarios con edades entre 13 y 19 años con un 25% (34 personas), y, por último, un 13% (17 encuestados) corresponde a usuarios de entre 26 y 32 años de edad.

⁷ La aplicación del cuestionario se llevó a cabo durante el mes de mayo, debido a que el personal bibliotecario mencionó que es cuando hay más afluencia de usuarios en la biblioteca. Igualmente, el horario adecuado para encuestar fue de 12:00 pm a 17:00 pm, pues eran las horas en las que asistían los usuarios a la unidad de información.

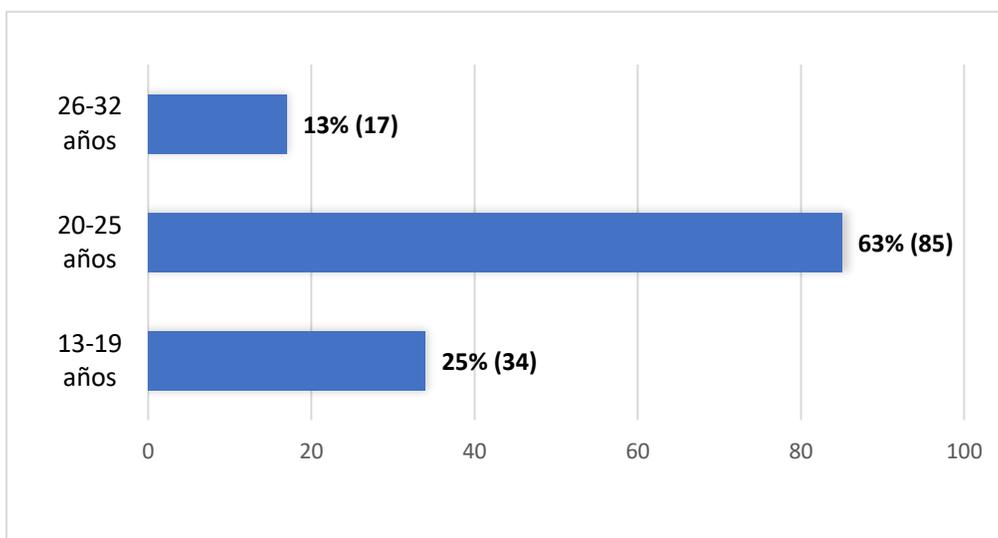


Figura 7. Edad de los usuarios

La mayoría de los usuarios encuestados fueron varones (74) representando el 54%, mientras que se refleja un 46% en 62 mujeres encuestadas (véase tabla 5).

Tabla 5
Género de los usuarios

Ord	Respuesta	Frecuencia	%
1	Mujer	62	46%
2	Hombre	74	54%
3	Total	136	100%

En cuanto al nivel de preparación, se encuestó a 57 personas que representan el 42% del nivel Técnico Profesional, de igual manera, 57 usuarios (42%) corresponden al nivel de Licenciatura y, por último, a los 22 usuarios de nivel de Profesional Asociado que se divide en un 16% (véase tabla 6).

Tabla 6
Nivel de preparación de los usuarios

Ord	Respuesta	Frecuencia	%
1	Técnico Profesional	57	42%
2	Profesional Asociado	22	16%
3	Licenciatura	57	42%
4	Total	136	100%

La carrera que más encuestados tuvo, fue la de canto, en la **tabla 7** se ve que representa un 32% con 44 encuestados, en segundo lugar, se encuentra Piano con 19 encuestados que reflejan un 14%, mientras que carreras como Dirección Coral, Órgano, Saxofón, Tuba, Viola y Contrabajo fueron los que obtuvieron menor cantidad de encuestados.

Tabla 7
Carreras que cursan los usuarios de la biblioteca

Ord	Respuesta	Frecuencia	%
1	Canto	44	32%
2	Composición	3	2%
3	Dirección Coral	1	1%
4	Educación Musical	17	13%
5	Musicología	5	4%
6	Clarinete	3	2%
7	Guitarra	11	8%
8	Órgano	1	1%
9	Percusiones	8	6%
10	Piano	19	14%
11	Saxofón	1	1%
12	Trombón	3	2%
13	Trompeta	3	2%
14	Tuba	1	1%
15	Viola	1	1%
16	Violín	6	4%
17	Contrabajo	1	1%
18	Corno francés	3	2%
19	Flauta transversa	3	2%
20	Violoncello	2	1%
21	Total	136	100%

En lo que concierne al año que cursan los usuarios, en la **tabla 8** se puede ver que el grado que obtuvo mayor puntaje de los encuestados es el de tercer año, pues se visualiza con 28 encuestados que representa el 21%, mientras que el noveno año fue el de menor cantidad, con 3 personas encuestadas que se percibe como el 2%.

Tabla 8

Año que cursan los usuarios de la biblioteca

Ord	Respuesta	Frecuencia	%
1	1° año	25	18%
2	2° año	22	16%
3	3° año	28	21%
4	4° año	20	15%
5	5° año	12	9%
6	6° año	9	7%
7	7° año	12	9%
8	8° año	5	4%
9	9° año	3	2%
10	Total	136	100%

Nota: Cabe mencionar que algunos usuarios se confundían con el año en el que se encontraban pues la carrera que cursan determina la cantidad de años y debe corresponder a cada nivel de preparación como Técnico Profesional, Profesional Asociado o Licenciatura (**véase apartado 2.1.1**).

En la **figura 8** se muestra que la modalidad de turno que obtuvo mayores resultados, es el mixto, pues con 96 encuestados representan el 71%, en segundo lugar, fue el turno vespertino con 22 entrevistados que se visualiza con el 16%, y por último al turno matutino con 18 personas que representan el 13%.

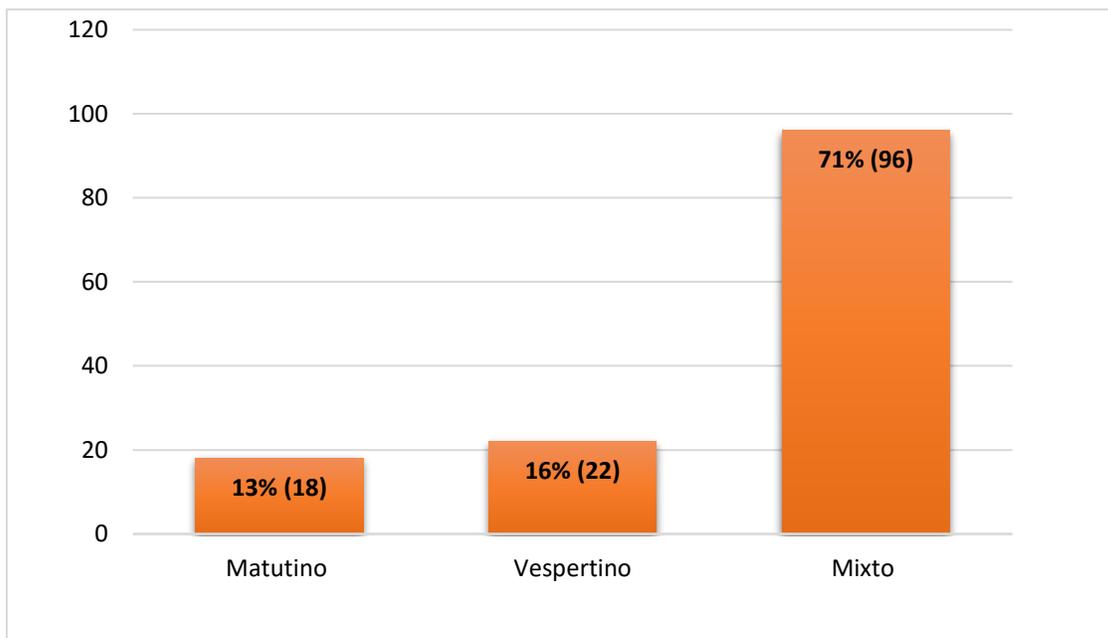


Figura 8. Turno de estudio de los usuarios de la biblioteca del CNM

El lugar de residencia de los usuarios que tiene un grado de mayor representación corresponde al Estado de México con 49 personas (36%), mientras que el de menor cantidad se visualiza con la delegación Cuajimalpa de la Ciudad de México con 1 persona (1%). Incluso se registró una persona proveniente del Estado de Michoacán. La **tabla 9** plasma la información correspondiente a estos datos.

Tabla 9
Lugar de residencia de los usuarios

Ord	Respuesta	Frecuencia	%
1	Miguel Hidalgo	17	13%
2	Álvaro Obregón	5	4%
3	Tlalpan	4	3%
4	Cuauhtémoc	7	5%
5	Azcapotzalco	8	6%
6	Gustavo A. Madero	15	11%
7	Cuajimalpa	1	1%
8	Iztapalapa	4	3%
9	Benito Juárez	8	6%
10	Venustiano Carranza	2	1%
11	Coyoacán	4	3%
12	Tláhuac	2	1%
13	Iztacalco	2	1%
14	Magdalena Contreras	2	1%
15	Morelia, Michoacán	1	1%
17	Estado de México	49	36%
18	No contestado	5	4%
19	Total	136	100%

II. Necesidades de información de los usuarios de la biblioteca

Respecto a las necesidades de información, los usuarios de la biblioteca, asisten en primer lugar para investigar un dato en concreto; es decir, preparar su repertorio⁸ y consultar partituras etcétera. (54 personas, 25%), en segundo lugar, para preparar un examen (48 usuarios, 22%), en tercer lugar, para investigar información sobre un asunto en general (46 encuestados, 21%), y en cuarto lugar para elaborar una tarea escolar (35 personas, 16%), mientras que la razón menos pensada sería por entretenimiento o descanso (33 usuarios, 15%) (véase figura 9).

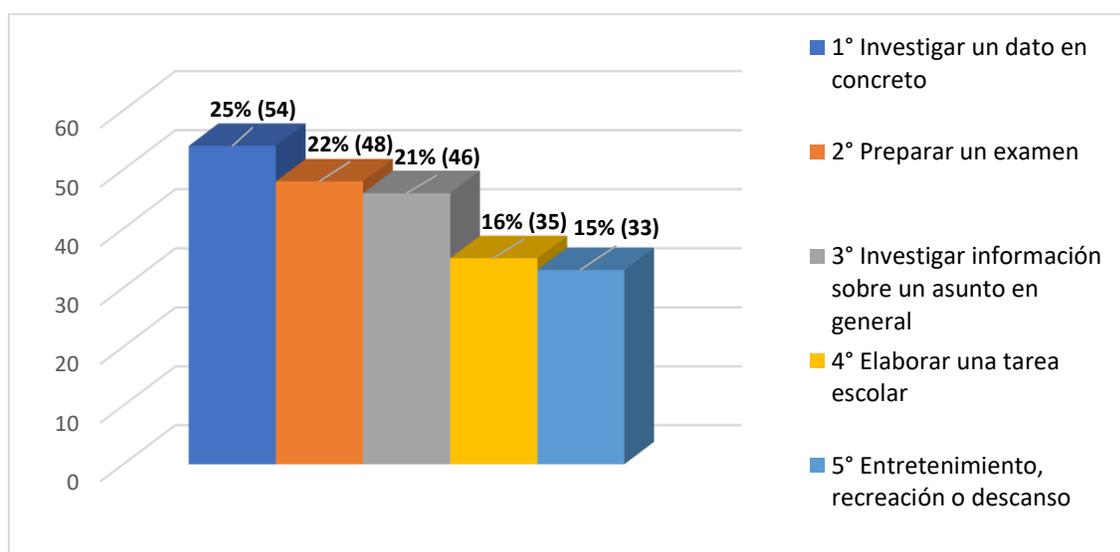


Figura 9. Razón más importante para visitar la biblioteca

En lo que compete a la manera en que se presentan las necesidades de información, la **tabla 10** muestra que éstas se originan en los usuarios de manera constante en 74 personas (54%), en 53 personas (39%) ocasionalmente y, por último, en 8 personas (6%) raramente.

Tabla 10

Frecuencia con que se presentan las necesidades de información

Ord	Respuesta	Frecuencia	%
1	Constantemente	74	54%
2	Ocasionalmente	53	39%
3	Raramente	8	6%
4	No contestado	1	1%
5	Total	136	100%

⁸ Conjunto de obras musicales o teatrales que se preparan para representarse o ejecutarse.

En relación con la información que más requieren los usuarios para su formación profesional en música, la información escrita en lenguaje musical⁹ gana el mayor terreno, pues 107 personas (37%) la posicionaron en primer lugar, 37 usuarios mencionaron a solfeo (13%) como segundo lugar, seguido de métodos con 31 encuestados (11%). Cabe mencionar que hubo 1 usuario que comentó necesitar ‘conjuntos corales’ (véase figura 10).

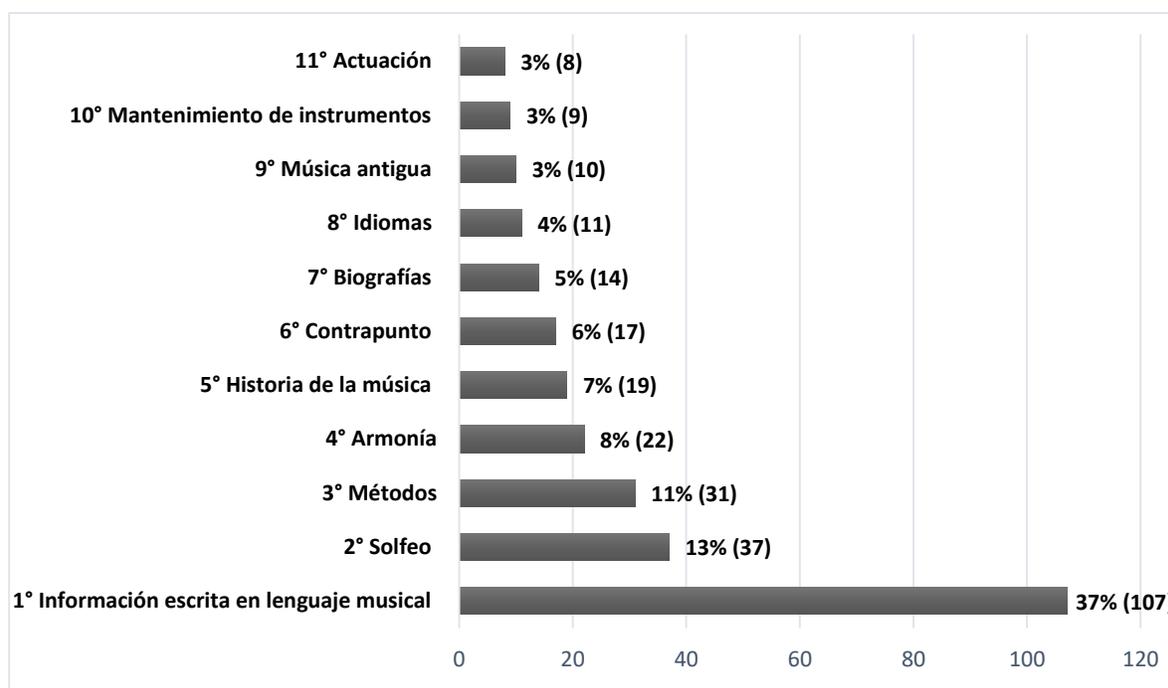


Figura 10. Tipo de información musical que más necesitan los usuarios

Asimismo, el idioma que más utilizan los usuarios, claramente es el español con 82 encuestados (60%), sin embargo, otros idiomas como el francés, latín, italiano, alemán y por supuesto inglés, también representan una necesidad fuerte en 34 personas (25%) sobre todo para los usuarios que estudian canto. En la **tabla 11** se puede visualizar dichos resultados.

Por otro lado, entre algunas respuestas abiertas del cuestionario se mencionan las siguientes aclaraciones: los usuarios se conforman con el idioma que esté disponible en los documentos, el idioma es irrelevante, algo particular es la mención del “idioma musicográfico” y finalmente se definió la diferencia de la importancia del idioma, pues

⁹ Se refiere exclusivamente a la información que se encuentra contenida en las partituras impresas

interesa que la bibliografía y teoría musical se encuentre en español, mientras que las partituras de ópera se deben encontrar en su idioma original.

Tabla 11
Idiomas más utilizados por los usuarios

Ord	Respuesta	Frecuencia	%
1	Español	82	60%
2	Español-Inglés	11	8%
3	Otros idiomas (Latín, Francés, Italiano, Alemán, Inglés)	34	25%
4	Respuestas abiertas	7	5%
	No contestado	2	1%
5	Total	136	100%

De acuerdo a la actualización informativa; 71 usuarios (52%) afirman que les es irrelevante la temporalidad de la información, como se puede ver en la **tabla 12**, esto no es algo de vital importancia para la mayoría de los usuarios, pues la música que estudian corresponde en casi su totalidad a épocas pasadas. Sin embargo, 40 personas (29%) sí consideran que necesitan información actualizada. Y finalmente, 12 encuestados (9%) consideran relevante obtener información actual y pasada.

Tabla 12
Temporalidad de la información para los usuarios

Ord	Respuesta	Frecuencia	%
1	Actual	40	29%
2	Pasada	13	10%
3	No me es relevante ninguna de las anteriores opciones	71	52%
4	Actual y pasada	12	9%
5	Total	136	100%

Acerca de otros temas de interés, además de la música, 53 usuarios (25%) comentaron que la literatura¹⁰ es uno de los temas que más les interesan, en segundo lugar, se encontraron las actividades culturales con 27 personas (13%) y en tercer lugar la ciencia y tecnología con

¹⁰ Cabe indicar que esta literatura está representada por los siguientes géneros: el lírico (égloga, himno, oda, etc.); narrativo (novela, leyenda, cuento, etc.); épica (epopeya, poema, romances, etc.); dramático (tragedia, drama, sainete, paso, etc.) y didáctico (ensayo, fábula, epístola, etc.).

26 encuestados (12%). Dejando al tema de belleza como tema de menor interés en 4 usuarios (2%). En la **figura 11** se muestran los resultados.

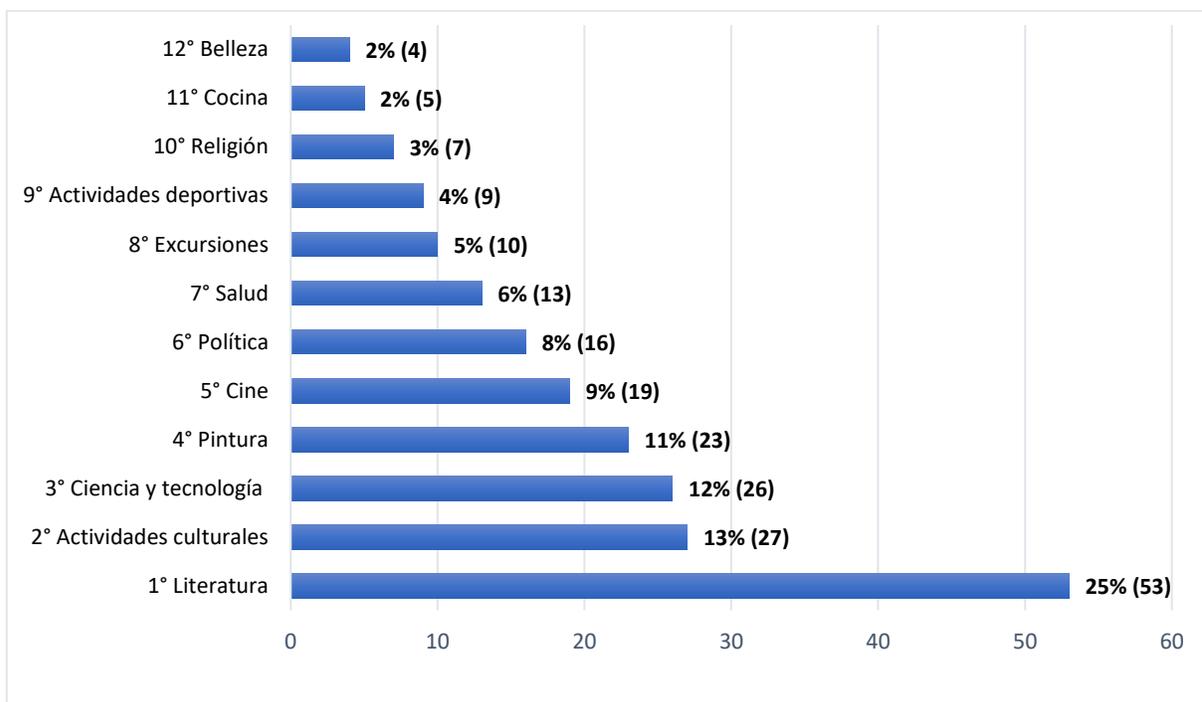


Figura 11. Otros temas de interés en los usuarios

III. Comportamiento informativo de los usuarios de la biblioteca

En la fase de comportamiento informativo, la **figura 12** plasma los resultados relacionados con el reactivo que se refiere a la acción que realizan primero los usuarios al llegar a la unidad de información, en este caso se encuentra que la opción de solicitar directamente el material requerido es representada en 79 usuarios (58%), mientras que pedir ayuda al bibliotecario fue mencionada por 37 personas (27%). Dejando en menor medida el navegar en Internet, reflejado en 17 encuestados (13%).

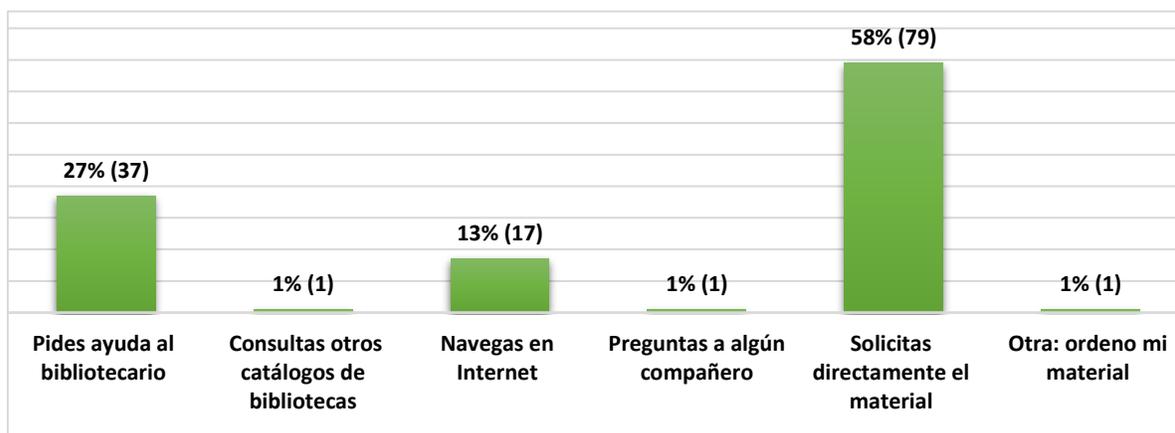


Figura 12. Acción al llegar a la biblioteca por parte de los usuarios

En general, la mayoría de los usuarios asiste de dos a tres veces por semana a la biblioteca, esto se representa 69 encuestados (51%), mientras que 56 personas (41%) acuden un día a la semana y sólo 10 usuarios (7%) la visitan todos los días de la semana. Los resultados se muestran en la **tabla 13**.

Tabla 13

Frecuencia al acudir a la biblioteca por parte de los usuarios

Ord	Respuesta	Frecuencia	%
1	Un día a la semana	56	41%
2	De dos a tres veces por semana	69	51%
3	Todos los días de la semana	10	7%
4	Ninguna	1	1%
5	Total	136	100%

A su vez, la **figura 13** muestra que el servicio más utilizado de la biblioteca es el fotocopiado de documentos (81 personas, 29%), mientras que el préstamo a domicilio es el menos utilizado (22 usuarios, 8%). Cabe mencionar que, aunque la institución no maneja de manera oficial dicho servicio, los usuarios mencionaron que hay excepciones para prestar el material fuera de la biblioteca, debido que cuando no hay servicio de fotocopiado, los usuarios pueden ir a sacar copias en lugares cercanos al Conservatorio, de igual manera, hay concursos de música donde un requisito primordial es el llevar partituras originales y no copias, por lo que a estos usuarios sí se le presta el material a domicilio. Por último, solo 1 usuario reportó que utiliza el espacio para tareas.

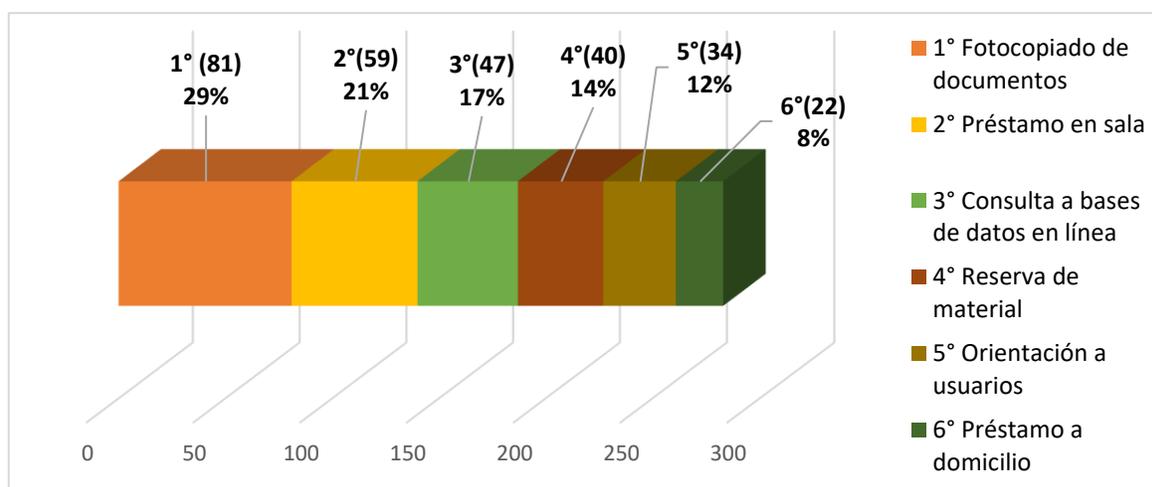


Figura 13. Servicios bibliotecarios más utilizados por los usuarios

En relación con los materiales bibliográficos, el material que más utilizan los usuarios claramente son las partituras (127 personas, 26%), en segundo lugar, utilizan los libros (122 usuarios, 25%) y en tercer lugar las enciclopedias (83 encuestados, 17%). Cabe mencionar que 2 usuarios reportaron que también utilizan trabajos de investigación y páginas web, mientras que sólo 1 persona mencionó que no utiliza nada de la biblioteca y su uso se basa en Internet. **La figura 14** muestra los porcentajes correspondientes a estos datos.

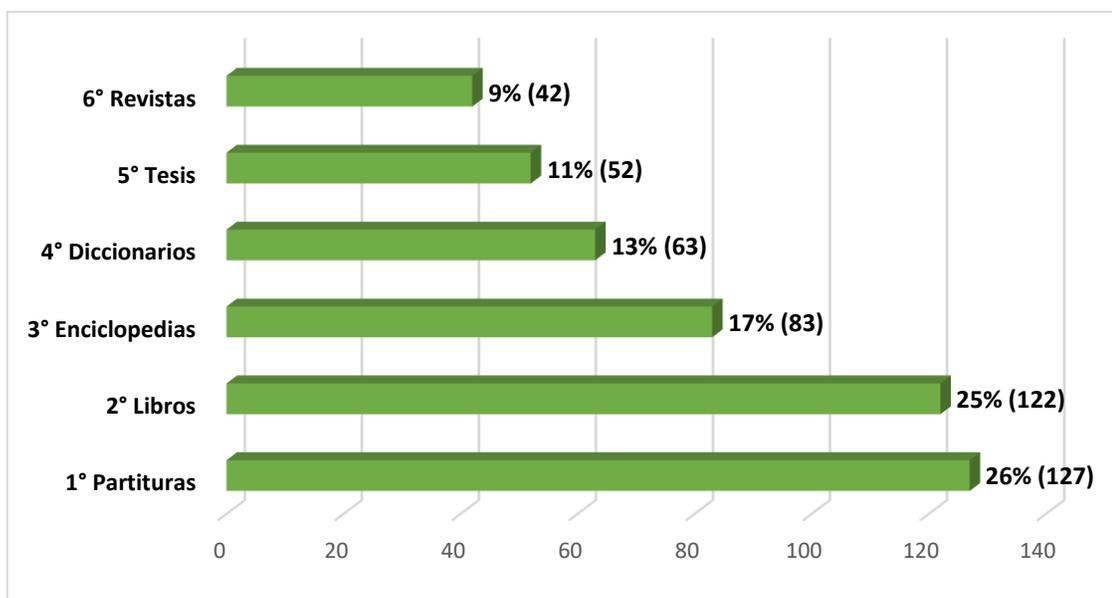


Figura 14. Materiales más utilizados en la biblioteca

También cabe precisar que, en la recuperación de información, 113 encuestados (83%) mencionaron que los datos que consideran más necesarios para encontrar un documento musical en la biblioteca es el nombre del compositor, junto con el nombre de la obra, pieza, ópera, canción, aria¹¹, etc. (véase **tabla 14**). Conviene subrayar que algunos usuarios expresaron elementos útiles al buscar información, entre los cuales se encuentran: nacionalidad, número de catálogo (opus)¹², o bien; a través de un índice o temario por instrumento musical en la biblioteca.

Tabla 14

Datos necesarios para localizar información en la biblioteca

Ord	Respuesta	Frecuencia	%
1	Nombre del compositor	4	3%
2	Nombre del compositor y nombre de la obra, pieza, ópera, canción, aria, etc.	113	83%
3	Nombre de la obra, pieza, ópera, canción, aria, etc.	10	7%
4	Época	6	4%
5	Cultura	1	1%
6	Todas las opciones (otro: Nacionalidad)	1	1%
7	No contestado (sugerencia: "índice o temario por instrumento")	1	1%
8	Otro: álbum* número de catálogo (opus)		0%
9	Total	136	100%

¹¹ Pieza con unidad propia, destinada a ser cantada en solo dentro de una ópera. (Höweler, 1958, p. 19).

¹² Opus se refiere a "obra" (en latín) seguida de un número, y se emplea para clasificar obras musicales de acuerdo con su fecha de escritura o de publicación. La realización de un catálogo por número de opus corresponde a la voluntad del propio compositor o de su editor. "Bajo un mismo número de opus. Podemos encontrar una o varias composiciones". (*¿Qué quiere decir 'opus'?*, 2015, párr. 1-3).

Otro dato de interés, muestra que cuando los usuarios no localizan la información en la biblioteca, buscan en Internet (63 personas, 46%), 11 usuarios (8%) utilizan plataformas de partituras en línea como “IMSPL, MUSOPEN, Scrid” y bibliotecas virtuales. Algo particular de mencionar es que 27 encuestados (20%) se apoyan en profesores y compañeros, pues comentan que los docentes también tienen mucho material que les comparten. La **tabla 15** representa los resultados obtenidos.

En cuanto a términos especificados en la búsqueda de información se obtuvieron las siguientes respuestas:

- "Busco en Internet con qué otro nombre se le podría conocer"
- "Por título relacionado o un tema más general"
- "Por ópera o ciclo"
- "yo mismo puedo escribir las partituras"
- "Por el nombre de compositor o por la carpeta de mi instrumento"
- "# de op. y compositor"
- "por movimientos"
- "época, por compositor u ópera" (dos usuarios)
- "No hay catálogo"

Tabla 15
Alternativas de búsqueda de los usuarios

Ord	Respuesta	Frecuencia	%
1	En Internet	63	46%
2	Plataformas de partituras: IMSPL, MUSOPEN, Scrid y bibliotecas virtuales.	11	8%
3	Apoyo de maestros, compañeros o amigos	27	20%
4	En otras bibliotecas, librerías, biblioteca personal y lugar de empleo (Academia particular de Enseñanza Musical)	16	12%
5	Compra en línea, tiendas de música o compra al extranjero	6	4%
6	Otros	11	8%
7	No contestado	2	1%
8	Total	136	100%

Por otro lado, en lo que se refiere al tipo de información que utilizan los usuarios al buscar en Internet la **figura 15** muestra que en primer lugar se encuentran los libros electrónicos (49 personas, 19%), en segundo lugar, los videos (37 usuarios, 14%) y en tercer lugar los artículos electrónicos (34 encuestados, 13%) seguido de las redes sociales (31 personas, 12%). Cabe mencionar que, hubo 7 usuarios que reportaron buscar partituras en formato PDF.

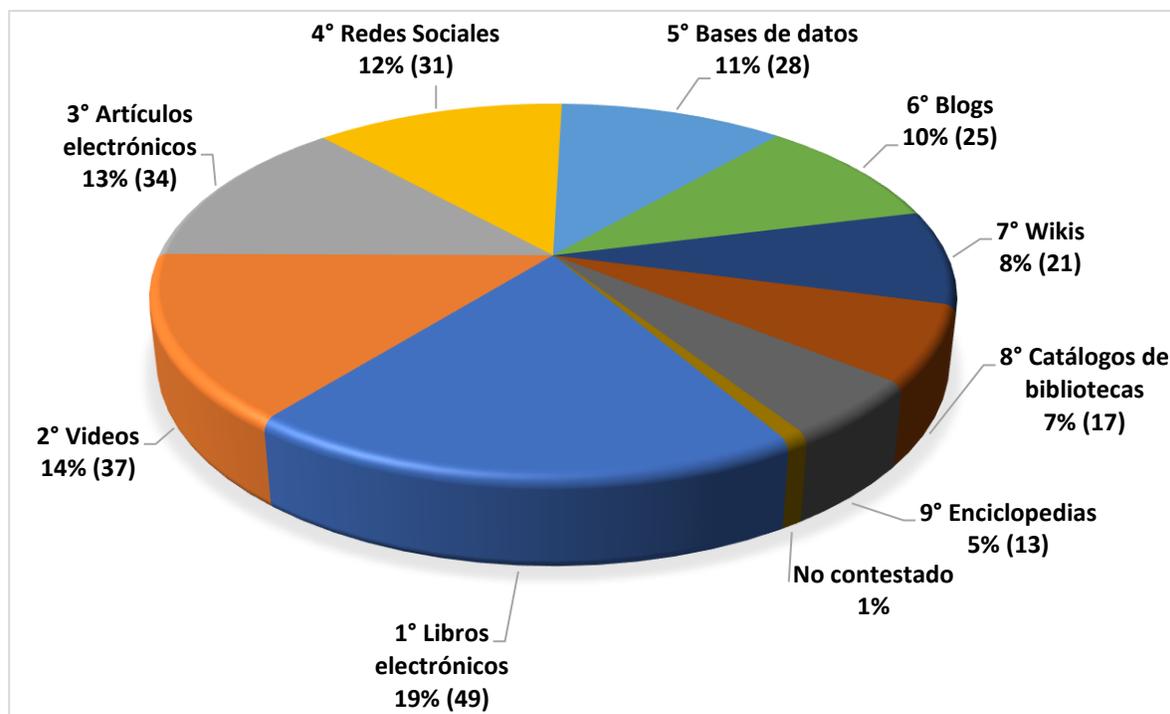


Figura 15. Tipo de información más utilizada al buscar en Internet por los usuarios

Aunado a la pregunta anterior, es necesario precisar que, la característica principal para utilizar la información en Internet es la disponibilidad pues se presenta en 54 usuarios (20%), seguido de la accesibilidad para 39 personas (15%) y en tercer lugar por el precio que fue mencionado por 37 encuestados (14%). En la **figura 16** se muestran los porcentajes correspondientes.

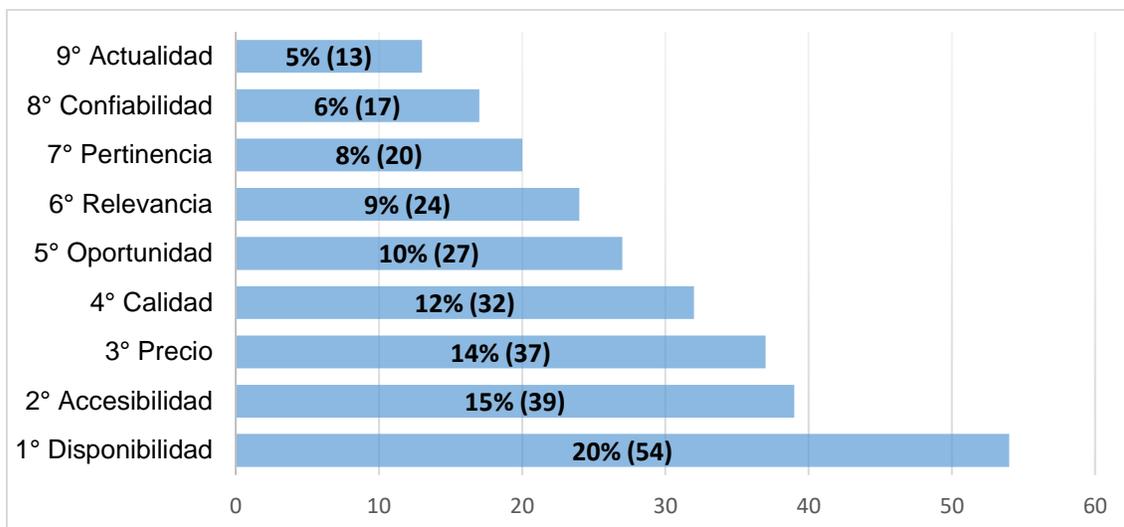


Figura 16. Razones de los usuarios para buscar en Internet

Pese a la respuesta anterior de utilizar Internet cuando no localizan la información en la biblioteca, los usuarios, muestran mayor preferencia por el empleo del formato impreso, pues 105 usuarios (44%) lo posicionaron en el primer lugar, 72 personas (30%) colocaron al formato digital en segundo lugar, y finalmente el formato sonoro en 59 encuestados (25%) (véase figura 17).

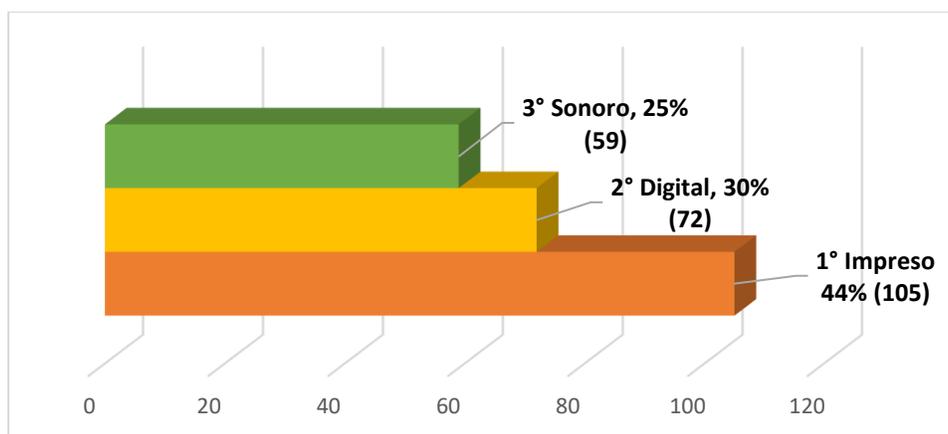


Figura 17. Preferencia de formato de los usuarios

Por consiguiente, la **tabla 16** muestra que 108 usuarios (79%) mencionaron que buscan la información en el primer formato seleccionado de manera constante. El 19% (26 personas) lo busca algunas veces, y solo el 1% (1 persona) lo busca raramente.

Tabla 16

Frecuencia con la que buscan información con base en el formato seleccionado

Ord	Respuesta	Frecuencia	%
1	Constantemente	108	79%
2	Algunas veces	26	19%
3	Raramente	1	1%
4	No contestado	1	1%
5	Total	136	100%

En alusión a la recurrencia por asistir a otras unidades de información, 88 usuarios (65%) sí han visitado otros sitios o bibliotecas para buscar la información que necesitan, seguido de un 29% (39 personas) que no ha visitado otras unidades de información, y, solo el 5% (7 encuestados) a veces ha recurrido a otras bibliotecas. La **figura 18** refleja los datos.

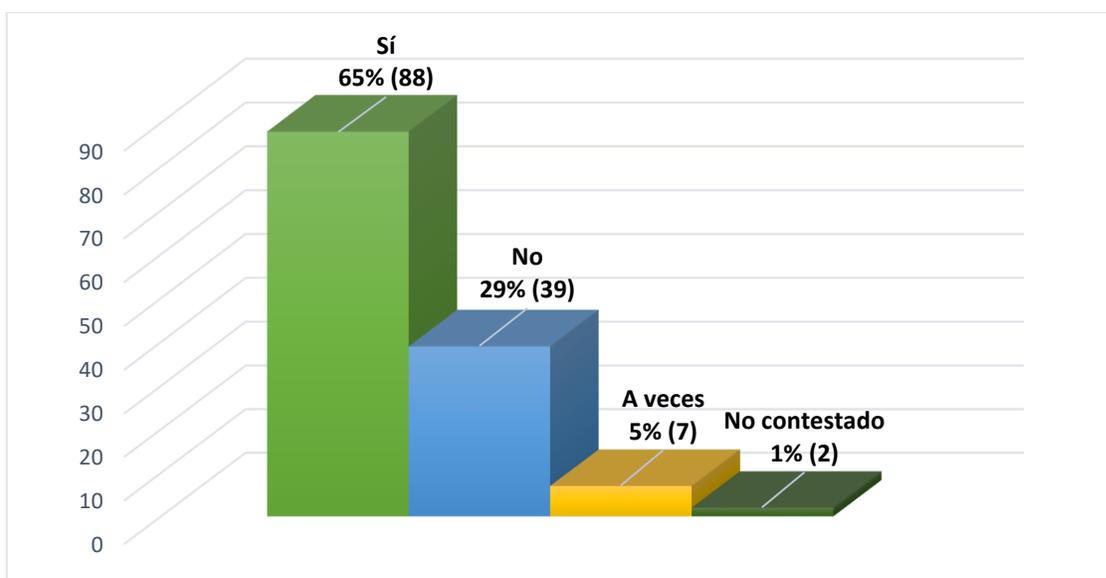


Figura 18. Visita a otras bibliotecas

De este modo, la **tabla 17** representa los lugares a donde los usuarios del Conservatorio Nacional de Música recurren. Entre las instituciones que más resaltan se encuentran la biblioteca de la Facultad de Música de la UNAM, la Biblioteca Vasconcelos, la Biblioteca Central de la UNAM y la biblioteca del Centro Cultural “Ollin Yoliztly”.

Tabla 17.
Otros lugares a donde recurren los usuarios del CNM

Unidades y recursos de información	Cantidad
Biblioteca de la Facultad de Música de la UNAM	66
“Biblioteca Vasconcelos”	16
Escuela de Bellas Artes de Toluca y el Conservatorio del Edo. Mex.	1
Fes Aragón, CCH Oriente	1
FORUM	1
“Repertorio Wagner”	1
Instituto de Investigaciones Estéticas	1
Instituto de Alemán-Audio y bibliografía	1
Centro Cultural “Ollin Yoliztly”	6
Tecnológico de Monterrey	1
Biblioteca Central de la UNAM	7
CENART	1
Fonoteca del INBA	1
Conservatorio de las Rosas	1
Biblioteca Estatal de Oaxaca	1
Diversas Bibliotecas Digitales	1
Biblioteca de Secundaria	1
Biblioteca de las Artes	1
Archivo General de la Nación de México (AGNM)	1
Biblioteca México	1
Bibliotecas de carácter privado	1
Biblioteca de la Facultad de Derecho, UNAM	1
Biblioteca de la Facultad de Filosofía, UNAM	2
Prepa particular	1
Biblioteca "Lerdo de Tejada"	1
Bibliotecas Locales	1
Bibliotecas Personales	1
Escuela de Música ESCAM	1

IV. Satisfacción de las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca

Con respecto a esta fase, los datos recolectados muestran que, 79 usuarios (58%) mencionan que solo a veces encuentran la información que necesitan en la biblioteca del Conservatorio Nacional de Música, 52 encuestados (38%) siempre localizan los documentos que requieren y 3 usuarios (2%) dijeron nunca localizan la información que necesitan en la biblioteca. En la **tabla 18** se visualizan los datos mencionados.

Tabla 18

Frecuencia con que se encuentra información en la biblioteca

Ord	Respuesta	Frecuencia	%
1	Siempre	52	38%
2	A veces	79	58%
3	Nunca	3	2%
4	No contestado	2	1%
5	Total	136	100%

Otro aspecto interesante se puede determinar en la **figura 19** al mostrar que la razón principal por la que los usuarios casi no asisten a la biblioteca se debe a que no encuentran lo que necesitan (32 usuarios, 15%), en segundo lugar, porque consideran las colecciones insuficientes (30 usuarios, 14%) y en tercer lugar porque argumentan que saben buscar por otros medios la información que necesitan (28 usuarios, 13%).

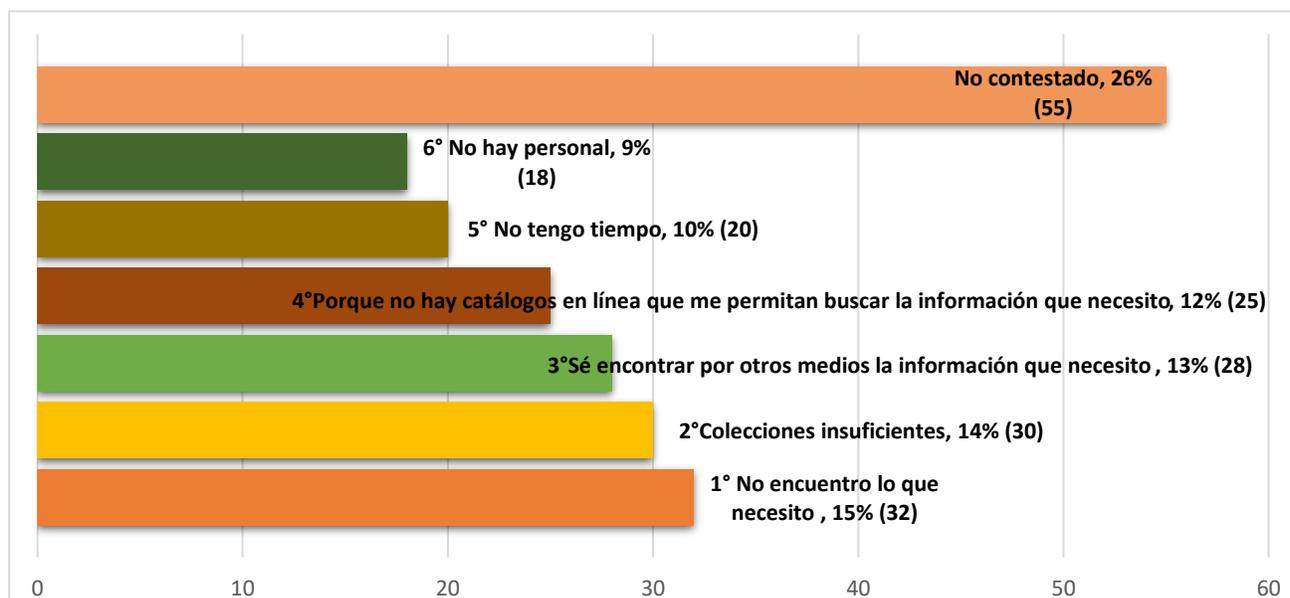


Figura 19. Razones por las cuales los usuarios no asisten a la biblioteca

En cuanto a la asistencia del personal bibliotecario, en su búsqueda de información, 77 usuarios (30%), reportan que el personal les ayuda mediante la orientación, en segundo lugar, el personal les sugiere otros métodos de búsqueda (76 usuarios, 29%) y, por último, los instruye en el uso de computadoras (68 personas, 26%). En la **figura 20** se representan los porcentajes correspondientes.

Es necesario mencionar que este reactivo no fue contestado por los usuarios en un 15%. Sin embargo, hicieron los siguientes comentarios:

- 14 personas argumentan que el personal sólo les proporciona el material que solicitan.
- 15 usuarios reportan que el personal no les ayuda en ninguna de las acciones del cuestionario, por lo tanto, no contestaron el presente reactivo.
- 7 usuarios comentan que el personal no tiene los conocimientos necesarios, ni las habilidades para encargarse de la biblioteca pues; el servicio es inconsistente al momento de no conocer el estado del material bibliográfico. Asimismo, comentan que no ven interés en el personal por ayudarles.
- 3 usuarios no expresaron sus razones por no contestar.
- 1 usuario reportó que el personal le ayuda en la complementación de su búsqueda.

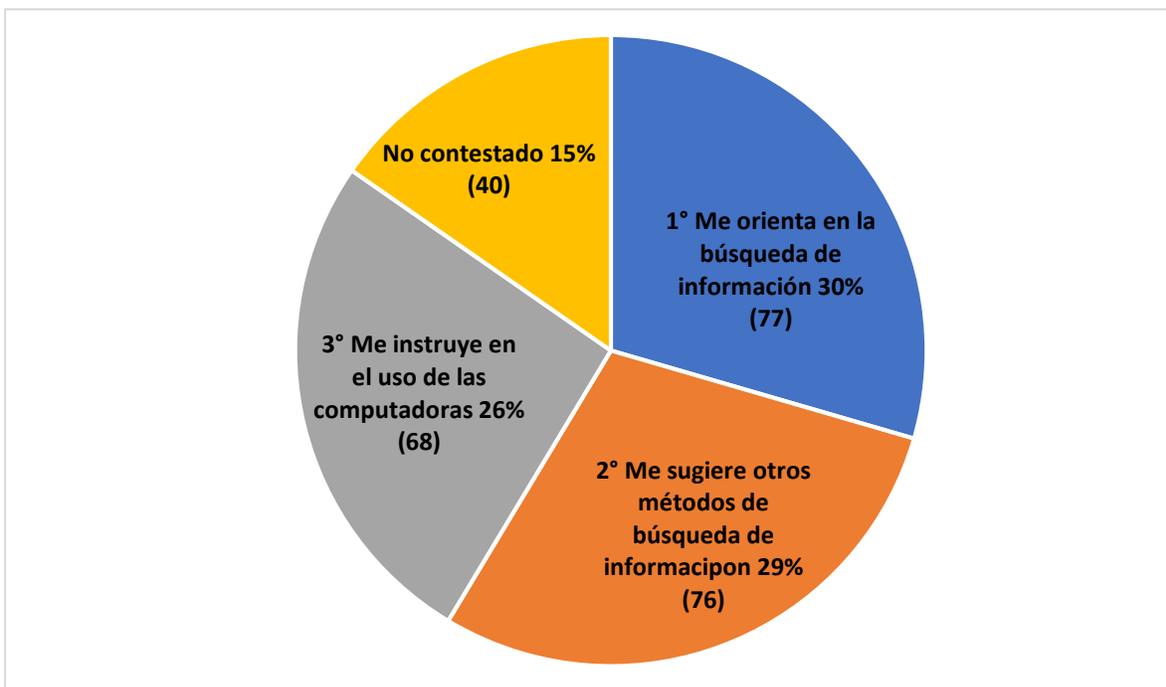


Figura 20. Apoyo del personal bibliotecario del CNM

Ante las sugerencias para mejorar la unidad de información del Conservatorio Nacional de Música, en la **figura 21** se expone que 47 usuarios (22%) consideran de vital importancia la existencia de un catálogo en línea, en segundo lugar, desarrollarían las colecciones (35 usuarios, 17%) y, en tercer lugar, les gustaría perfeccionar el espacio (infraestructura) de la biblioteca (32 personas, 15%). De igual manera, los usuarios tuvieron las siguientes expresiones:

- ✓ “Mayor mantenimiento a toda la biblioteca”
- ✓ “El personal matutino es incompetente”
- ✓ “Se debería mejorar el ambiente, es de vital importancia el silencio”
- ✓ “Los equipos de cómputo deberían tener programas actuales y temáticos”
- ✓ “Debería haber escaneo de libros y partituras”
- ✓ “Me gustaría tocar y ver los materiales” (estantería abierta)
- ✓ "Su prestigio; se supone que es la biblioteca más importante y con el 'hacer' más importante de música, pero no hay acceso para todos"
- ✓ “Debería haber préstamos a domicilio”

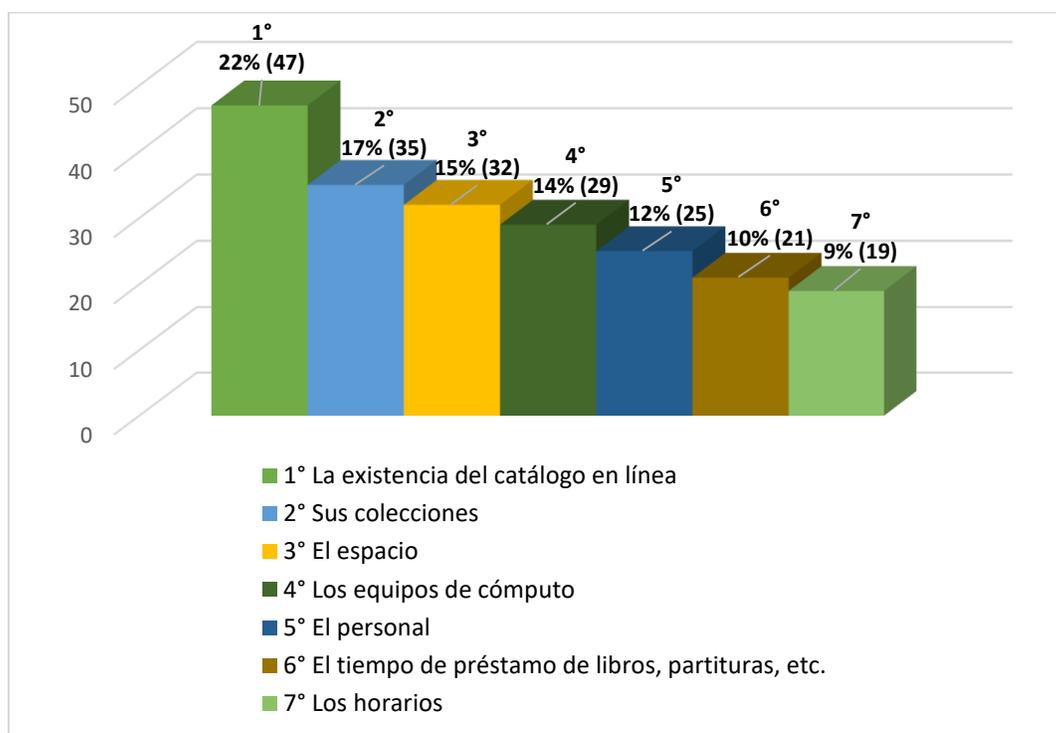


Figura 21. Consideraciones de mejoramiento de los usuarios para la biblioteca

Por otra parte, 69 usuarios (51%) mencionan que el personal no se tarda en brindar la información que necesitan, mientras que el 38% (51 personas) considera que a veces el servicio es lento y, finalmente el 11% (15 encuestados) menciona que sí hay tardanza cuando les brindan la información que requieren. En la **tabla 19** se muestran los resultados pertinentes.

Tabla 19
Tiempo en el servicio de la biblioteca

Ord	Respuesta	Frecuencia	%
1	Sí	15	11%
2	No	69	51%
3	A veces	51	38%
4	No contestado	1	1%
5	Total	136	100%

Un dato más, se presenta en la efectividad de las colecciones que conforman la biblioteca, en la **tabla 20** se demuestra que 77 usuarios consideran que las colecciones satisfacen sus necesidades en un 75%, por otro lado, 31 personas mencionaron que las colecciones de la biblioteca cubren un 50% sus requerimientos informativos, mientras que 12 usuarios consideran que sus necesidades son complacidas en solo el 25%. Y finalmente, solo 12 personas comentaron se sienten satisfechos con las colecciones al 100%.

Tabla 20
Porcentajes en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios

Ord	Respuesta	Frecuencia
1	100%	12
2	75%	77
3	50%	31
4	25%	12
5	0%	1
7	Otros: 90%, 85%	2
8	No contestado	1
9	Total	136

Por último, 107 usuarios (79%) mencionan que no han comentado ni descontento ni sugerencias al personal sobre los servicios. Mientras que el 21% (28 personas) sí lo ha expresado, en la **tabla 21** se muestran algunos de los comentarios más representativos.

Tabla 21

Comentarios de los usuarios sobre el servicio del personal bibliotecario

- Brindan buen servicio.
 - No creo que sepan cómo manejarlo, no tienen orden.
 - No están abiertos al diálogo.
 - No he tenido oportunidad.
 - No, porque no tienen la culpa, soy consciente de que las mejoras les corresponden a las autoridades.
 - Prefiero buscar en otra biblioteca.
 - Me da pena.
 - No tengo paciencia.
 - No he tenido necesidad, nada que un poco de paciencia no solucione.
 - No he experimentado descontentos graves.
 - Por adaptación.
 - Porque pensé que no se preocuparían por ello.
 - Porque hay muchos problemas administrativos.
 - Porque se enojan.
 - La verdad me llevo bastante bien con el personal y no quiero generar ningún problema.
 - No lo había considerado.
 - No hay respuesta y no hay recursos.
 - Por prudencia, para no tener problemas con nadie.
 - No tengo mucha comunicación.
 - Creo que no lo tomarían de buena manera.
 - No son flexibles.
 - No hay buzón de sugerencias y por lo mismo no pueden ser anónimas mis opiniones.
 - No precisamente estoy en descontento con la biblioteca, sólo creo que podría mejorar.
 - Me parece indispensable hacer saber nuestras necesidades como comunidad estudiantil.
 - Para mejorar el servicio en favor del alumnado.
 - Porque considero necesario que haya más catálogos.
 - A veces es necesario que tomen en cuenta las carencias que hay y consideren arreglarlas.
 - Porque a veces no hay quien atienda, hay material reservado que no se presta, pero lo tienen.
 - Porque si jamás lo comento, jamás sabrán lo que pienso que hace falta.
 - Por la falta de material.
 - Sí lo hago, pero se molestan.
 - Todos somos conscientes de la falta de material y de las condiciones.
 - He realizado cartas, firmas, etc. Pero no ha dado resultado, ya he tenido problemas con el personal.
 - Sí porque casi nunca obtengo lo que quiero.
 - Sí porque no hay catálogo, puesto que no está ordenado, pero sé que va más allá de los trabajadores (hay un retraso de muchos años)
 - Sí, más de una vez, pero no hay respuesta positiva.
 - Sí, porque hay mucho material dañado
 - Por falta de tiempo para tener la posibilidad de quedarme a dialogar.
 - No hacen encuestas, hay mucha presión de dirección y no hay autonomía ni inclusión de los usuarios.
 - Lo veo tradicional, llevo 12 años viniendo.
 - Considero que las respuestas que dan no satisfacen en nada y culpan a "otros" de las deficiencias que hay.
-

3.3.1 Relación de variables

Fase de Necesidades de Información

El presente apartado, tiene como propósito analizar si hay alguna relación (o puede que no la haya) entre algunas variables correspondientes a la fase de necesidades de información. Por tanto, se relacionan seis variables, tales como: razón más importante para consultar información en la biblioteca, frecuencia con que se presentan las necesidades de información, tipo de información musical que más necesitan los usuarios, idiomas más utilizados por los usuarios, consideraciones en la temporalidad de la información para los usuarios y, por último, otros temas de interés en los usuarios (personales).

Las variables mencionadas, se asocian con la variable de nivel de preparación de los usuarios; perteneciente a la primera sección del cuestionario (**véase anexo 1**) que se divide en los niveles: Técnico Profesional, Profesional Asociado y Licenciatura. A continuación, se presentan las tablas correspondientes.

En los niveles de Técnico Profesional y de Licenciatura, la razón principal para consultar información en la biblioteca es para investigar un dato en concreto, así, de nivel Técnico Profesional, de 57 usuarios, 27 (47%) afirmaron dicha respuesta, así como en nivel de Licenciatura, donde de 57 personas, 21 (36%) afirmaron lo mismo. Por otra parte, en el nivel de Profesional Asociado, de 22 usuarios, 10 (17%) consideraron como razón principal para consultar información en la biblioteca, el prepararse para un examen (**véase tabla 22**).

Tabla 22

Primera razón para consultar información en la biblioteca en cada nivel de preparación

Nivel de preparación	Número de usuarios	Razón primordial al consultar información en la biblioteca	Cantidad	%
Técnico Profesional	57	Investigar un dato en concreto	27	47%
Profesional Asociado	22	Preparar un examen	10	17%
Licenciatura	57	Investigar un dato en concreto	21	36%
Total	136		58	100%

Los usuarios de los tres niveles de preparación presentan sus necesidades de información de manera constante, así, de 57 usuarios del nivel Técnico Profesional; 31 (42%) consideran que la necesidad se presenta constantemente, igual es el caso del nivel Profesional Asociado, pues de 22 personas encuestadas, 14 (19%) mencionaron que su necesidad se manifiesta de manera insistente, y finalmente, de 57 personas correspondientes al nivel de Licenciatura, 29 (39%) comentaron que su necesidad también es persistente (**véase tabla 23**).

Tabla 23
Frecuencia de la necesidad de información en cada nivel de preparación

Nivel de preparación	Número de usuarios	La necesidad se presenta	Cantidad	%
Técnico Profesional	57	Constantemente	31	42%
Profesional Asociado	22	Constantemente	14	19%
Licenciatura	57	Constantemente	29	39%
Total	136		74	100%

En relación con la principal información requerida para sus actividades profesionales, en los tres niveles de preparación se encuentra la información escrita en lenguaje musical.¹³ Así, se tiene que, en el nivel Técnico Profesional, de 57 usuarios, 46 (43%) necesitan esta información, siendo el mismo dato para el nivel de Profesional Asociado, pues de 22 personas, 18 (17%) refirieron a esta información como primordial necesidad y, por último, 43 (40%) de 57 usuarios de Licenciatura mencionaron que dicha información era de gran importancia. (**véase tabla 24**).

Tabla 24
Principal información para sus actividades profesionales en cada nivel de preparación

Nivel de preparación	Número de usuarios	Principal información requerida	Cant.	%
Técnico Profesional	57	Información escrita en lenguaje musical	46	43%
Profesional Asociado	22	Información escrita en lenguaje musical	18	17%
Licenciatura	57	Información escrita en lenguaje musical	43	40%
Total	136		107	100%

¹³ Como ya se ha mencionado, se refiere a la información que se encuentra contenida en las partituras.

Por lo que se refiere al idioma requerido en cada nivel de preparación, se tiene que de 57 personas de nivel Técnico Profesional, 34 (41%) requieren que la información se encuentre en español, en el caso del nivel de Profesional Asociado, de 22 personas, 16 (20%) también necesitan que la información esté en español, y por último en el nivel de Licenciatura, de 57 usuarios, 32 (39%) comentaron requerir la información, también en español (véase tabla 25).

Tabla 25
Idioma requerido en cada nivel de preparación

Nivel de preparación	Número de usuarios	Idioma	Cantidad	%
Técnico Profesional	57	Español	34	41%
Profesional Asociado	22	Español	16	20%
Licenciatura	57	Español	32	39%
Total	136		82	100%

Con respecto a la temporalidad requerida, cabe mencionar que en los tres niveles no es de gran importancia, pues en nivel Técnico Profesional, de 57 usuarios, 34 (48%) mencionaron que no les es relevante que la información sea ni actual, ni pasada, asimismo, en el nivel de Profesional Asociado, de 22 personas, 13 (18%) consideraron lo mismo, y finalmente, en el nivel de Licenciatura, de 57 encuestados, 24 (34%) comentaron que les es irrelevante que la información sea actual o pasada (véase tabla 26).

Tabla 26
Temporalidad requerida en cada nivel de preparación

Nivel de preparación	Número de usuarios	Temporalidad	Cantidad	%
Técnico Profesional	57	No es relevante	34	48%
Profesional Asociado	22	No es relevante	13	18%
Licenciatura	57	No es relevante	24	34%
Total	136		71	100%

Para terminar, en relación con el principal tema de interés personal para los usuarios de cada nivel de preparación, cabe mencionar que se concentra en el tema de Literatura, pues se tiene que de 57 personas correspondientes al nivel de Técnico Profesional, 16 (30%) mencionaron a la literatura como tema primordial, en el nivel de Profesional Asociado, de 22 personas 12 (23%) señalaron al mismo tema como el de mayor importancia, y por último, en el nivel de Licenciatura, de 57 usuarios, 25 (47%) manifestaron que el tema de literatura es primordial en sus intereses personales (**véase tabla 27**).

Tabla 27
Tema personal preferente en cada nivel de preparación

Nivel de preparación	Número de usuarios	Principal tema (personal)	Cantidad	%
Técnico Profesional	57	Literatura	16	30%
Profesional Asociado	22	Literatura	12	23%
Licenciatura	57	Literatura	25	47%
	136		53	100%

Como se puede ver, las necesidades de información de los usuarios constituidos en los tres niveles de preparación del Conservatorio Nacional de Música, no difieren mucho entre ellas, pues muestran coincidencias en las respuestas de los reactivos correspondientes a la primera sección del instrumento de recolección de datos (**véase anexo 1**) que se refiere justamente a las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca “Candelario Huízar”.

Fase de Comportamiento Informativo

Ahora bien, en este apartado, se relacionará la variable correspondiente a la edad de los usuarios, con dos variables de la fase de comportamiento informativo, las cuales se refieren a dónde y cómo buscan los usuarios información cuando no logran encontrarla por ellos mismos en la biblioteca, y si es que han visitado otras unidades de información para buscar la información que necesitan.

Esto, con la intención de poder precisar si la edad en los usuarios; es un factor que determina o no el tener otras alternativas de recuperación de información.

Así, pues, en relación con el lugar donde buscan los usuarios cuando no logran localizar la información que necesitan en la biblioteca del Conservatorio Nacional de Música cabe mencionar que, en los tres rangos de edad el uso de Internet es la principal fuente de información. Teniendo así que, de 34 usuarios de entre 13 y 19 años de edad, 15 personas (24%) afirmaron acudir a Internet cuando no logran obtener la información requerida (**véase tabla 28**).

En cuanto a las edades de entre 20 a 25 años, de 85 usuarios, 41 personas (65%) afirmaron recurrir a Internet cuando no encuentran la información que buscan en la biblioteca. Y finalmente, de 17 personas correspondientes al rango de edad de 26 a 32 años, 7 (11%) consideraron el uso de Internet como principal alternativa al no lograr recuperar la información necesitada en la biblioteca del Conservatorio Nacional de Música (**véase tabla 28**).

Tabla 28
Alternativas en la búsqueda de información por edad

Rango de edad	Usuarios	Alternativas en la búsqueda de información	Cantidad	%
13-19 años	34	En Internet	15	24%
20-25 años	85	En Internet	41	65%
26-32 años	17	En Internet	7	11%
Total	136		63	100%

Por otro lado, acerca de visitar otras unidades de información para encontrar la información requerida, en los tres rangos de edad la respuesta fue positiva, teniendo así que, de 34 usuarios correspondientes a la edad de entre 13 y 19 años, 18 personas (20%) asisten a otras bibliotecas. En el caso de los usuarios que comprenden de los 20 a los 25 años, de 85 usuarios, 57 (65%) también comentaron asistir a otras unidades de información, y, por último, de 17 usuarios de entre 26 y 32 años, 13 (15%) mencionaron que asisten a otras bibliotecas para consultar la información que más necesitan. Los datos se muestran en la **tabla 29**.

Tabla 29
Visita a otras bibliotecas dependiendo de la edad

Rango de edad	Usuarios	Visita otras bibliotecas	Cantidad	%
13-19 años	34	Sí	18	20%
20-25 años	85	Sí	57	65%
26-32 años	17	Sí	13	15%
Total	136		88	100%

De acuerdo con los datos anteriores, se puede determinar que el comportamiento informativo de los usuarios, inclusive con distintas edades; se centra en el uso de Internet cuando no logran encontrar los documentos necesarios en la biblioteca de su plantel, que en este caso es la biblioteca del Conservatorio Nacional de Música, de igual manera, sin importar la edad, el visitar otras unidades de información o bibliotecas donde les proporcionen lo necesario para cubrir sus requerimientos que les demanda su formación académica en música, es también una acción común entre los usuarios de este estudio.

En suma, con el análisis de los resultados que se han mostrado en este capítulo, a continuación, se ofrecen las conclusiones a las que se llegó con la investigación.

Referencias

¿Qué quiere decir ‘opus’? (24 de diciembre de 2015). Música en México.

Recuperado de: <https://musicaenmexico.com.mx/musicomania/que-quiere-decir-opus/>

Castañeda Jiménez, J. (2005). *Métodos y técnicas de investigación II*. México: McGraw- Hill.

Höweler, C. (1958). *Enciclopedia de la música: guía del melómano y del discófilo*. Barcelona: Editorial Noguer.

Conclusiones

Mediante la aplicación de una encuesta a los usuarios de la biblioteca “Candelario Huízar” perteneciente al Conservatorio Nacional de Música y con base en los objetivos, se presentan las siguientes conclusiones.

En cuanto al objetivo general; que se refería a aplicar de manera global el Modelo de las Necesidades de Información (NEIN) a los usuarios de la biblioteca del Conservatorio Nacional de Música, se alcanzó. A continuación, se desglosan los objetivos específicos.

De acuerdo con el objetivo de identificar las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca, se encontró que requieren principalmente información escrita en lenguaje musical, temas de solfeo, métodos y temas de armonía. Entre otros temas relacionados con su formación profesional también se encuentran historia de la música, biografías y música antigua.

Sin embargo, además de la música, existen tópicos como la literatura, actividades culturales, ciencia y tecnología y pintura que también consideraron de interés.

Por otro lado, el idioma que más utilizan y requieren los usuarios es el español, dejando en segundo lugar otros idiomas (francés, inglés, italiano, alemán y latín), siendo un requerimiento de formación para algunas carreras de estudio, tal como es el caso de canto, donde el tener conocimiento de otros idiomas es necesario para el desarrollo de dicha carrera profesional.

Con respecto a la temporalidad, para la mayoría de los usuarios es un tema irrelevante para el desarrollo de sus estudios profesionales.

En cuanto a la determinación del comportamiento informativo de los usuarios, se obtuvo que el material que más utilizan claramente son las partituras impresas, y que, al buscar en Internet, los libros electrónicos son un recurso importante para ellos, seguido de videos y artículos electrónicos. Aunado a esto, las características principales para buscar en Internet, son disponibilidad, accesibilidad y de bajo costo. Ante esta última característica, cabe mencionar que cuando los usuarios compran material de música (ya sea en línea, al extranjero o tiendas de música) es muy caro, por lo que siempre tratan de buscar material de bajo costo.

Por otra parte, el formato por el cual tienen más preferencia es el impreso, en segundo lugar, el digital y, por último, el sonoro.

En relación con la recuperación información, los usuarios consideran necesario dos elementos de búsqueda, tales como; el nombre del compositor junto con el nombre de la obra, pieza, ópera, canción, aria, etc. Y, en caso de no localizar la información, recurren al uso de Internet y a buscar en plataformas de partituras como IMSLP o bien, se apoyan en profesores y compañeros.

Igualmente, la mayoría visita otras unidades de información entre las que destaca la biblioteca de la Facultad de Música de la UNAM, la Biblioteca Vasconcelos, la Biblioteca Central de la UNAM y la biblioteca del Centro Cultural “Ollin Yoliztly”.

Por lo que se refiere a la satisfacción de las necesidades de información, menos de la mitad de los usuarios encuestados, logran satisfacerlas al buscar en la biblioteca del Conservatorio.

Tomando en cuenta las sugerencias de mejoramiento en la biblioteca del Conservatorio, los usuarios consideran importante la creación de un catálogo en línea, mejorar las colecciones e incluso la infraestructura de la unidad de información.

Por otra parte, cabe subrayar que, la comunidad de usuarios está consciente del estado de la biblioteca y se preocupan, por ello consideran que debería respetarse el silencio en la sala de lectura, actualizar los equipos de cómputo, mayor capacitación al personal bibliotecario (pues es mayor la preferencia por el personal vespertino), ampliar los servicios, como el préstamo a domicilio, más mantenimiento y cuidado a las colecciones, pues opinan que las partituras y demás materiales se encuentran maltratados y descuidados. De igual manera, les gustaría poder tocar y ver los demás materiales, es decir que sea una biblioteca con estantería abierta.

Algo que llama la atención es que también les gustaría que la biblioteca recobrara su prestigio, pues siendo parte de una de las escuelas de música más antiguas y representativas del país, no puede ser posible que su biblioteca se encuentre en tales condiciones.

Del mismo modo, más de la mitad de los usuarios no ha comentado descontentos y sugerencias al personal sobre los servicios o demás aspectos de la biblioteca. Entre las

razones más representativas se encuentran: no tienen tiempo, por indiferencia, para no generar problemas, porque consideran al personal cerrado al diálogo y poco flexible, por la falta de un buzón de sugerencias (por lo que piensan que sus sugerencias o quejas no serían anónimas y esto también les causa pena) y porque también se encuentran conscientes de que la responsabilidad de mejorar los servicios y colecciones de la biblioteca no sólo le compete al personal, sino más bien a las autoridades del plantel, pues aunque el personal tenga toda la disposición para mejorar; está también en las autoridades correspondientes el propósito de establecer un mecanismo de evaluación y mejoramiento de los elementos bibliotecarios que conforman a la unidad de información “Candelario Huízar”.

Por otra parte, de acuerdo con el cruce de variables, en la fase de necesidades de información, cabe resaltar que, en los niveles de Técnico Profesional y de Licenciatura, la razón principal para consultar información en la biblioteca es para investigar un dato en concreto (preparar repertorio) mientras que, para el nivel de Profesional Asociado, es consultar la información, principalmente para un examen. Además de lo anterior, cabe resaltar que en los tres niveles se obtuvieron las siguientes características: los usuarios presentan sus necesidades de información de manera constante; la información escrita en lenguaje musical es la más requerida, el idioma que más necesitan es el español; la temporalidad no es relevante y el tema de mayor interés se concentra en la literatura.

En cuanto a la fase de comportamiento informativo, en los tres rangos de edad (13-19 años, 20-25 años y 26-32 años), el uso de Internet es la principal fuente de información cuando los usuarios no logran encontrar la información requerida en la biblioteca del CNM.

Asimismo, la acción de visitar otras unidades de información para localizar la información que necesitan, los usuarios de los tres rangos de edad (13-19 años, 20-25 años y 26-32 años) determinaron recurrir a otras bibliotecas.

Con alusión a las hipótesis planteadas en el presente trabajo, se derivan las siguientes aclaraciones.

Relativo a la primera hipótesis, donde se menciona que las necesidades de información de los usuarios son diversas debido a que el aprendizaje musical exige no sólo de teorías, conceptos y técnicas, sino, además de una estrecha vinculación con conocimientos

de otras disciplinas como historia, estética, literatura, sociología. Se prueba negativamente, pues si bien es cierto que el desarrollo del aprendizaje musical requiere una conformación de conocimientos asociados con otras disciplinas; las técnicas instrumentales o vocales, conceptos y métodos musicales son **primordiales** en su quehacer musical, por lo que son representadas de mayor importancia para los usuarios.

En cuanto a la segunda hipótesis, en donde se afirma que, por ser una biblioteca especializada en música, los usuarios utilizan con mayor frecuencia las partituras impresas y en menor medida el uso de Internet, se comprueba de manera positiva a razón de que los usuarios indicaron recurrir con mayor frecuencia al uso de las partituras y libros impresos y en menor medida al Internet.

Ante la tercera hipótesis, se corrobora de manera positiva, pues debido a las condiciones de organización documental y de los servicios bibliotecarios y de información que proporciona la biblioteca, un bajo número de usuarios logra satisfacer positivamente sus necesidades de información.

Esto se refuerza debido a que la mayoría de los usuarios expresaron su preocupación (aunque también adaptación) por las condiciones de la biblioteca, pues hicieron hincapié en el mejoramiento de la mayoría de sus componentes como; colección, servicios, personal, infraestructura y equipos de cómputo.

Por lo que se refiere a la cuarta hipótesis, en relación a que los usuarios de mayor nivel de preparación (Licenciatura) tienen distintas necesidades de información en comparación con los usuarios de primer nivel (Técnico Profesional) se comprueba de manera negativa, debido a que, al relacionar algunas variables (**véase apartado 3.3.1**) se logró determinar que las necesidades de información en los tres niveles de preparación, no difieren entre ellas ya que se presentaron coincidencias en los resultados de los reactivos correspondientes al instrumento de recolección de información.

Con respecto a la quinta y última hipótesis, donde se menciona que al no localizar la información requerida; los usuarios de mayor edad tienen más alternativas para localizar información que los usuarios de menor edad; se prueba negativamente, debido a que la edad no es un factor que influya directamente a las alternativas de búsqueda de los usuarios, pues

inclusive con diferente edad, concentran sus búsquedas en el uso de Internet, y además; visitan otras unidades de información siendo esta una actividad común entre los usuarios de la biblioteca del Conservatorio Nacional de Música. Cabe mencionar que, finalmente se llegó a estas conclusiones por la relación de variables que se realizó en el **apartado 3.3.1.**

Recomendaciones

Conviene mencionar que los resultados derivados de este estudio brindarán la oportunidad de realizar futuras investigaciones que permitan obtener un panorama más amplio sobre este tipo de comunidad de usuarios. Sobre todo, cuando es una comunidad poco estudiada con la aplicación de un modelo holístico; donde se reflejen elementos que permitan conocer a los usuarios pertenecientes a las instituciones que se encargan de la formación profesional, para así, también lograr un mejoramiento en la funcionalidad de sus unidades de información o bibliotecas.

Es menester comentar que, para cada comunidad de usuarios, el diseño y aplicación de un estudio puede adaptarse dependiendo de sus características y entorno. Siendo el conocimiento previo de dicha comunidad; una parte fundamental para lograr obtener hallazgos significativos.

En este sentido, si las instituciones se interesan por conocer a sus comunidades de usuarios, lograrán comprender sus necesidades, la manera en que buscan información, así como su nivel de satisfacción en relación con los servicios, colecciones, instalaciones y el estado del personal con el que tienen contacto. Y, obteniendo esta información, se puede tomar una serie de decisiones que den paso al mejoramiento de su biblioteca.

Es necesario mencionar que el usuario es una de las partes fundamentales de las bibliotecas, pues en él está una creatividad exponencial que puede dar frutos gratificantes, y, si se le brinda la información o recursos adecuados, se lograría que el usuario cree o mejore su rendimiento, ya sea teórico, práctico o creativo. Sobre todo, cuando es una comunidad de usuarios dedicados al arte musical; uno de los sectores que requiere mayor apoyo gubernamental para lograr un desarrollo continuo de la cultura en México.

Además, si se le brinda un buen servicio al usuario y se logra elevar su nivel de satisfacción, este podrá recomendar la experiencia positiva a más personas, logrando un grato reconocimiento sobre la biblioteca perteneciente al plantel. Obviamente, esto es preferible, ya que no es agradable tener una reputación negativa sobre la unidad de información de una de las instituciones más representativas del quehacer musical en México; como lo es en este caso, el Conservatorio Nacional de Música.

Por consiguiente, se establecen las siguientes sugerencias en relación con los aspectos y elementos de la biblioteca.

Primeramente, es de vital importancia conocer los requerimientos de los usuarios, pues esto posibilitará adentrarse en el estado de la colección de la biblioteca, dando pautas para implementar un proceso de descarte o bien; de adquisición de nuevo material. El descarte permitiría retirar material que no es demandado y, por ende, que ocupa espacio que puede ser aprovechado para otro material requerido. Sin embargo, en esta unidad de información, aún no se conoce con profundidad el material que se posee, así como la importancia del mismo. Es preocupante que el personal; aunque tenga la intención, no lo conozca, aún más cuando sus usuarios desean saber qué otros materiales o documentos puede brindarles su biblioteca.

Cubriendo lo anterior, en un futuro se podría complementar a la colección de la biblioteca con documentos o materiales (libros, revistas, etc.) sobre otros temas de interés personal o recreativo para sus usuarios, logrando obtener un estado agradable y familiarizado en la biblioteca, que les brinde la oportunidad de sentirse importantes para la institución.

Sobre este mismo enfoque, cabe mencionar que la importancia de conocer la relevancia de la temporalidad, formato (impreso, digital o sonoro) y del idioma requerido para los usuarios, radica en poder determinar qué tipo de documentos son adecuados para ellos. Y, debido a que la biblioteca atiende a usuarios pertenecientes a distintas carreras, sería pertinente conocer las preferencias e inquietudes de los alumnos de cada carrera profesional, pues la percepción que tengan puede llegar a revelar datos interesantes de analizar para lograr una investigación más completa y profunda que beneficie globalmente a la institución.

De igual manera, el conocer el comportamiento informativo de los usuarios, es decir, la manera en qué buscan información requerida, podría ayudar a establecer mecanismos de recuperación de información más eficaces y sencillos, dando paso a que se diseñen puntos de acceso en la formación de un catálogo en línea, donde a través de palabras clave se logre localizar más rápido y precisa la información para ellos. Así, estableciendo estos sistemas de búsqueda y recuperación de información se daría a paso a lograr una óptima organización del universo bibliográfico musical.

Además, comprender los conocimientos que tienen los usuarios sobre el uso de la tecnología puede proporcionar datos interesantes sobre qué software prefieren para su formación académica, posibilitando que, en un futuro, los equipos de cómputo puedan ser actualizados y abastecidos con estos u otros programas que les ayude a su rendimiento escolar.

En cuanto a los servicios bibliotecarios y de información, es conveniente señalar que contienen varios elementos para reflexionar.

Es indispensable contar con un catálogo en línea que permita buscar y recuperar los documentos que los usuarios requieren, además de que, al personal también le sería de gran utilidad para llevar un control de todos los materiales que tiene a su cargo, siendo el resguardo de partituras, libros y demás documentos; una gran responsabilidad, esto con el fin de que pueda seguirse prestando servicio a los usuarios. Tener un catálogo representa un tesoro poco apreciado, pero de elevado valor. Pues permite conocer lo que se tiene, lo que llegara a faltar y el estado de los materiales que se han prestado.

Siendo entonces, la pauta para establecer la instalación de un sistema integral de gestión de bibliotecas (SIGB) donde, al contener varios módulos interrelacionados permitan realizar operaciones de la biblioteca; tales como: módulo de catalogación (creación de registros bibliográficos y normalización para identificación de material), módulo de circulación (relación de datos de los usuarios con los préstamos, reservas y sanciones), módulo de administración (se administra y configura las funciones del SIGB), módulo de adquisición (permite la gestión de donaciones de material o compra) y por supuesto el módulo de OPAC (catálogo público de acceso en línea de acceso para usuarios). Cabe mencionar que existen SIGB con módulos complementarios que posibilitan una mejor gestión de recursos y tareas en el ámbito bibliotecario.

Teniendo esto, se podría establecer el servicio de préstamo a domicilio de materiales a los usuarios, pues ya se tendría un registro que proporcionara un mayor control sobre lo que sale de la biblioteca, evitando así el extravío de material documental, y brindando además un mejor servicio a sus usuarios.

Ahora bien, el automatizar mediante la instalación de un sistema integral de gestión bibliotecaria, representa nuevos retos, pues se requiere que el personal se capacite para su uso y funcionamiento. Sin embargo, el hacerlo, contraerá un ahorro de tiempo en las tareas que se realizan manualmente en las unidades de información y de las cuales, a veces surge tanto rezago de actividades.

Y, aquí es en donde radica la vital importancia de contratar personal profesional en las bibliotecas de las instituciones, pues sólo ellos tienen los conocimientos para gestionar, actualizar, organizar, difundir y administrar no solo los recursos documentales, sino también los recursos humanos con los que a veces ya cuenta la biblioteca por años. Por ello, es claro que la capacitación continua al personal es indispensable, pues ante el uso de las nuevas tecnologías y las necesidades o habilidades que presentan las nuevas generaciones; la biblioteca, como entidad formadora, requiere estar preparada ante los retos que puedan venir.

Por tanto, la formación del personal, no sólo conlleva conocimientos teóricos y tecnológicos, sino también se requiere que esté consciente de la actitud que tiene para con el usuario, siendo trascendental, que aprenda a tratarlo con respeto y con una conducta accesible para brindar un servicio satisfactorio. Por ello, si el personal no muestra una actitud abierta, el usuario no se sentirá seguro de compartirle sus inquietudes, provocándole un desconcierto informacional, dando paso incluso a que se den a conocer malas experiencias por parte de los usuarios a otras personas, suscitando el surgimiento de un prestigio negativo sobre la biblioteca.

Igualmente, lo anterior conlleva a comprender que hay usuarios que necesitan un ambiente ameno, en donde el silencio es su aliado para poder concentrarse en su estudio. Por ello, el tener una cultura de respeto, no sólo es responsabilidad del personal, sino también de la misma comunidad, por lo cual, es conveniente establecer una formación de usuarios por parte del personal, donde se les enseñe que, aunque es una biblioteca especializada en música, el silencio es necesario para lograr un entorno digno de disfrutar.

Asimismo, es fundamental que se respeten los horarios de servicio en la biblioteca (ya sea de préstamo o fotocopiado) pues al no hacerlo, se afecta fuertemente al desarrollo educativo de los usuarios. Al mismo tiempo se puede impulsar el rendimiento de los servicios y de las actividades de organización documental a través del reconocimiento de los esfuerzos

y trabajo del personal, pues esto lo hará sentir importante y productivo para el funcionamiento de la unidad de información.

El tener en cuenta los aspectos a mejorar considerados por la misma comunidad de usuarios, permite conocer directamente los elementos que requieren de mayor atención, pues, a fin de cuentas, los usuarios son los que hacen un uso necesario de la biblioteca.

Por ello, es sustancial enterarse de las sugerencias o descontento que pueda manifestar los usuarios, sin embargo, es pertinente mencionar que esta comunidad, no sabe cómo hacerlo o través de qué medios dar a conocer sus inquietudes respecto a las características que representan a la biblioteca.

Ante esta situación, la unidad de información debe estar abierta a los comentarios por parte de su comunidad, y, para ello, es necesario instalar un mecanismo confiable y disponible, pero sobre todo anónimo, pues si los usuarios se sienten intimidados por el personal de la biblioteca o demás funcionarios administrativos; difícilmente podrá expresar sus sugerencias o comentarios de descontento. Es necesario entonces, que se elija un lugar adecuado donde se pueda instalar un buzón de sugerencias donde los usuarios puedan depositar libremente sus proposiciones o quejas respecto a los servicios o demás aspectos de la biblioteca. Para ello es recomendable brindar papeletas en blanco donde se indique la fecha de recepción y el tipo de usuario (alumno, externo o docente), así como la carrera que cursa en el plantel, si es que es estudiante. O bien; si el usuario lo prefiere, manifestar su nombre para lograr una mayor comunicación con el personal bibliotecario.

Por otro lado, el establecimiento de un sitio web de la biblioteca, también permitiría la incorporación de una sección donde los usuarios pudieran comentar sus sugerencias o descontento a través de formularios, o en dado caso, también puede darse a través de un correo electrónico perteneciente a la biblioteca donde se reciban dichas sugerencias o reclamaciones. O, ¿por qué no? También puede darse a través de las redes sociales.

Cabe mencionar que, además de difundir la invitación a participar en esta dinámica de sugerencias; es también importante establecerle a la comunidad de usuarios que el buzón de sugerencias es exclusivo para manifestar inquietudes, quejas y demás comentarios relacionados con el mejoramiento de los elementos de la biblioteca, y no con el afán de

ofender el trabajo y los esfuerzos del personal bibliotecario de la institución. Es claro que debe existir siempre una línea de respeto que permita la amplia y fluida comunicación entre el usuario y el bibliotecario, pues el objetivo de esto, es lograr el mejoramiento en la funcionalidad de la biblioteca y, para ello conviene que tanto el personal como la comunidad de usuarios unan fuerzas.

Hay que considerar que los usuarios también se encuentran enterados de la situación que rodea a la biblioteca, sintiéndose incluso preocupados por las condiciones tan carentes que obstaculizan el funcionamiento eficiente de la unidad de información del Conservatorio Nacional de Música, y es por ello que necesitan ser escuchados, pues sus sugerencias pueden enriquecer o mejorar características de los elementos que componen a dicha biblioteca.

Algo particular, es que ellos mismos están conscientes de que el material que les presta la biblioteca requiere de un especial cuidado, ya que su uso es necesario y continuo, por el tipo de formación profesional que ellos reciben y desean que no sea maltratado; por ello, es recomendable tratar de tener algunas partituras ya digitalizadas, para que ellos puedan manipular los documentos sin miedo a dañarlos y, que al mismo tiempo puedan aprovechar el valor del conocimiento contenido en tales documentos. Para ello, sería prescindible diseñar e implementar un sistema de digitalización institucional, donde se consideren y revisen también los permisos relacionados con el derecho de autor.

Por otra parte, en cuanto a la optimización de recursos, sería preciso ampliar el mecanismo (que ya existe en la institución) donde los usuarios tengan la oportunidad de organizar algunos materiales bibliográficos de la biblioteca, pues ellos tienen los conocimientos que conlleva estudiar una carrera en el área musical, y, haciendo equipo con el personal bibliotecario se podría mejorar el proceso de organización documental de la unidad de información.

Por último, pero no por ello menos importante, sería necesario renovar las instalaciones de la biblioteca tanto para los usuarios como para el personal.

En dado caso, podría mejorarse los siguientes aspectos:

- ✓ Mayores espacios de consulta
- ✓ Instalación de estantería abierta, que permitiría una ampliación de la colección.

- ✓ Asentamiento de más mobiliario adecuado para usuarios que deseen estudiar de manera individual, así como de mesas de trabajo colaborativo.
- ✓ Equipamiento de una sala de lectura que permita la estadía agradable para los usuarios.
- ✓ Mayor cantidad de equipos de cómputo para cubrir los requerimientos de los usuarios y que estas no sean insuficientes.
- ✓ Mayor espacio para las labores administrativas del personal, así como para las tareas de organización documental.

Ahora bien, no está de más mencionar que las unidades de información pueden tener un área de interacción informal para usuarios o incluso para el mismo personal; es decir, un espacio donde se puedan comunicar y relacionar sin interrumpir el ambiente de los usuarios que requieren silencio para su concentración en el estudio.

Dicho todo lo anterior, es considerable mencionar que, si la misma institución está consciente de la importancia que debe tener su biblioteca, le posibilita la oportunidad de tomar las medidas pertinentes para mejorar los aspectos que considere de mayor trascendencia. Logrando, además, posicionarse como una de las mejores bibliotecas entre varios planteles educativos, obteniendo un prestigio digno que le permita estar a la vanguardia en el área de profesionalización musical.

Bibliografía

- ¿Qué quiere decir 'opus'? (24 de diciembre de 2015). Música en México. Recuperado de: <https://musicaenmexico.com.mx/musicomania/que-quiere-decir-opus/>
- Bellinghausen, K. (2018). El Conservatorio Nacional de Música: una institución de 150 años. Recuperado de: <https://conservatorio.inba.gob.mx/menu-prueba-cnm.html>
- Calva González, J. J. (ed.) (2007). *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Calva González, J.J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. (1ª ed.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Candelario Huízar, el gran orquestador del nacionalismo mexicano. (4 de mayo de 2016). *La Jornada*. Recuperado de: <http://www.lja.mx/2016/05/candelario-huizar-el-gran-orquestador-del-nacionalismo-mexicano/>
- Castañeda Jiménez, J. (2005). *Métodos y técnicas de investigación II*. México: McGraw-Hill.
- Chavarría Suárez, Y. (1999). *Las bibliotecas de las escuelas oficiales de música en el D.F.: evaluación de sus servicios*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <http://132.248.9.195/pd1999/272141/Index.html>
- Conservatorio Nacional de Música. (2018). Recuperado de: <https://conservatorio.inba.gob.mx/>
- Conservatorio Nacional de Música. (s.f). Conservatorio Nacional de Música cuenta con: [Folleto]. Ciudad de México: Conservatorio Nacional de Música.

- Cosío Villegas, E. (1951). Un viejo ariete musical. *Historia Mexicana. El Colegio de México*, 1 (2), 302-310. Recuperado de: <https://historiamexicana.colmex.mx/index.php/RHM/article/view/482/373>
- Dougan, K. (2012). Information seeking behaviors of music students. [Comportamiento en la búsqueda de información de estudiantes de música] *Reference Services Review*, 40 (4), 558-573. doi: 10.1108/00907321211277369
- Dougan, K. (2015). Finding the Right Notes: An Observational Study of Score and Recording Seeking Behaviors of Music Students. [Encontrando las notas correctas: un estudio observacional de partitura y grabación en busca de comportamientos de estudiantes de música] *The Journal of Academic Librarianship*, 41 (1), 61-67. doi: 10.1016/j.acalib.2014.09.013
- El Conservatorio. Es. Música antigua y gastronomía. (2018). Recuperado de: <https://www.elconservatorio.es/2017/09/y-eso-de-conservatorio-el-origen-del-termino/>
- González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades de información y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: TREA.
- Guevara Villanueva, A. (2005). *El fenómeno de las necesidades de información en los investigadores del área de las matemáticas*. (Tesis de maestría). Recuperada de: <http://132.248.9.195/ptb2010/anteriores/0347009/Index.html>
- Hernández Salazar, P. (1993). El perfil del usuario. *Investigación bibliotecológica*. 7 (15), 16-22. doi: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.1993.15.3816>
- Höweler, C. (1958). *Enciclopedia de la música: guía del melómano y del discófilo*. Barcelona: Editorial Noguer.
- Huitrón Rojas, B. (2016). *Necesidades de información y comportamiento informativo de los alumnos de licenciatura de la Facultad de Música de la UNAM*. (Tesina de Licenciatura). Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptd2016/marzo/0742799/Index.html>

- Hunter, B. (2006). A New Breed of Musicians: The Information-Seeking Needs and Behaviors of Composers of Electroacoustic Music. [Una nueva raza de músicos: las necesidades y conductas de búsqueda de información de los compositores de música electroacústica] *Music Reference Services Quarterly*, 10 (1), 1-15. doi: 10.1300/J116v10n01_01
- Kostagiolas, P. A., Lavranos, C., Korfiatis, N., Papadatos, J. & Papavlasopoulos, S. (2015). Music, musicians and information seeking behaviour: A case study on a community concert band. [Música, músicos y comportamiento en la búsqueda de información: un estudio de caso en la comunidad de una banda de conciertos] *Journal of Documentation*, 71 (1), 3-24. doi: 10.1108/JD-07-2013-0083
- Kostagiolas, P. A., Lavranos, C., Martzoukou, K. & Papadatos, J. (2017). The role of personality in musicians' information seeking for creativity. [El papel de la personalidad en la búsqueda de información para la creatividad de los músicos] *Information Research*, 22 (2). Recuperado de: <http://InformationR.net/ir/22-2/paper756.html>
- Krikelas, J. (1983). Information seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quaterly*, 19 (2), 5-20.
- Line, M. B. (1974). Draft definitions: information needs, wants, demands an use. *Aslib Proceedings*, 26 (2), 87-87. doi: <https://doi.org/10.1108/eb050451>
- Mayer, J. (2015). Serving the Needs of Performing Arts Students: A Case Study. [Al servicio de las necesidades de los estudiantes de artes escénicas: un estudio de caso] *Libraries and the Academy*, 15 (3), 409-431. Recuperado de: https://repository.uwyo.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com.mx/&httpsredir=1&article=1034&context=libraries_facpub
- Naverson, L. (1999). *The information needs and seeking behaviors of amateur musicians: a qualitative study*. [Las necesidades de información y comportamientos de búsqueda de músicos aficionados: un estudio cualitativo] (Tesis de maestría). Recuperado de:

<https://cdr.lib.unc.edu/indexablecontent/uuid:b7a0897b-7deb-4978-a89d-64b4fc307382>

Orta Velázquez, G. (1996). *Breve historia de la música en México*. (1ª ed.) México: Instituto Politécnico Nacional.

Potter, L. L. (1992). *A Study of the Hugh A. Glauser School of Music Library*. [Un estudio de la Biblioteca de la Escuela de Música ‘Hugh A. Glauser’] (Tesis de maestría). Recuperado de: <https://eric.ed.gov/?id=ED354920>

Prieto, C. (2018). Música en México. Recuperado de: <https://musicaenmexico.com.mx/musica-mexicana/candelario-huizar/>

Rey Martín, C. (2000). La satisfacción de usuario: un concepto en alza. *Anales de la documentación*, (3), 139-153. Recuperado de: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>

Sanz Casado, E. (1993). La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. *Revista General de Información y Documentación*, 3 (1), 154-166.

Secretaría de Cultura. (2018). *Proceso de admisión para el ciclo escolar 2018 – 2019 en el Conservatorio Nacional de Música*. [Guía de trámite].

Thomas, B. (2011). Creating a specialized music search interface in a traditional OPAC environment. [Creando una interfaz de búsqueda especializada en música en un entorno de OPAC tradicional] *OCLC Systems & Services: International digital library perspectives*. 27 (3), 248-256. doi: 10.1108/10650751111164588

Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad de la gestión*. Recuperado de: https://www.fundacionbertelsmann.org/fileadmin/files/Fundacion/Publicaciones/06_ByG14_con-portada.pdf

Wilson, T. D. (2000). Human information behaviour. *Informing Science*, 3 (2), 49-56. Recuperado de: <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p4956.pdf>

Wopereis, I. & Derix, E. (2016). Seeking Creativity: A Case Study on Information Problem Solving in Professional Music. [La búsqueda de la creatividad: un estudio de caso sobre la resolución de problemas de información en música profesional] *Information Literacy: Key to an Inclusive Society*. 676, 428-436. doi: 10.1007/978-3-319-52162-6_43

Zanolli Fabila, B. L. M. A. (1997). *La Profesionalización de la enseñanza musical en México: El Conservatorio Nacional de México (1866-1996). Su historia y vinculación con el arte, la ciencia y la tecnología en el contexto nacional*. Vol. 1. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Anexo 1. Cuestionario

Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Filosofía y Letras
Bibliotecología y Estudios de la Información



Número de cuestionario: ____

Objetivo: Identificar las necesidades de información, comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca "Candelario Huízar" del Conservatorio Nacional de Música.
Instrucciones

Lee con atención las siguientes preguntas y marca con una "X" o con "Número" la respuesta que consideres más adecuada a cada pregunta.

I. Datos generales

1- Edad: ____

2- Género:
Mujer () Hombre ()

3- Nivel de preparación:

Técnico profesional ()
Profesional asociado ()
Licenciatura ()

4- Carrera que cursas:

() Canto	() Piano
() Composición	() Saxofón
() Dirección Coral	() Trombón
() Educación musical	() Trompeta
() Musicología	() Tuba
() Arpa	() Viola
() Clarinete	() Violín
() Clavecín	() Contrabajo
() Guitarra	() Corno francés
() Oboe	() Fagot
() Órgano	() Flauta transversa
() Percusiones	() Violoncello

5- Año que cursas: ____

6- Turno: Matutino () Vespertino () Mixto ()

7- Delegación: _____

II. Necesidades de información de los usuarios de la biblioteca

8- *¿Cuál es la razón fundamental que origina tu necesidad de consultar información en la biblioteca del conservatorio? **Enumera del 1 en adelante. (Siendo 1 el más importante)***

- prepararme para presentar un examen
- elaborar una tarea escolar
- investigar un dato en concreto (autor, fecha, repertorio, etc.)
- investigar información sobre un problema o asunto en general (historia de la música, estilos, épocas musicales, instrumentos musicales, etc.)
- entretenimiento, recreación o descanso

Otra: _____

9- *Esta necesidad de consultar información en la biblioteca del conservatorio, ¿Se presenta de manera?*

- Constantemente
- Ocasionalmente
- Raramente

10- *Para llevar a cabo tus actividades académicas (preparar un examen, elaborar una tarea, preparar repertorio, etc.) ¿Qué tipo de información necesitas? **Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)***

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Historia de la música | <input type="checkbox"/> Actuación |
| <input type="checkbox"/> Biografías | <input type="checkbox"/> Idiomas |
| <input type="checkbox"/> Información escrita en lenguaje musical ¹ | <input type="checkbox"/> Armonía |
| <input type="checkbox"/> Solfeo | <input type="checkbox"/> Contrapunto |
| <input type="checkbox"/> Mantenimiento de instrumentos | <input type="checkbox"/> Métodos |
| | <input type="checkbox"/> Música antigua |

Otro: _____

¹ Se refiere a la información que se encuentra contenida en las partituras impresas

11- *¿En qué idioma principalmente requieres esta información?*

- Español
- Inglés
- Alemán
- Francés
- Italiano

Otro: _____

12- *¿Con qué temporalidad necesitas la información?*

- Actual
- Pasada
- No me es relevante ninguna de las anteriores opciones



13- Además de la información que me mencionaste, ¿qué otros temas te interesan?

Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Literatura ² | <input type="checkbox"/> Actividades deportivas |
| <input type="checkbox"/> Ciencia y tecnología | <input type="checkbox"/> Excursiones |
| <input type="checkbox"/> Salud | <input type="checkbox"/> Cocina |
| <input type="checkbox"/> Cine | <input type="checkbox"/> Belleza |
| <input type="checkbox"/> Política | <input type="checkbox"/> Actividades culturales |
| <input type="checkbox"/> Religión | <input type="checkbox"/> Pintura |

Otro: _____

²Cabe indicar que esta literatura está representada por los siguientes géneros: el lírico (égloga, himno, oda, etc.); narrativo (novela, leyenda, cuento, etc.); épica (epopeya, poema, romances, etc.); dramático (tragedia, drama, sainete, paso, etc.) y didáctico (ensayo, fábula, epístola, etc.).

III. Comportamiento informativo de los usuarios de la biblioteca

14- Cuando acudes a la biblioteca para utilizar información, ¿qué es lo que realizas primero?

- Pides ayuda al bibliotecario
- Consultas los catálogos de la biblioteca
- Navegas en internet
- Preguntas a algún compañero
- Solicitas directamente el material

Otra: _____

15- ¿Con qué frecuencia acudes a la biblioteca del Conservatorio?

- Un día a la semana
- De dos a tres veces por semana
- Todos los días de la semana

16- ¿Qué servicios son los que más utilizas en la biblioteca del Conservatorio? **Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)**

- Orientación e información a usuarios
- Préstamo de material a domicilio
- Préstamo en sala
- Fotocopiado de documentos
- Reserva de material
- Consulta a bases de datos en línea

Otra: _____

17- Cuando buscas información en la biblioteca del Conservatorio, ¿Cuáles son los materiales que más utilizas? **Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)**

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Libros | <input type="checkbox"/> Tesis |
| <input type="checkbox"/> Partituras | <input type="checkbox"/> Diccionarios |
| <input type="checkbox"/> Revistas | <input type="checkbox"/> Enciclopedias |

Otro: _____

18- ¿Qué datos consideras necesarios para localizar el documento musical que necesitas en la biblioteca del conservatorio?

- Nombre del compositor
- Nombre del compositor y nombre de la obra, pieza, ópera, canción o aria, etc.
- Nombre de la obra, pieza, ópera, canción o aria, etc.
- Época (medieval, renacentista, barroco, romanticismo, realismo, colonial, novohispano, etc.)
- Cultura (europea, mexicana, etc.)

Otro: _____

19- ¿Cómo realizas tu búsqueda en caso de no encontrar el documento o partitura?

20- Cuando buscas información en internet, ¿Qué tipo de información es la que más utilizas? **Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)**

- Libros electrónicos
- Artículos electrónicos
- Enciclopedias
- Vídeos
- Catálogos de bibliotecas
- Bases de datos
- Wikis
- Blogs
- Redes sociales

Otro: _____

21- ¿Por qué utilizas esta información? **Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)**

- () Disponibilidad (está lista por si la necesito)
- () Accesibilidad (está en el lugar adecuado)
- () Confiabilidad (es fidedigna)
- () Actualidad (es lo nuevo que se ha publicado)
- () Relevancia (es importante para la actividad que realizo)
- () Precio (me es más económica)
- () Pertinencia (que trate sobre el asunto que investigo)
- () Calidad (que contenga un formato, tamaño, presentación, etc.)
- () Oportunidad (está lista justo en el momento que la necesito)

Otro: _____

22- ¿Cuál es el formato que prefieres para consultar la información que empleas? **Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)**

- () Impreso
- () Digital
- () Sonoro

23- ¿Con qué frecuencia sueles buscar información en el formato que seleccionaste?

- () Constantemente
- () Algunas veces
- () Raramente

24- ¿Has visitado otras bibliotecas para buscar la información que necesitas?

- () Sí
- () No
- () A veces

Cuáles: _____

IV. Satisfacción de las necesidades de la información de los usuarios de la biblioteca

25- ¿Con qué frecuencia encuentras la información que necesitas en la biblioteca del Conservatorio? **(Si tu respuesta es "siempre" pasa a la pregunta 27)**

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

26- En caso de que visites ocasionalmente o raramente la biblioteca del Conservatorio selecciona una o más opciones que expliquen tu causa. **Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)**

- () No hay personal
- () Porque no hay catálogos en línea que me permitan buscar la información que necesito
- () No encuentro lo que necesito
- () No tengo tiempo
- () Colecciones insuficientes
- () Sé encontrar por otros medios la información que necesito

Otra: _____

27- ¿Cómo te ayuda el personal bibliotecario para localizar la información que requieres? **Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)**

- () Me orienta en la búsqueda de información
- () Me instruye en el uso de las computadoras
- () Me sugiere otros métodos de búsqueda de información

Otro: _____

28- ¿Qué consideras mejorar de la biblioteca del conservatorio? **Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)**

- () El espacio (infraestructura)
- () Sus colecciones
- () La existencia de catálogo en línea
- () El personal
- () Los horarios
- () El tiempo de préstamo de libros, partituras, etc.
- () Los equipos de cómputo

Otro: _____

29- ¿Tardan mucho en brindarte la información que necesitas?

- Sí
- No
- A veces

30- ¿En qué porcentaje cubren las colecciones de la biblioteca tus necesidades de información?

- 100%
- 75%
- 50%
- 25%
- 0%

31- ¿Has comentado tu descontento o sugerencias al personal bibliotecario sobre los servicios que hay en la biblioteca?

- Sí
- No

¿Por qué?

¡Gracias por tu participación!

Anexo 2. Fotografías de la Biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música



Figura 22. Vista a la entrada del plantel educativo Conservatorio Nacional de Música (2018). [Sitio web]

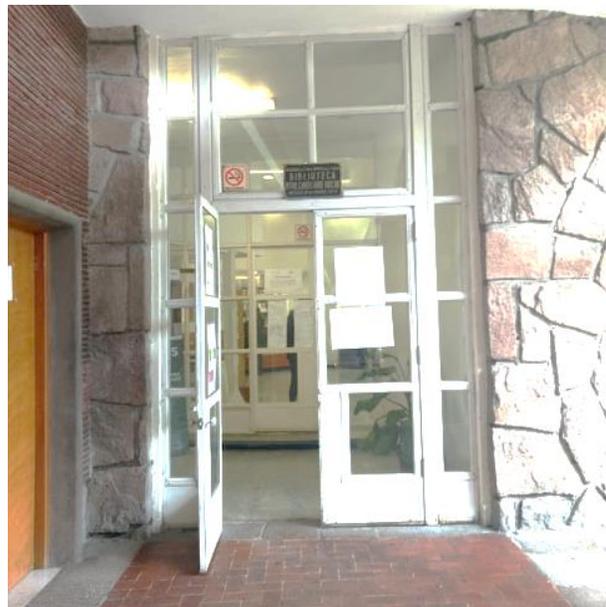


Figura 23. Entrada a la biblioteca “Candelario Huízar” del Conservatorio Nacional de Música

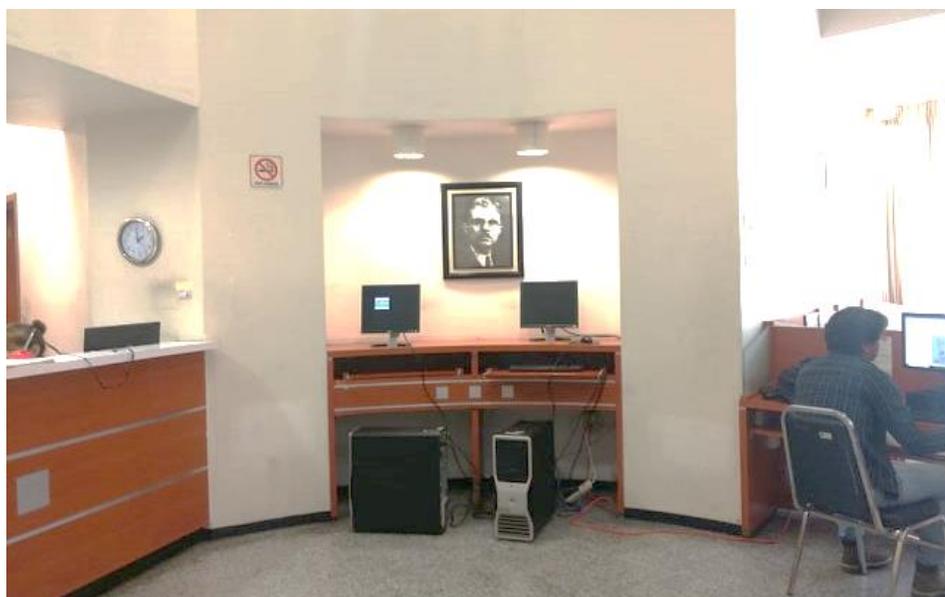


Figura 24. Área de equipos de cómputo para catálogos electrónicos (al fondo la imagen del músico Candelario Huízar)



Figura 25. Área de servicio para préstamos en sala



Figura 26. Área de estudio
(de lado izquierdo se localizan cubículos individuales y del lado derecho se encuentran mesas para más usuarios)



Figura 27. Sala de lectura



Figura 28. Área de equipos de cómputo



Figura 29. Vista desde el interior del mostrador de servicio de préstamo



Figura 30. Vista frontal de la colección de la biblioteca



Figura 31. Vista lateral izquierda de la colección de la biblioteca



Figura 32. Vista lateral derecha de la colección de la biblioteca



Figura 33. Al fondo, la vista exterior de la “Gran Colección”



Figura 34. Acervo reservado, “Gran Colección” donada por Porfirio Díaz



Figura 35. Métodos de piano

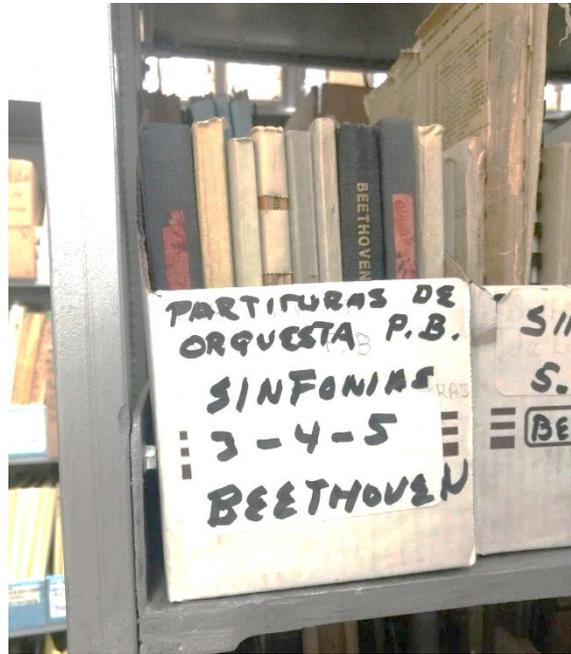


Figura 36. Partituras para orquesta del compositor Ludwing Van Beethoven



Figura 37. Área de servicio de fotocopiado



Figura 38. Vista interna del área de fotocopiado
Nota: cuenta con equipos de cómputo donde se reciben documentos digitales de los usuarios para imprimirlos.



Figura 39. Área de engargolado de documentos fotocopiados o impresos



Figura 40. Usuarios esperando su turno para el servicio de fotocopiado