

ARTÍCULOS

LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA BASE DE DATOS SERIUNAM, EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Juan Soria Vázquez
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

El presente documento se encuentra dividido en cinco áreas: el primero relacionado a la evaluación desde sus orígenes, definición, objetivos que se pretenden evaluar y la evaluación aplicada dentro del campo bibliotecario; el segundo está relacionado con el objeto de estudio, usuario, asimismo los diferentes tipos de usuarios dentro de la comunidad universitaria; el tercero el aspecto descriptivo de la base de datos SERIUNAM, desde su origen y las diferentes etapas en su desarrollo tecnológico, el punto cuatro donde se describe el objetivo del Departamento de Publicaciones Periódicas y los servicios que proporciona y recursos hemerográficos.

El último apartado es el Estudio de satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en la base de datos SERIUNAM en la Biblioteca Central.

I. EVALUACIÓN DEFINICIÓN

Emplear el término evaluación en una organización, es para saber o conocer algo, el Diccionario de la Real Academia Española (1992) define la evaluación como la acción y efecto de evaluar, que a su vez define como:

1. Señalar el valor de una cosa.
2. Estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa.

La evaluación es una investigación que formula sus hipótesis y sus objetivos, define los fenómenos que hay que analizar, agrupa los datos (por los documentos, la observación, la medida, las entrevistas), los analiza y deduce de ellos conclusiones.

ORIGEN DE LA EVALUACIÓN

Son numerosos los aspectos bibliotecológicos, que en nuestro medio exigen investigaciones a fondo con objeto de encontrar la forma de solucionar los problemas que nos vienen afectando. Elementos básicos como lo es la misión que en términos generales, definen el alcance y extensión de donde los objetivos fundamentan su razón de ser y la dirección para alcanzar las metas necesarias para cumplir con el compromiso de ser de la institución. El ambiente tanto interno y externo, los tipos de usuarios de la institución a los cuales se atienden, presupuesto, recursos humanos, ubicación geográfica, entre otras cosas, permiten establecer las políticas que norman y fortalecen las actividades diarias.

Una adecuada elaboración de políticas permite la normatividad en las actividades y funciones del centro de trabajo, es por ello que para llevar a cabo una evaluación se debe de considerar si estas políticas son las conducentes para alcanzar las metas establecidas.

Existen políticas que podemos considerar oficiales que todos los integrantes de la organización deben de conocer, utilizándolas para el desarrollo de su trabajo. Pero en algunas ocasiones hay otras que sin estar escritas debemos considerar para poder llevar a cabo la planeación de la evaluación.

Existen diferentes necesidades que originan una evaluación:

- La función de la biblioteca.
- Los recursos asignados.
- Las formas en que las bibliotecas son usadas actualmente. Los usuarios exigen cada vez más y mejores servicios de información.
- Las interrelaciones de los diversos elementos de un programa bibliotecario.
- Al ser ésta una institución de servicio basada en el factor humano, supone un porcentaje alto del presupuesto para salarios.
- La calidad del servicio.

- Ayuda en la toma de decisiones, en cuanto sea terminada la evaluación.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

Los objetivos de la evaluación podríamos enumerarlos por sus fines:

Generales:

- Para informes anuales
- Análisis comparativos entre un periodo de una administración a otra
- Informes académicos
- Evaluación de los objetivos generales
- Planeación presupuestal

Específicos:

- Determinación de costos
- Evaluación de la efectividad
- Costo – beneficio
- Costo – efectividad
- Calidad y competitividad
- Evaluación de los objetivos específicos
- Redefinición de las políticas
- Valoración de las metas propuestas. Taladriz (1994)

PROPÓSITO DE EVALUACIÓN

Weiss (1972), considera que el propósito de la evaluación es medir los efectos de un programa con las metas que se propuso cumplir, para contribuir como un medio en la toma de decisiones subsecuentes acerca del programa y mejorar la programación en el futuro, además resume los usos de la evaluación según su punto de vista:

- a) Continuar o discontinuar un programa.
- b) Mejorar prácticas y procedimientos.
- c) Añadir o quitar estrategias y técnicas específicas.

- d) Instituir programas similares en otra parte.
- e) Repartir recursos entre programas competentes.
- f) Aceptar o rechazar un programa o teoría en marcha.

TIPOS DE EVALUACIÓN

La teoría de la evaluación es muy simple, lo que se necesita es tener objetivos claros y específicos e instrumentos de medida que sean fáciles de aplicar a nuestro propósito. (Lancaster, 1983).

Cuando se adopten e implementen objetivos concretos y significativos, la evaluación de los servicios y los productos resultantes son decisivos. En este caso, la evaluación alcanza su objetivo proporcionando información, que indicará su funcionamiento y medida del sistema.

Lancaster en su obra *“If you wants to Evaluation your collection”*, describe que es posible evaluar cualquier tipo de servicio de la siguiente manera:

Efectividad: se debe medir en términos de que tan bien un servicio satisface las demandas de los usuarios.

Costo - Efectividad: mide que tan eficazmente, en términos de costo, satisface el sistema las necesidades de los usuarios.

Costo - Beneficio: determina si el gasto para proporcionar un servicio está justificado por los beneficios que derivan de éste.

King y Bryant mencionados por Lancaster, expresan que la efectividad de un sistema o servicio puede medirse por los métodos de evaluación que son:

La macroevaluación y la microevaluación, donde mencionan que la primera, mide que tan bien opera un sistema y usualmente los recursos se expresan en términos cuantitativos (por ejemplo, los porcentajes de éxito en satisfacer las solicitudes de préstamo interbibliotecario). Esto revela que un sistema particular opera a un cierto nivel, pero en sí mismo no indica por qué, o que podría hacerse para mejorar su desempeño en el futuro.

Por otro lado apuntan que la microevaluación investiga como y por qué un sistema opera a un nivel determinado. Debido a esto, se relaciona con factores que afectan al desempeño de un sistema, la microevaluación es necesaria si los resultados de la investigación se usan posteriormente para mejorar el desempeño del mencionado sistema.

Por su parte Guinchat y Menou citados por Chaín describen también tres niveles de evaluación:

1. Evaluación de la eficacia
2. Evaluación de la relación costo - eficacia
3. Evaluación de la relación costo - beneficio

En la primera, se pretende determinar en qué medida alcanza la unidad sus objetivos, es decir, consigue satisfacer a los usuarios. En la segunda, se requiere saber cuál es el funcionamiento a la vez más económico y más eficaz. En la tercera, se pretende averiguar qué beneficios obtienen los usuarios del funcionamiento del servicio o servicios y en qué medida éstos compensan los costos.

Estas son algunas de las preguntas que pueden ayudarle a evaluar el funcionamiento de la unidad de información, biblioteca, hemeroteca, etc.

La evaluación puede hacerse sobre el conjunto de las funciones de una unidad de información o sobre algunas de ellas. Existen para cada función métodos y criterios específicos de evaluación. Según Guinchart y Menou:

- a) Las colecciones
- b) El suministro
- c) La respuesta a las consultas
- d) Las bases de datos
- e) La búsqueda de información y los productos documentales
- f) Los catálogos
- g) Los servicios técnicos
- h) La automatización y
- i) La administración

Entre los criterios que más se usan, se pueden citar:

1. Las normas
2. Los costos
3. El esfuerzo (cantidad y complejidad del trabajo requerido por el personal, y los usuarios)
4. El tiempo de respuesta
5. Los diversos aspectos de la calidad (precisión, recuperación, novedad, validez)
6. Las distintas expresiones de satisfacción de los usuarios

II. USUARIOS

En su acepción más simple la palabra usuario significa "El que usa ordinariamente una cosa, el cliente habitual de un servicio público o semipúblico; o la persona que puede utilizar con limitaciones una cosa ajena".

Lancaster define la palabra usuario como un miembro de la comunidad específica a la cual una determinada biblioteca o cualquier otro centro de información esta destinado a servir y debe considerarse que abarca tanto a los usuarios potenciales como los reales.

COMUNIDAD UNAM

- a) Personal académico
- b) Estudiantes de nivel licenciatura
- c) Estudiantes de nivel posgrados
- d) Tesistas ó pasantes
- e) Investigadores
- f) Funcionarios
- g) Personal administrativo de la UNAM
- h) Alumnos del Sistema Incorporado a nivel licenciatura y profesores de la misma

USUARIOS POTENCIALES.

Miembros de la comunidad universitaria (por lo general estudiantes, profesores, investigadores, personal académico y administrativo) que no van a la biblioteca, pero que tienen la posibilidad de hacer uso de los servicios e instalaciones de la biblioteca.

USUARIOS REALES. Miembros o no de la comunidad universitaria (por lo general estudiantes, profesores, investigadores, personal académico y administrativo) que asisten a la biblioteca y hacen uso de los servicios e instalaciones de la biblioteca

USUARIOS INTERNOS. Son todos los miembros de la comunidad universitaria que utilizan o no los servicios e instalaciones de la biblioteca.

USUARIOS EXTERNOS, Son todas las personas que sin ser miembros de la comunidad universitaria de la UNAM, utilizan los servicios e instalaciones de la biblioteca excepto el préstamo a domicilio.

III. DESCRIPCIÓN DE LA BASE DE DATOS

SERIUNAM: CATÁLOGO HEMEROGRÁFICO NACIONAL

Los antecedentes de este catálogo se encuentran en el año de 1971 cuando la Mtra. Nadia Levi, tuvo a su cargo la supervisión técnica de los trabajos preliminares del catálogo, posteriormente esta supervisión estuvo a cargo de la Dirección General de Bibliotecas.

Tomando en cuenta la necesidad de recuperar información que tiene la comunidad universitaria, para localizar las publicaciones periódicas de la UNAM, ya que no se contaba con una fuente de información adecuada y propia, se tenían que buscar en obras de consulta de carácter general y en las que se incluían la totalidad de las bibliotecas del sistema bibliotecario compuesto por 140 de éstas, de las cuales 90 tenían dentro de su acervo valiosas colecciones de publicaciones periódicas que sirven de apoyo a la investigación, docencia y difusión de la cultura que se realiza en esta universidad.

A principios de 1974 se elaboró el plan de trabajo definitivo a seguir para lograr la edición del catálogo.

EN PAPEL

En 1976, es publicado bajo el nombre de "Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas existentes en las Bibliotecas de la UNAM", con el propósito de servir como herramienta de trabajo de gran utilidad para los bibliotecarios de consulta y para los propios investigadores y profesores que utilizan las bibliotecas y centros de información de la UNAM como de otras bibliotecas de enseñanza superior e investigación.

La actualización de este catálogo desde su aparición hasta 1984 se llevó a cabo de manera manual, lo cual resultaba bastante problemático, entre otras causas, por la gran

cantidad de información que se tenían que manejar, por lo que se pensó en su automatización.

INTEGRACIÓN DEL BANCO DE DATOS

Considerando que era una necesidad realizar por medios automatizados el registro de las publicaciones seriadas adquiridas por las bibliotecas de la UNAM, en 1985 se planteó un proyecto cuyo objetivo central fue la integración del Banco de Datos SERIUNAM, el cual deberá proporcionar información hemerográfica de los títulos y acervos de las publicaciones adquiridas por las bibliotecas de la UNAM, ya fuera por compra, canje o donación.

Por otra parte, en la misma época, el CONACyT planteó el programa para la formación del Catálogo colectivo de publicaciones seriadas existentes en unidades de información de la República Mexicana, se invitó a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, a participar, por lo que se decidió conjuntar esfuerzos y celebrar un convenio en el que se comprometió a codificar los títulos y acervos de las publicaciones seriadas de la UNAM y enviar el registro al CONACyT para su captura e integración al Catálogo Nacional, y a cambio recibiría las cintas con la información de los títulos y acervos capturados.

A finales de 1986 fueron entregados a CONACyT ocho mil títulos en hojas con su correspondiente acervo.

Hasta 1988 fueron proporcionadas a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, las cintas conteniendo la información capturada. Esta información se revisó y depuró para iniciar con ella la integra-

ción del Banco de datos SERIUNAM.

EN LÍNEA

Al principio SERIUNAM estaba disponible sólo en línea en la DGB y contaba exclusivamente con el acervo de bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la UNAM. En 1991 se libera el sistema en línea para las bibliotecas de la UNAM.

A partir de 1992, SERIUNAM incorpora información de las colecciones de publicaciones periódicas de universidades e instituciones de educación superior del país, debido a que en julio de ese año, la Universidad Nacional Autónoma de México hizo una invitación a la ANUIES y a sus miembros para integrarse a SERIUNAM.

EN CD-ROM

La primera edición en disco compacto aparece en 1993 y contaba con información de 31 mil 609 títulos y 3 millones 164 mil fascículos existentes en 163 bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la UNAM y en 62 bibliotecas de 18 universidades e instituciones de educación superior e investigación del país.

La segunda edición aparece en 1995 y contiene información de 164 colecciones de publicaciones periódicas de las bibliotecas de la UNAM y de 167 bibliotecas y centros de documentación de universidades e instituciones de educación superior públicas y privadas, institutos y centros de investigación, organismos gubernamentales y paraestatales entre otros y contiene poco más de 42 mil títulos de publicaciones periódicas y 5 millones 499 mil fascículos correspondientes a 78 instituciones.

EN INTERNET

SERIUNAM, el Catálogo Hemerográfico Nacional elaborado por la Dirección General de Bibliotecas (DGB-UNAM), está disponible en Internet en: <http://www.dgbiblio.unam.mx/> desde 1997 con el objetivo de proporcionar una mayor accesibilidad a los usuarios interesados, así como ampliar los beneficios de una ágil y actualizada información a un mayor número de sectores de la población: instituciones de educación superior e investigación, bibliotecarios, especialistas de información, profesionistas de diversas ramas y público en general.

Por sus características, SERIUNAM es una base de datos referencial relativa a las publicaciones seriadas o periódicas que se encuentran para su consulta en las bibliotecas y hemerotecas que conforman el sistema bibliotecario de la UNAM y de otras instituciones del país que han proporcionado la información sobre sus fondos hemerográficos, con el fin de que se conozca el acervo de estos materiales que cada una posee.

Este catálogo es el resultado del esfuerzo cooperativo de todas aquellas bibliotecas que están convencidas de la importancia de integrar sus fondos hemerográficos a una base de datos común y confiable, cuya finalidad es dar a conocer a los usuarios la ubicación exacta de los títulos y fascículos que dichas bibliotecas poseen.

OBJETIVO

Dar a conocer la ubicación de los títulos y acervos de las publicaciones periódicas existentes en las bibliotecas participantes.

Contenido y estructura

La base de datos contiene información a la fecha de más de 52 mil títulos de las publicaciones seriadas y 7 millones 367 mil fascículos que corresponden a 380 bibliotecas, de las cuales 143 colecciones hemerográficas pertenecen a 138 bibliotecas del sistema bibliotecario de la UNAM y 237 a otras instituciones mexicanas. Sus registros han sido desarrollados con base en normas internacionales, la cual permite su compatibilidad con otros sistemas.

VENTAJAS

- Efectuar búsquedas de una manera sencilla y rápida.
- Posibilidad de consulta sin importar donde se encuentre el usuario.
- Ubicación exacta de las publicaciones periódicas registradas.
- Conocer el acervo hemerográfico del sistema de bibliotecas de la UNAM y de las instituciones participantes, el cual se constituye como el más importante del país.
- Acceso a información más confiable y exacta, conforme a la actualización permanente de las colecciones reportadas por las bibliotecas.

Para consultar la página electrónica es necesario entrar a <http://www.dgbiblio.unam.mx/> y selecciona en la parte superior el icono Catálogos en línea y en la siguiente pantalla elegir Catálogos globales.

IV. PUBLICACIONES PERIÓDICAS.

El Departamento de Publicaciones Periódicas, dependiente de la Subdirección de Servicios Bibliotecarios, tiene como objetivo proporcionar servicios de información a través de revistas y periódicos de

manera oportuna y relevante. Se encuentra ubicado en el 5o y 6o piso del edificio de la Biblioteca Central

SERVICIOS

- Préstamo en sala.
- Fotocopiado
- Orientación
- Archivo vertical
- Búsquedas en bases de datos
- Visitas guiadas
- Consultas telefónicas

COLECCIÓN

Actualmente cuenta con 2 mil 380 títulos de revistas que cubren las áreas científicas, humanísticas, técnicas y de divulgación.

Este material sólo puede consultarse en la sala.

Entre las colecciones más sobresalientes están:

OCDE: Información estadística sobre balanza de pagos, comercio exterior, finanzas, precios y desarrollo en la educación superior así como diversos aspectos del desarrollo económico. Se cuenta con 30 títulos.

INEGI: Publicaciones que contienen datos estadísticos sobre la República Mexicana, como son censos de población, económicos, industriales, agrónomos, etc.

DIARIO OFICIAL (Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos): Colección de 1903 a la fecha.

PERIÓDICOS: Excelsior, Unomásuno, El Financiero, Reforma, La Jornada, Milenio. (Por cuestiones de espacio sólo se almacena por un año).

RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

Catálogo de revistas (Kardex): se encuentra ordenado alfabéticamente y por título de la revista, en él encuentras información referente al año, mes y número(s) existentes.

Catálogo temático: está conformado por fichas analíticas de temas específicos, de las revistas del propio departamento.

Tablas de contenido: Recopilación de índices de las revistas más solicitadas de la colección de publicaciones periódicas.

DATALEX: Índice Analítico General del Diario Oficial, de 1970 a la fecha.

Normas Oficiales Mexicanas: Abarca del 1º. De enero de 1993 a la fecha.

BASES DE DATOS EN CD-ROM

BINFHER: Información sintetizada de noticias publicadas en los periódicos Excelsior, Financiero, La Jornada, El Nacional, Reforma, El Universal y Unomásuno. De 1990 al primer trimestre de 1996.

CODICE90: Proporciona información referente al Censo General de Población y Vivienda de 1990.

DIALEX: Contiene análisis de las disposiciones legales publicadas en el Diario Oficial de la Federación de los años de 1917 a 1993.

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION: Contiene texto completo, 1973-1998.

SERIUNAM: Reúne los registros de publicaciones periódicas de 143 bibliotecas que pertenecen al sistema bibliotecario de la UNAM y

220 colecciones hemerográficas de otras instituciones de educación superior y de investigación.

REVISTAS EN CD-ROM

COMERCIO EXTERIOR: Aspectos económicos de México y su relación con otros países. De 1973 a 1993.

ESTE PAÍS: Brinda información sobre diferentes corrientes políticas, sociales y económicas de México. Abarca los años de 1991 a 1994.

PROCESO: Sucesos políticos, económicos, sociales, culturales y deportivos de México de 1988 a 1994.

REVISTA DE EDUCACIÓN SUPERIOR: Contiene información especializada en educación de los años de 1972 a 1994.

REVISTA DE INVESTIGACIÓN ECONÓMICA: Información económica y política de los años 1991 a 1993.

V. ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA BASE DE DATOS SERIUNAM

OBJETIVOS

Debido a la importancia que tiene la Biblioteca Central y el servicio de publicaciones periódicas y su recuperación en la base de datos SERIUNAM, para la comunidad universitaria y otras instituciones de nivel superior, se ve la necesidad de realizar el presente trabajo de investigación, que tiene como objetivo general, determinar la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios con la base de datos SERIUNAM.

HIPÓTESIS

Para determinar la satisfacción de los usuarios en cuanto a la búsqueda y recuperación de información en la base de datos SERIUNAM, se planteó la siguiente hipótesis:

Si la base de datos SERIUNAM forma parte de la recuperación de información de la colección hemerográfica del Departamento de Publicaciones Periódicas, los usuarios que consultan la base de datos, satisfacen sus necesidades de información de las citas hemerográficas y obtienen los documentos que se encuentran en la colección.

MATERIALES Y MÉTODO

En este apartado se presenta el estudio de campo, el cual tiene como objetivo general determinar la satisfacción que obtienen los usuarios que asisten a solicitar el servicio de búsqueda y recuperación de información del Departamento de Publicaciones Periódicas de la Biblioteca Central.

Para la realización de esta investigación se utilizó una herramienta que es básica en la administración, esta herramienta: la evaluación.

Así mismo, para realizar una evaluación, existen varias formas de recopilar información, algunas de ellas son:

- La observación directa
- La entrevista
- La encuesta y
- El cuestionario

POBLACIÓN ENCUESTADA

Para la aplicación del cuestionario se consideró importante:

- Dar explicación amplia sobre las preguntas.

- Aclarar algunas dudas por los términos empleados.

Con respecto al tamaño de la muestra a encuestar, se basó principalmente en las estadísticas de asistencia de usuarios del propio departamento.

Es importante aclarar que cada uno de los usuarios llena una papeleta de solicitud de revista para su consulta en sala, una vez que ha finalizado su búsqueda en la base de datos SERIUNAM, además de detectar los usuarios atendidos por día.

Se seleccionó a 114 usuarios a encuestar.

El siguiente paso era detectar cómo y cuando se aplicarían los cuestionarios, y decidiéndose realizarlos a principios del mes de octubre por la premura de final de semestre en la UNAM, se seleccionaron los días más representativos de la semana: jueves, viernes, sábado y domingo en los turnos matutino y vespertino (véase cuadro de distribución y aplicación de cuestionarios).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

Se analizan los resultados de cada una de las preguntas que se formularon en el cuestionario, acerca de la satisfacción de los usuarios que asisten al Departamento de Publicaciones Periódicas, de la Biblioteca Central.

Para comprender los resultados de la investigación, se analizarán pregunta por pregunta, además se describirá el objetivo de cada reactivo.

Los resultados sobre la satisfacción de los usuarios en la base de datos SERIUNAM en la Biblioteca Cen-

tral, se encuentran en los cuadros al final del trabajo.

RESULTADOS

Como se puede observar en los resultados obtenidos en general los usuarios que asisten a solicitar el servicio en el Departamento de Publicaciones Periódicas y hacen uso de la base de datos SERIUNAM, es indistinto su uso, en su mayoría son alumnos de nivel licenciatura de diferentes instituciones de nivel superior, aunque predomina los estudiantes de la UNAM, por otro lado están satisfechos con la presentación del formato y la recuperación de información, ya que la encuentra actualizada además, pueden aspirar a recuperar el documento dentro de la misma institución o bien si no encuentra la información algunas veces recurre a otras bibliotecas.

Los resultados de la investigación nos han permitido conocer aspectos importantes a cerca de la base de datos SERIUNAM, que dan como consecuencia pensar que los usuarios se sienten satisfechos con el servicio de búsqueda y recuperación de información en la base de datos.

Aunado a esto, el Departamento de Publicaciones Periódicas de la Biblioteca Central de la UNAM, cuenta con la infraestructura para poder brindar un servicio de manera satisfactoria de recuperación de información.

La realización de este tipo de trabajos en la evaluación de los servicios que ofrece una biblioteca, permite que se amplíen y mejoren en beneficio del usuario, que finalmente es la razón de ser de cualquier biblioteca.

OBRAS CONSULTADAS

BICHTELER, J. y Dederich Ward. "Information-seeking behavior of geoscientists". — En: Special libraries. — Vol. 80, no. 3 winter 1989.—p.

BUSHA, Charles H. *Métodos de investigación en bibliotecología: técnicas e interpretación*. Trad. Martha Añorve. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 1990. 408p.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. "Una aproximación a lo que son las necesidades de información". P. 33-38. En Investigación Bibliotecológica, 5. no. 11 (Jul- dic. 1991)

------. "Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del programa de formación de recursos humanos en servicios bibliotecarios y de información para la integración de la red de bibliotecas del subsistema de humanidades y ciencias sociales". P. 33-36. En: Investigación Bibliotecológica, 10. no. 20 (ene-jun. 1996)

------. "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria". P. 25-30. En: Biblioteca Universitaria, 6. no. 1 (ene - mar. 1991)

------. "Surgimiento y manifestación de las necesidades de información en los investigadores". En: Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información. —

Vol. 9, No. 19, jul-dic. 1995. — p. 17-29.

CÁRDENAS ESPINOSA, Gabriela. "Serium en servicio". En: Biblioteca Universitaria: boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas. P. 13-17 vol. 5 no. 2 (abr./jun.1990)

Diccionario práctico de la lengua española. Barcelona: Grijalbo. 1998. 1071p.

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. "El perfil del usuario de información". P. 16-22. En: Investigación Bibliotecológica. 7. no.15 (jul-dic. 1993)

JUÁREZ FLORES, Crescencio. "SERIUNAM en línea". En: Biblioteca Universitaria: boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas. P. 7-9 Vol. 6 No. 2 (abril./jun1990.)

LANCASTER, Friederick Wilfrid. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983.

MARTINEZ ARELLANO, Filiberto Felipe. "El banco de datos SERIUNAM: un apoyo a las actividades académicas de la UNAM". En: Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información. Vol. 4 No. 9 (jul./dic. 1990) p. 33-36

MARTINEZ ARELLANO, Filiberto Felipe. "SERIUNAM: base de datos de publicaciones seriadas de bibliotecas universitarias e instituciones de educación supe-

rior mexicanas”. 1992 7 h. Trabajo presentado en el Primer Foro de Información: bases de datos, problemas y perspectivas. IV Feria Internacional del libro. Guadalajara, JAL., Nov., 1992.

MARTINEZ ARELLANO, Filiberto Felipe. *SERIUNAM: banco de datos de publicaciones seriadas en las bibliotecas mexicanas*. México: UNAM, Centro de Información Científica y Humanística, Learned Information 1993. P. 470-474.

MARTINEZ ARELLANO, Filiberto Felipe. “El banco de datos *SERIUNAM*”. En: Biblioteca Universitaria: boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas. P. 59-60 Vol. 3 No. 4 (oct./dic.1988).

MOSQUEDA MARTÍNEZ, Luz M. “*SERIUNAM: Sistema automatizado de publicaciones periódicas*”. En: Biblioteca Universitaria: boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas. P. 21-27 Vol. 9 No. 4 (oct./dic. 1994).

SANTOS ROSAS, Antonia y Juan José Calva González.

“Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio”. En: Documentación de ciencias de la información, - No. 20, 1997.- p. 207-224.

SARACEVIC, Tefko. “A study of information seeking and retrieving”. P. 161-176. En: Journal of the American Society for Information Science, 2. no.3 (1988)

UNAM. *Dirección General de Bibliotecas. Breve historia y organización*. 1980. 22 p.

CUADROS

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN Y APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS

DIA	PORCENTAJE	CUESTIONARIOS	TURNO MATUTINO	TURNO VESPERTINO
<i>Jueves</i>	34 %	39	20	19
<i>Viernes</i>	32 %	36	18	18
<i>Sábado</i>	22 %	25	13	12
<i>Domingo</i>	12 %	14	7	7
Total	100 %	114	58	56

CUADRO NO. 1. GÉNERO

La finalidad de la pregunta No. 1 fue conocer, que género usa más la base de datos SERIUNAM

GENERO	NO. USUARIOS	PORCENTAJE
FEMENINO	58	51 %
MASCULINO	56	49 %
TOTAL	114	100 %

Los usuarios que hacen uso de esta base de datos es por el sexo femenino con un 51% y el masculino un 49%.

CUADRO NO. 2. NIVEL ACADÉMICO DE USUARIOS

El objetivo principal era saber cuál es el nivel académico de los usuarios, y detectar si acuden a ella más estudiantes de licenciatura que de otro nivel.

NIVEL ACADÉMICO	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
BACHILLERATO	10	9 %
LICENCIATURA	93	82 %
POSGRADO	5	4 %

OTROS	6	5 %
TOTAL	114	100 %

El porcentaje más alto lo obtuvo el nivel licenciatura con un 82%.

CUADRO NO. 3. TIPO DE USUARIOS

El objetivo es conocer el nivel académico de los usuarios que asisten al Departamento de Publicaciones Periódicas, y hacen uso del servicio.

TIPO DE USUARIO	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
ALUMNO	97	85 %
PROFESOR	2	2 %
INVESTIGADOR	6	5 %
OTRO	9	8 %
TOTAL	114	100 %

Como se puede apreciar el 85% son alumno, mientras que los profesores, investigadores y otros hacen poco uso de la publicaciones seriadas, ya que representa un 15%.

CUADRO NO. 4. INSTITUCIÓN Y DEPENDENCIA A LA QUE PERTENECE

El objetivo es conocer si los usuarios que hacen uso del servicio de publicaciones seriadas, pertenecen en su mayoría a la UNAM.

INSTITUCIÓN	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
UNAM	65	57 %
OTRAS	49	43 %
TOTAL	114	100 %

En el cuadro No. 4, se puede apreciar que el 57% de los alumnos en su mayoría son integrantes de la UNAM.

CUADRO NO. 5. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La pregunta No. 5, se plantea después de haber hecho uso del servicio y comprobado el uso de la base de datos SERIUNAM, si queda completamente satisfecho o no con la recuperación de información.

Satisface necesidades de información la base de datos SERIUNAM.	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SÍ	98	86 %
NO	16	14 %
TOTAL	114	100 %

Los resultados que nos muestra el cuadro No. 5, nos indican claramente que la mayoría de los usuarios que asisten a solicitar el servicio de recuperación de información en la base de datos SERIUNAM, quedan satisfechos.

CUADRO NO. 6. LA INFORMACIÓN QUE CONSULTAS ES ACTUAL

Esta pregunta tiene la finalidad de saber qué tan actual es la información que se almacena en la base de datos SERIUNAM, pero además saber si les es útil a los usuarios para satisfacer sus necesidades de información.

Consideras que está actualizada, la información que consultas.	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SÍ	94	82 %
NO	20	18 %
TOTAL	114	100 %

CUADRO NO. 7. LOCALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Esta pregunta se diseñó por que era necesario saber en qué medida localiza su información el usuario en la base de datos SERIUNAM.

Localizas la información que necesitas en la base de datos.	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
SIEMPRE	28	25 %
A VECES	86	75 %
NUNCA	0	0 %
TOTAL	114	100 %

La opción que tuvo un porcentaje mas alto por los usuarios fue con un 75% que nos demuestra que a veces el usuario localiza su información.

CUADRO NO. 8. SATISFACCION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Esta pregunta se plantea en relación a las anteriores ya que se le pide al usuario después de haber hecho el uso del servicio ya que con ella despejaríamos gran parte del problema planteado en el trabajo.

En qué medida satisface tus necesidades de información, la base de datos.	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
100%	17	15 %
75%	71	62 %
50%	18	16 %
25%	8	7 %
0%	0	0 %
TOTAL	114	100 %

Los resultados que nos muestra el cuadro No. 8 nos indica en que medida satisface al usuario sus necesidades de información en un rango mucho más abierto, ya que de los 114 usuarios que se encuestaron 71 de ellos satisfacen un 75% su necesidad de información, 18 usuarios la satisfacen con un 50% seguido de 17 usuarios que la satisfacen al 100% y por último 8 usuarios la satisfacen con un 25%.

CUADRO NO. 9. FORMATO DE LA BASE DE DATOS

Esta pregunta fue elaborada para saber sí de alguna manera afecta el formato de presentación de la base de datos SERIUNAM, para satisfacer las necesidades de información del usuario.

Cómo consideras el formato donde encuentras la información de la base de datos.	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	39	34 %
REGULAR	71	62 %
MALA	4	4 %
TOTAL	114	100 %

En el cuadro anterior nos muestra que 71 usuarios que consultan la base de datos consideran que el formato de presentación es regular.

CUADRO NO. 10. INSTITUCIÓN EN LA QUE OBTIENEN LA INFORMACIÓN

Esta pregunta se diseño para ver si los usuarios no solamente recuperan su citas hemerográficas en Biblioteca Central y donde pueden obtener la información (documento).

Localizas tus citas hemerográficas en SERIUNAM y obtienes tu información en:	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
BIBLIOTECA CENTRAL	99	87 %
OTRAS	15	13 %
TOTAL	114	100 %

El resultado de esta pregunta fue que 99 usuarios encuentran y localizan la información que ellos requieren en Departamento de Publicaciones Periódicas.

