

XI JORNADAS MEXICANAS DE BIBLIOTECONOMIA

5 a 9 de mayo de 1980
México, D.F.

11-12
297-298

EL USUARIO



MEMORIAS

ASOCIACION MEXICANA DE BIBLIOTECARIOS, A.C.

MEXICO, 1980

© 1980 Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C.
Apdo. Postal 27-102
México 7, D.F.

ISBN-968-7148-00-4

Impreso en México
Printed in Mexico

ALFONSO...
...

*Asociación Mexicana de Bibliotecarios A.C.
Mesa Directiva 1979-1981*

Ana María Magaloni de Bustamante
Presidenta

Adolfo Rodríguez Gallardo
Vicepresidente

Cuauhtémoc Azúa
Secretario

María Esther Jasso
Pro secretario

Elías Cid Ramírez
Tesorero

Oscar Zambrano
Pro tesorero

Comisión de Publicaciones
Adolfo Rodríguez Gallardo
Cuauhtémoc Azúa
Ma. Teresa Villatoro Alvaradejo

La publicación de estas *Memorias* ha sido posible gracias
a la ayuda económica de la Dirección General de Bibliotecas
de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Agradecimientos

La Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C., agradece a la Universidad Nacional Autónoma de México, y especialmente al Rector, Dr. Guillermo Soberón Acevedo, al Secretario General Académico, Dr. Fernando Pérez Correa y a la Directora General de Bibliotecas, Q.F.B. Margarita Almada de Ascencio, el amplio y decidido apoyo que hizo posible que las XI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía se desarrollaran exitosamente.

Contenido

Discurso inaugural / <i>Ana María Magaloni de Bustamante</i>	13
<i>Margarita Almada de Ascencio</i>	17
PONENCIAS	
Contribución al estudio de los usuarios de información médico-veterinaria / <i>Eduardo Salas Estrada</i>	23
El niño en edad escolar como usuario de los servicios de información / <i>Beatriz Casa Tirao</i>	53
El usuario y la biblioteca / <i>Renato Noel Chacón</i>	63
El bibliotecario, el medio y el mensaje / <i>Ana María Magaloni de Bustamante</i>	75
El usuario y su relación con los encabezamientos de materia en un sistema automatizado / <i>Filiberto Felipe Martínez Arellano</i>	83
Los servicios de la bibliografía mexicana a los usuarios / <i>Gloria Escamilla</i>	107
Hacia una nueva dimensión en los sistemas de recuperación / <i>Juan Voutsás, Helena Cardús y Charlotte Bronsoiler</i>	123
¿Por qué un sistema de circulación automatizado / <i>Alfredo Bronsoiler Frid, Yadira B. Lugo Toledo, Charlotte Bronsoiler Frid y José Felipe Díaz Ruiz</i>	131
Expectativas de los usuarios de bibliotecas públicas en la ciudad de Puebla, Asociación Poblana de Bibliotecarios, AC / <i>María Eugenia Cabrera Bruschetta, Gregorio de Gante Gómez, Miguel Rojano Aguirre y Ella Téllez Tejeda</i>	143
Paralelismo histórico de los usuarios de la biblioteca pública del estado de Jalisco en 1910 y 1979 / <i>Helen Ladrón de Guevara Cox</i>	149
Programa de bibliotecas en la zona sur del valle de Toluca; una experiencia promocional universitaria / <i>Juan Anaya Duarte, Berenice Calderón, Carlos Garza Falla, Ma. Eugenia Muggenburg, Patricia Muñiz y Jone Urquiola Mendicute</i>	183

El usuario: ese desconocido. Estudio social y filosófico acerca de la práctica bibliotecológica / <i>Jorge Luis Nieves Saavedra</i>	205
El usuario universitario / <i>Jesús G. Lau</i>	217
El usuario de la información científica y tecnológica: características, problemas y posibles soluciones / <i>Travis White, Suellen Sebald de White y Martha Guerrero</i>	227

MESAS REDONDAS

Planeación de servicios bibliotecarios	245
<i>Margarita Almada de Ascencio</i>	247
<i>Guadalupe Carrión</i>	259
<i>María de los Angeles Flores de Medellín</i>	265
<i>Alvaro Quijano</i>	271
Evaluación de los servicios bibliotecarios	277
<i>Aurelia Orozco Aguirre</i>	279
<i>Alejandro Añorve</i>	295
<i>Elsa Barberena</i>	297
<i>Roberto Gordillo</i>	299

TALLERES

Taller de comunicación / <i>Ana María Magaloni de Bustamante</i>	305
El servicio de circulación en bibliotecas universitarias / <i>Oscar G. Saavedra Fernández y Ricardo Zamorano Juárez</i>	309
Taller práctico sobre bibliotecas infantiles / <i>Peggy Heeks, Eduardo Robles, Israel Herrera, Aurelia Orozco, Ma. Elisa Riva Palacio y Alicia Somohano</i>	313
Taller de catalogación / <i>Robert Abell</i>	315
Relatoría general / <i>Nahum Pérez Paz</i>	317
Asistentes a las XI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía	333

Discurso inaugural

*Ana María Magaloni de Bustamante**

Señor Doctor Fernando Pérez Correa, Secretario General Académico en funciones de Rector de la Universidad Nacional Autónoma de México; Honorables miembros del Presidium; Señoras, señores; Compañeros bibliotecarios:

Quiero, en primer lugar, destacar que la Asociación que me honro en presidir ha podido celebrar estas XI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía gracias al apoyo tan amplio que la sede de las mismas, la Universidad Nacional Autónoma de México, a través de su Secretaría General Académica y de su Dirección General de Bibliotecas, le ha brindado.

Un apoyo de tal magnitud que es prueba fehaciente de que las autoridades de nuestra máxima casa de estudios están convencidas del papel que tienen sus bibliotecas en el proceso de transmisión del conocimiento.

Para ellos, mi más calurosa felicitación por esta actitud que propicia la sólida preparación de los profesionales que allí se educan, y también para ellos mi más profundo agradecimiento por el apoyo que nos han brindado para la celebración de estas Jornadas.

* Presidenta de la AMBAC y consultora de Bustamante, Escobedo y Asociados, S.A. de C.V.

luación y la medición son diferentes, sin embargo la primera acción) requiere de la segunda (*medición*).

La evaluación debe ser un proceso ininterrumpido que sirva para emitir juicios que fundamenten la toma de decisiones.

La evaluación puede ser hecha en forma subjetiva, pero esta no garantiza que los juicios emitidos sean del todo correctos, por lo que las decisiones tomadas en base a éstos, carecen de confiabilidad.

No debemos tomar decisiones si no son sustentadas en mediciones exactas.

El propósito de la evaluación es ayudar a estructurar mejores servicios. Cabe señalar que la evaluación no permite encontrar soluciones mágicas a los problemas, lo que permite es obtener una información objetiva sobre la cual fundamentar las decisiones.

La comprensión de los procedimientos y principios de la evaluación debe auxiliarnos para que lleguemos a decisiones más acertadas que nos permitan dirigirnos hacia las metas previstas.

Resumiendo:

La evaluación es una parte del proceso de planeación. Para que la evaluación se pueda realizar es indispensable la existencia de metas específicas (*metas*) o normas que tiendan a dejar bien claro qué es lo que se espera finalmente. El objetivo de la evaluación dentro de la planeación, es tender hacia la optimización. La evaluación de los servicios bibliotecarios debe incluir la medición cualitativa y cuantitativa del comportamiento de los servicios, así como los juicios valorativos que se refieran a la importancia de ese comportamiento.

Elsa Barberena*

Evaluación de los servicios bibliotecarios

El tema de la evaluación es un tema novedoso para la literatura bibliotecológica nacional, ya que son pocos los trabajos en México que han tocado este asunto; por lo que creo que el trabajo de Aurelia Orozco Aguirre es un primer y meritorio esfuerzo de recopilación sobre la evaluación de los servicios bibliotecarios en general.

Considero el tema evaluación novedoso y en segundo término difícil de definir. Berta Enciso de Gallardo, en su tesis *Elementos para evaluar los servicios técnicos: un enfoque de sistemas*, enuncia las definiciones de King y Bryant, Swanson, Escobar Sobrino, Orr y Wasserman. La ponencia escuchada por ustedes nos da otra definición: la de Goldher. y la de Lancaster.

A esta dificultad de definición, me atrevo a añadir que sería conveniente en una evaluación circunscribir los servicios bibliotecarios a un tipo de biblioteca, o a un determinado servicio bibliotecario: técnico, público. El usuario ha sido mencionado varias veces en este trabajo, pero me atrevo a sugerir que convendría más en este caso enfatizar el papel que juega el usuario en la evaluación.

La circunscripción del tema alrededor del usuario de un determinado tipo de biblioteca facilitaría la definición de términos como función de la biblioteca, metas y objetivos.

Dentro del rubro, métodos, técnicas e instrumentos para evaluar creo peligroso generalizar e incluir la bibliotecología dentro de las ciencias sociales. Asimismo pienso que el método discutido en el libro *Metodología y técnicas de la investigación en ciencias*

* Unidad de Bibliotecas de la Coordinación de la Investigación Científica, UNAM.

sociales: introducción elemental, de Pardinás está basado en los métodos de investigación científica. Otro ejemplo de metodología científica aplicada también a las ciencias sociales es la de Rusell Ackoff.

Los elementos para evaluar los servicios bibliotecarios son las estadísticas, las normas, las encuestas, las técnicas de medición como los análisis de sistemas entre otros. En este trabajo se mencionan las estadísticas y el análisis de sistemas, pero se hace caso omiso a las normas y a las encuestas.

Las encuestas nos proporcionan la realidad de la situación, y las normas nos ayudan a definir objetivos para así lograr metas, elementos de gran importancia en cualquier evaluación.

Los ejemplos prácticos de evaluación se han resumido, y sería interesante analizar los nacionales y recomendar áreas de posible evaluación. A mi memoria me vienen la evaluación de colecciones de Teresita Sainz de Guadalajara y la evaluación de servicios de la Biblioteca del Instituto Nacional de Investigaciones Nucleares.

Considero que el trabajo puede dar la pauta para proponer un tema específico dentro de los programas futuros de jornadas, seminarios y conferencias. Con esto quiero decir que el tema a desarrollar podría ser: evaluación de los servicios bibliotecarios, servicios técnicos, servicios públicos, y lo que se trata de enfatizar serían los servicios bibliotecarios desde el punto de vista del usuario.

Roberto Gordillo*

La *Evaluación* significa, para mí, una de las variantes más del control administrativo. Por medio de ella no sólo se descubre a qué nivel de eficiencia se está llevando a cabo un programa o una operación y, por ende, qué tan lejos o cerca se encuentra una organización del cumplimiento de varios de sus objetivos. También, por medio de ella, se puede detectar deficiencias o lagunas que imponen la necesidad de revisar planes, de re-encauzar o adoptar nuevos objetivos y, por último, de tomar las medidas correctivas que permitan implementar medidas correctivas en la operación u operaciones afectadas.

Consecuentemente la *evaluación* la voy a considerar parte de la fase final del proceso administrativo. Y al mencionar el proceso administrativo me estaré refiriendo a ese intervalo de tiempo entre el inicio y fin de tantos círculos que nacen con la planeación y se culmina con el control y la evaluación. Por lo tanto, descarto la idea de que la *Evaluación* sea un principio de la planeación, como usted lo asevera en la hoja no. 2.

Entrando ya al ámbito del servicio bibliotecario, si el servicio es rudimentario y pobre que sea, éste deberá tener un objetivo claro y cumplir, deberá tener una razón de ser; y, por este simple hecho, ya se puede medir el grado en que está cumpliendo dicho objetivo. Si el servicio bibliotecario es más complejo y sofisticado, de tener definidos sus objetivos generales ostenta objetivos específicos y aún más, ha sido planeado y controlado, y apegándose a determinadas normas, las medidas para su evaluación ya están dadas y se cumplen fácilmente con los planteamientos de Goldhor, Lancaster y otros autores que usted cita.

* Instituto Tecnológico Autónomo de México.