

2ej



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA



“ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION DE LA COMUNIDAD DEL CENTRO MASCARONES PERTENECIENTE AL CELE-UNAM”

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGIA
P R E S E N T A:
JULISSA ARTELLANO JIMENEZ

A S E S O R:
MTRO. JUAN JOSE CALVA GONZALEZ

MEXICO, D.F.

1999



TESIS CON
FOLIA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

PAGINACION

DISCONTINUA

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

DR. F. FILIBERTO MARTINEZ ARELLANO
COORDINADOR DEL COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
Vo. Bo.

MTRO. JUAN JOSE CALVA GONZALEZ
ASESOR DE TESIS
Vo. Bo.

AGRADECIMIENTOS

Un profundo agradecimiento al Mtro. **Juan José Calva González** por el apoyo, el tiempo, el conocimiento que me brindó y el interés puesto en este trabajo.

Al Dr. *Felipe F. Martínez Arellano* y a la Mtra. Lina Escalona y los Lic. *Miguel Angel Amaya* y Patricia de la Rosa por su valiosa colaboración en la revisión y mejoramiento de este trabajo.

Al Lic. José Luis Costa y su equipo por las facilidades otorgadas para realizar este trabajo.

DEDICATORIAS

A mi Madre por todo su amor, su apoyo y por sus esfuerzos realizados para darme una educación profesional.

A Melissa por darme la satisfacción de ser madre e iluminar mis días con sus risas y travesuras.

A la niña SEYMOUR por ser mi estímulo para dar un paso más en mi vida profesional.

A Odin por existir.

A todos aquellos que me estiman y desean mi bienestar.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	1
CAPITULO 1	NECESIDADES DE INFORMACION
1. CATEGORIAS Y UBICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION DENTRO DE LAS NECESIDADES HUMANAS	4
2. CLASIFICACIONES DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION	7
3. ELEMENTOS QUE TIENEN INFLUENCIA EN LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN	10
4.MANIFESTACIONES	12
5.DETECCION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN	16
6. METODOLOGÍA PARA DETECTAR NECESIDADES DE INFORMACIÓN	17
7. ESTUDIOS DE USUARIOS	19
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	22
CAPITULO 2	NECESIDADES DE INFORMACION DE LOS DOCENTES
2.1 EL CONCEPTO DE USUARIO	25
2.1.1 EL USUARIO-DOCENTE	27
2.2 NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DOCENTES DE ALGUNAS AREAS DEL CONOCIMIENTO	29
2.2.1 CIENCIAS QUÍMICAS	31
2.2.2 CIENCIAS MEDICO-BIOLÓGICAS	32
2.2.2.1 BIOMEDICINA	32
2.2.2.2 INGENIERIA EN ALIMENTOS	35
2.2.2.3 BIOLOGIA	36
2.2.3 HUMANIDADES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	45

**CAPITULO 3 CENTRO DE ENSEÑANZA DE LENGUAS EXTRANJERAS
MASCARONES**

3.1 ANTECEDENTES DEL CELE MASCARONES	48
3.2 EL CENTRO DE ENSEÑANZA DE LENGUAS EXTRANJERAS MASCARONES	49
3.3 OBJETIVOS DEL CELE MASCARONES	50
3.4 FUNCIONES Y ORGANIZACION	51
3.5 DOCENTES DEL CELE MASCARONES	52
3.6 ENSEÑANZA EN IDIOMAS	53
3.6.1 CARACTERISTICAS DE LOS CURSOS	53
3.6.2 CURSOS DE INGLES	54
3.6.3 CURSOS DE FRANCES	54
3.6.4 CURSOS DE ALEMAN	54
3.6.5 CURSOS INSTITUCIONALES Y EMPRESARIALES	55
3.7 SERVICIOS QUE OFRECE EL CELE MASCARONES	55
3.7.1 SALA DE RECURSOS AUDIOVISUALES (SRAV)	56
3.7.1.1 USUARIOS	56
3.7.1.2 COLECCIONES	57
3.7.1.3 SERVICIOS	58
3.7.2 BIBLIOTECA	58
3.7.2.1 USUARIOS	60
3.7.2.2 SERVICIOS	60
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	62

**CAPITULO 4 ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE
LA COMUNIDAD DOCENTE DEL CELE MASCARONES**

4.1 OBJETIVOS	64
4.2 HIPOTESIS	64
4.3 MATERIALES Y METODO	64
4.3.1 ELABORACIÓN DE LA ENTREVISTA ESTRUCTURADA	66
4.3.2 POBLACION ENCUESTADA	67
4.4 PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	67
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	88
OBRAS CONSULTADAS	89
APENDICE	1

INTRODUCCIÓN

Hoy en día para cualquier docente contar con la información que requiere para realizar su trabajo de forma eficaz, se ha convertido en una necesidad y por otro lado representa una ventaja frente al docente que no cuenta con información. Además, esta información debe llegarle de manera rápida, precisa y oportuna para satisfacer su necesidad de información.

Por esta razón, este tipo de estudio cobra una importancia mayúscula para las unidades de información (Biblioteca, Centro de Información, Centro de Documentación, etc.), ya que es un medio eficaz para detectar, e identificar las necesidades de información de sus usuarios.

Este trabajo aborda el estudio de las necesidades de información de la comunidad docente del CELE Mascarones dependiente de la UNAM y tiene como objetivos determinar las necesidades de información de esta comunidad e identificar los recursos y fuentes que utilizan los usuarios.

Por ser una comunidad de docentes que imparten idiomas (Inglés, Francés y Alemán) en el CELE Mascarones, se partió del supuesto que los usuarios necesiten información sobre cultura general de estos países, así como información sobre Lingüística aplicada.

Para la realización de este estudio se utilizó la técnica de la entrevista estructurada, con la aplicación de un cuestionario como instrumento para la recolección de datos y así, identificar estas necesidades.

El cuestionario se realizó con preguntas abiertas y cerradas con el objetivo de detectar e identificar las necesidades de información; conocer los recursos y fuentes que utilizan en la consulta y conocer que tan reciente y actual necesitan la información. El cuestionario se aplicó a la población total (40 docentes).

El trabajo esta dividido en cuatro capítulos. El primer capítulo aborda los conceptos generales sobre las necesidades de información. El segundo capítulo profundiza sobre las necesidades de información de comunidades docentes en algunas áreas del conocimiento, ya que no se encontraron estudios previos en el área de idiomas, Se maneja una categoría similar para el docente e investigador, ya que en algunas universidades los investigadores tienen también la actividad de la docencia. El tercer capítulo trata sobre el CELE Mascarones, sus funciones, estructura, recursos, su comunidad docente, etc. En el capítulo cuarto se desarrolla el estudio realizado a la comunidad de docentes del CELE Mascarones además de la presentación y análisis de los resultados obtenidos. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones que nos arrojó este estudio.

CAPÍTULO 1

NECESIDADES DE INFORMACIÓN

1. CATEGORÍAS Y UBICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DENTRO DE LAS NECESIDADES HUMANAS.

“Las necesidades de información son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona”¹. Estas surgen como resultado de un determinado problema que se le presenta a un individuo, en alguna situación específica. Estas necesidades se ubican, según Maslow², en el sexto nivel de su pirámide que jerarquiza las necesidades humanas (Figura 1): “curiosidad y necesidad de comprender el mundo”.

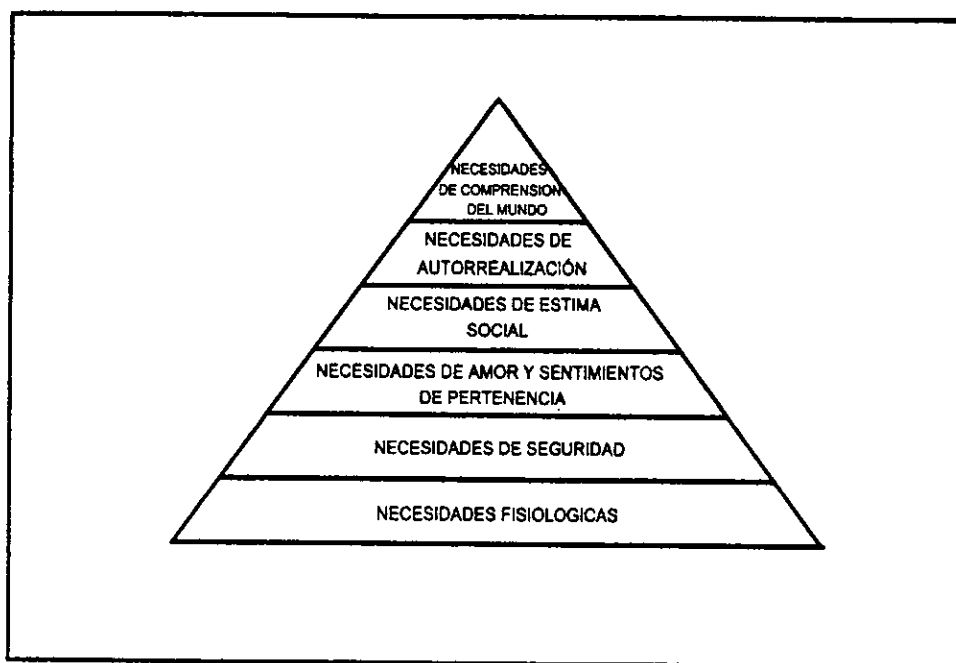


Figura 1. Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow³.

- En la base de la pirámide se encuentran las necesidades fisiológicas: hambre, sueño, sed, etc.

- En el segundo nivel se encuentran las necesidades de seguridad (ambiente familiar predecible y estable).
- El tercer nivel ubica las necesidades de amor y sentimientos de pertenencia.
- En el cuarto se hallan las necesidades sociales (prestigio, competencia, relaciones amistosas y aceptación de grupo).
- En el quinto están las necesidades de autorrealización (desarrollo del potencial físico e intelectual propio de cada individuo).
- El último nivel engloba la necesidad de comprender el mundo circundante.

Otra jerarquización de las necesidades humanas fue propuesta por Henry Murray⁴ quien las dividió en veinte tipos, a las que llamó necesidades psicogenéticas:

1. - Necesidad de abatimiento o degradación.
2. - Necesidad de realización.
3. - Necesidad de afiliación.
4. - Necesidad de agresión.
5. - Necesidad de autonomía.
6. - Necesidad de oposición.
7. - Necesidad de defensa.
8. - Necesidad de diferenciación.
9. - Necesidad de dominación.

10. - Necesidad de exhibición.
11. - Necesidad de evitar perjudicar o dañar.
12. - Necesidad de prevención.
13. - Necesidad de promoción.
14. - Necesidad de orden.
15. - Necesidad de juego.
16. - Necesidad de rechazo.
17. - Necesidad de sensibilidad o percepción.
18. - Necesidad de sexo.
19. - Necesidad de ayudar o socorrer.
20. - **Necesidad de entendimiento o comprensión.**

Dentro de la necesidad de entendimiento o comprensión se localizan las necesidades de información.

2. CLASIFICACIONES DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Las necesidades de información han sido clasificadas desde diversos enfoques; Frants⁵ por ejemplo, clasifica las necesidades de información en dos tipos básicos:

1. *Necesidades de información concreta.* Aquellas necesidades que requieren de un solo documento o dato para ser satisfechas.
2. *Necesidades de información orientadas a un problema o asunto.* Aquellas necesidades que requieren de una serie de documentos para ser cubiertas.

Por otra parte, Shapiro⁶ clasifica las necesidades de información por el medio en que se obtiene:

1. *Por la experiencia.* Todos aquellos conocimientos y experiencias que se encuentran registrados en el cerebro y solo es necesario recordarlos.
2. *La información que se encuentra registrada en cualquier soporte inventado por el hombre.*

Kumar⁷ y Blymenau⁸ coinciden en que las necesidades de información del hombre son principalmente de naturaleza cognitiva. Este tipo involucra el aprendizaje de habilidades, es decir, la necesidad de tener un conocimiento que la experiencia no le ha proporcionado hasta el momento.

Bettiol⁹ hace hincapié en que existen diferentes tipos de necesidades de información:

1. Expresadas por la persona.
2. Que no puede expresar la persona.
3. Necesidades presentes. Expresadas o no.
4. Necesidades futuras y/o potenciales.

Otras clasificaciones las agrupan:

En *categorías*¹⁰

- Necesidades de información sociales.
- Necesidades de información recreativas.
- Necesidades de información profesionales.
- Necesidades de información educacionales.

En *inmediatas y diferidas*¹¹

Entendiendo por la primera solucionar una necesidad de información de manera inmediata; y por diferida el obtener información que puede ir usando en un futuro poco a poco.

Por *la demanda del usuario* de un servicio de información¹².

- Necesidades de información de una obra conocida.
- Necesidades de información para resolver un problema o tomar decisiones.
- Necesidades de información sobre nuevos progresos en un campo de especialización,

En *función del ambiente y características del individuo*¹³.

- Necesidades de información concreta.
- Necesidades de información sobre un asunto.
- Necesidades de información sobre un autor, persona o grupo.
- Necesidades de información para la resolución de un problema.

Además *otra clasificación*¹⁴ es:

- Necesidades de información para estar actualizado en el desarrollo de un campo.
- Para resolver un problema específico en determinado momento.
- Para conocer todo lo posible sobre un asunto.

Finalmente, tenemos otra clasificación¹⁵:

- Necesidades de información en función de las actividades del individuo y el fin de la información obtenida. Por ejemplo al informarse para dar una plática sobre un tema específico.
- De acuerdo al contenido de los mensajes que se desea transmitir. Por ejemplo para dar sugerencias, proposiciones, etc.
- Para resolver un problema específico que requiere solución o ha quedado planteado.

Las necesidades de información se pueden presentar de forma individual o grupal. Las primeras se refieren a las necesidades de información que se le presentan a una determinada persona, mientras que las segundas son de tipo

colectivo, es decir, a un grupo de individuos que pueden tener relación con fenómenos psicológicos, sociales, económicos, etc.

Este tipo de necesidades de información grupal se puede observar en instituciones con objetivos definidos en donde los individuos presentan necesidades de información semejantes.

3. ELEMENTOS QUE TIENEN INFLUENCIA EN LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

En los países desarrollados existe conciencia sobre la importancia de las necesidades de información, ya que están orientadas a diferentes objetivos como pueden ser: la ciencia, tecnología, educación, cultura inclusive la guerra¹⁶.

Se observa que en un grupo los individuos presentan necesidades de información similares, en cuanto a un área específica.

El tipo de necesidades de información varía dependiendo del ambiente en que se encuentra el individuo. Estas necesidades de información resultan modificadas al cambiar el ambiente de la persona. Este ambiente de vida o trabajo es una influencia en el tipo de las necesidades de información de las personas, es decir, una determinada comunidad presentará un tipo de necesidades de información.

El tipo de necesidad de información se modifica al existir un cambio en el medio ambiente, el estado fisiológico, psicológico y cognitivo del individuo, al paso del tiempo, etc. Así, la necesidad de información se hace menor o mayor; se

satisface y al ser satisfecha se crea una nueva. Debido al carácter dinámico de las necesidades de información, su identificación debe ser periódica y sistemática.

Además, estas necesidades de información se ven afectadas por los sistemas políticos, sociales, económicos, laborales, religiosos, etc.; que influyen sobre el individuo creando una dependencia entre el tipo de necesidades de información y el ambiente en donde se encuentra el sujeto.

Por ejemplo los geólogos¹⁷ tienen las siguientes necesidades de información:

Nuevos métodos y técnicas

Nuevos proyectos

Estadísticas sobre reserva, producción y consumo mineral

Nuevos equipos y productos

Calendario de congresos, encuentros, eventos, etc.

Legislación mineral

Situación mineral en Brasil

Situación mineral en el extranjero

Información bibliográfica

Una necesidad de información se puede tipificar con base en el comportamiento presente en los individuos, es decir, la manifestación de esa necesidad que presenta la persona o investigando las causas que originan las necesidades de información (ambientales, fisiológicas, psicológicas, etc.).

4. MANIFESTACIONES

Las unidades de información (bibliotecas, centros de información, centros de documentación, etc.) cuentan con información registrada en algún medio (libros, revistas, disco compacto, etc.).

El objetivo de las unidades de información es satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, mediante la selección, adquisición, organización, conservación y difusión de sus servicios; sin embargo, existen quejas de los usuarios de no encontrar la información que solicitan. Esta necesidad de información insatisfecha, posiblemente sea por desconocimiento de las necesidades de información del usuario; esto podría deberse a que las actividades de adquisición, selección, organización, conservación y difusión no se realizan de acuerdo con las necesidades del usuario¹⁸.

Cuando las necesidades humanas básicas han sido cubiertas surgen las necesidades de información. Esta necesidad lleva al hombre a investigar conocimientos, ideas, razones, datos, hechos de manera formal e informal

El hombre se considera como un ser que procesa la información, ya que recibe, procesa y genera información a través de su cerebro.

Cuando una persona busca información recurre a lugares donde pueda obtenerla (bibliotecas, centros de información, etc.), aunque también puede acudir con personas que le puedan brindar la información que necesita; tales como profesores, investigadores, etc.

El término *necesidad de información* comprende también al comportamiento informativo y la satisfacción de usuarios. Si se observa (el comportamiento informativo del usuario) la forma en que manifiesta sus necesidades de información, se pueden tener elementos para identificar la presencia de necesidades de información. Para que exista la manifestación de una necesidad de información esta debe ser fuerte y persistente¹⁹.

Las necesidades de información originan un comportamiento informativo y se manifiestan a través de este comportamiento (Figura 2). Estas manifestaciones se pueden ubicar en tres áreas²⁰:

- 1) **Mente - habla.** La necesidad de información inicialmente es percibida por el cerebro y puede manifestarse a través del lenguaje (escrito, oral, etc.)
- 2) **Cuerpo.** El cerebro transmite mensajes a través del sistema nervioso, manifestándose una señal en el cuerpo del individuo, tal vez en forma no verbal.
- 3) **Acción.** Cuando el individuo ejecuta alguna actividad, es decir, cuando se ve impulsado a realizar una acción para satisfacer su necesidad.

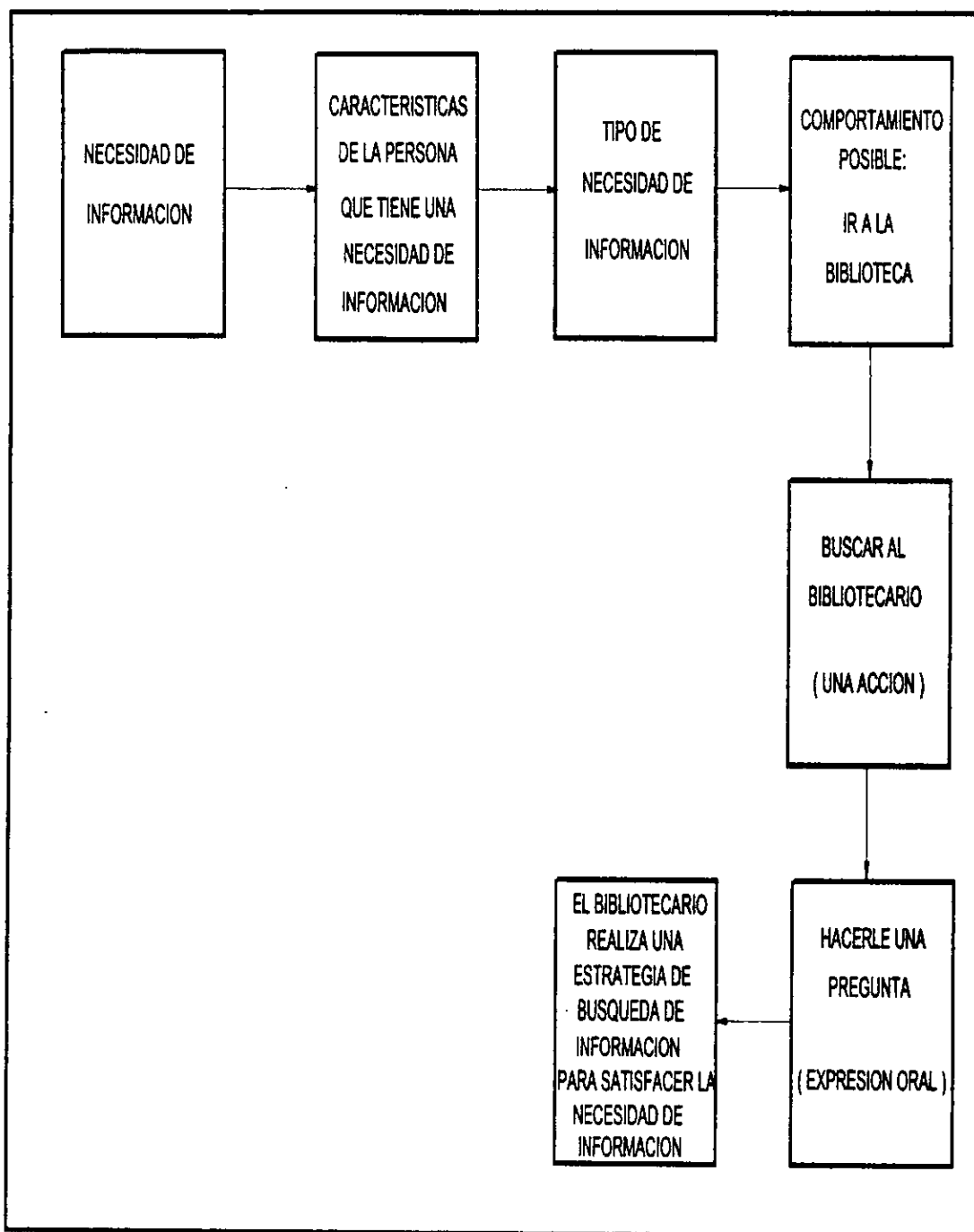


Figura 2. Manifestación de una necesidad de información a través de un posible comportamiento²¹.

Todo comportamiento manifiesto se desarrolla como un acto exterior o interiormente en el pensamiento humano, con el objetivo de adaptarse o readaptarse al medio que rodea a cualquier individuo.

Este comportamiento es influenciado por aspectos fisiológicos, cognitivos y psicológicos en el individuo; sociales, culturales, económicos y tecnológicos en un grupo, además de sus interrelaciones entre lo grupal e individual.

Tres elementos se utilizan como base para identificar las necesidades de información:

- Ambiente. Ubicación espacio-socioeconómico-cultural-temporal del individuo o grupo.
- Factores internos (características individuales)
- Comportamiento informativo (manifestación)

Esto queda ejemplificado en la Figura 3.

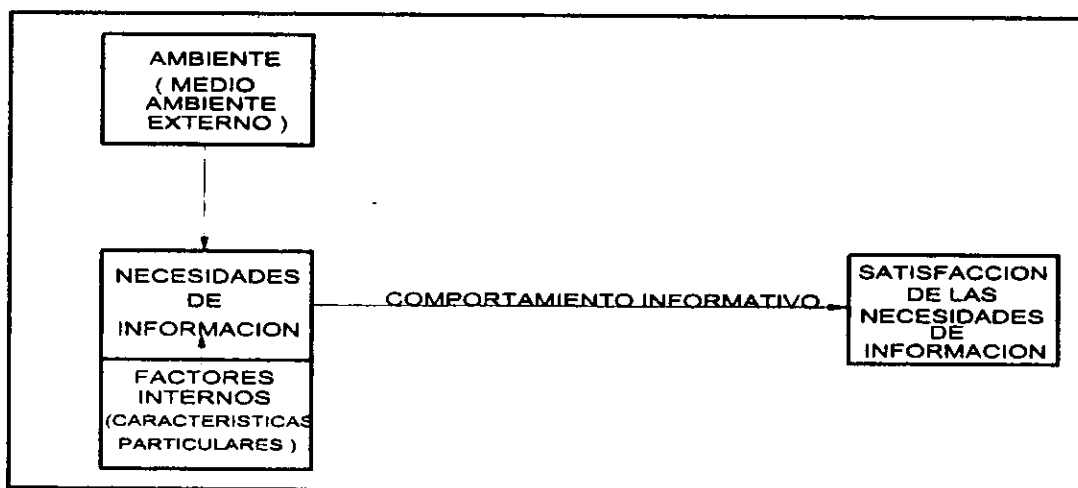


Figura 3. El ambiente y los factores internos influyen sobre las necesidades de información²².

5. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Los sistemas de información existen con el fin de satisfacer las necesidades de información de las personas, para cumplir con este objetivo la biblioteca necesita estudiar a fondo tanto a la persona como la naturaleza de sus necesidades de información y buscar la manera de satisfacerlas plenamente.

La planeación de una biblioteca, centro de documentación, etc. esta a cargo del personal directivo y administrativo, teniendo como objetivo el satisfacer las necesidades de información de sus usuarios. Es necesario que el personal cuente con información esencial sobre las necesidades de información de sus usuarios, además de tener información acerca del ambiente político, económico, social y tecnológico que rodea su biblioteca como institución. Es aquí donde radica la importancia de la detección de necesidades²³.

Entre las estrategias más comunes para detectar las necesidades²⁴ se encuentran las siguientes:

1. Identificar a los usuarios conforme a su actividad en:
 - a) Investigadores en ciencias aplicadas y básicas.
 - b) Técnicos practicantes de actividades operativas en campo de la industria y tecnología.
 - c) Planeadores, administradores y personas que toman decisiones (Directivos), en sectores públicos y privados.
 - d) Empleados de fábricas, empresas, organismos privados o públicos.

2. Identificar y agrupar a los usuarios con base en otras características²⁵:

- a) Profesión
- b) Edad
- c) Raza
- d) Posición social
- e) Sexo
- f) Ocupación
- g) Lugar de residencia
- h) Nivel educativo
- i) Lugar de trabajo

6. METODOLOGÍA PARA DETECTAR NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Para detectar las necesidades de información de los usuarios es conveniente agruparlos en sectores con características similares, que permitan identificar las necesidades de información que tienen en común grupos semejantes de individuos.

Cada tipo de necesidad de información que se identifique en los usuarios permitirá crear un sistema de recuperación de información que satisfaga sus necesidades.

Conforme a estudios²⁶:

- a) Estudios de demanda. Analizan que informaciones y servicios demandan los usuarios con mayor frecuencia. Emplea técnicas estadísticas.

- b) Análisis de metas orientadas. Presupone que el usuario trata de resolver un problema para lograr un objetivo o fin. Es necesario conocer y analizar el problema que tiene el individuo o grupo de personas.
- c) Estudios demográficos o de comunidad. Estos analizan las características demográficas de un sector de la población. Se pueden identificar varios atributos y características del grupo correlacionándose con las necesidades de información.
- d) Estudios de usuarios. Identifican y describen las necesidades de información utilizando instrumentos como cuestionarios, entrevistas, diarios y análisis de citas.
- e) Estudios de estilos de vida. Permiten delinear un perfil del estilo de vida de los usuarios reales o potenciales, descubren que hacen y predicen que información podrían llegar a necesitar.

Al realizar una investigación ó un estudio de necesidades de información se sabe que a los usuarios generalmente no les interesa el formato en el cual se encuentra la información, pero sí el conocimiento o la necesidad de información que se le presenta en ese momento.

Al conocer las necesidades de información de los usuarios es posible que se establezcan: objetivos, políticas, reglas, normas procedimientos, programas, presupuestos, etc. de determinada biblioteca, obteniendo de esta manera una planeación que logre satisfacer las necesidades de información de sus usuarios.

7. ESTUDIOS DE USUARIOS

El estudio de usuarios²⁷ tiene como objetivo identificar y describir las necesidades de información de los usuarios que acuden a determinada biblioteca.

Normalmente examinan el comportamiento informativo:

- Como se comportan los usuarios en la búsqueda de su información.
- Que usan en la biblioteca.
- Que tanto usan la biblioteca.
- Quienes la usan.
- Que fuentes son utilizadas y por que individuos.
- Que uso se da a las fuentes.

Este tipo de estudio se utiliza tanto en bibliotecas publicas como en bibliotecas universitarias y especializadas.

A pesar de que los estudios de usuarios son los más aplicados, muchos de éstos están lejos de identificar las necesidades de información; ya que se enfocan principalmente al comportamiento informativo de las personas.

Es conveniente que en este tipo de estudios se utilicen cuestionarios, entrevistas, elaboración de diarios, observación, técnicas estadísticas, etc.; y se combinen con otros estudios como son los demográficos y de demanda.

El usuario de la información es el eje para definir los servicios en las unidades de información. Precisar sus características y necesidades de manera organizada y sistematizada le da un carácter científico al estudio de las necesidades de información.

Las necesidades de información son influenciadas por el perfil del usuario. Entendiendo por éste aspectos cognoscitivos, psicológicos, sociales, económicos, la experiencia, etc. Estos aspectos se determinan con el *estudio del perfil del usuario* que tiene cuatro vertientes²⁸:

- 1) Detectar necesidades de información para definir productos o servicios.
- 2) Detectar necesidades de información. El grado de conocimiento en el uso de los recursos.
- 3) Evaluar la satisfacción de usuarios. Definir el grado de cobertura y acceso a los servicios (impacto).
- 4) Detectar actitudes (comportamiento del usuario a los servicios).

Para realizar los estudios de usuarios se emplean técnicas documentales (bibliográfica) y de campo (encuesta).

La metodología para la realización de los estudios de usuarios²⁹ es la siguiente:

1. El propósito de los estudios de usuarios

Teoría--Resolución del problema.

2. Tipos de estudio

Estudio de usuario--Estudio de uso

Uso de diferentes clases de datos--Información.

3. Paradigmas cualitativos--Cuantitativos

Características de diferentes estilos de investigación, sus orígenes y usos.

4. Población--Muestras

Definición de poblaciones. Estructuras de muestras. Tipos de muestras estadísticas. Muestreo cualitativo con propósito o teórico.

5. Métodos de recolección de datos

Entrevistas, Cuestionarios, Observación y sus variantes: Estructurado y No estructurado.

6. Análisis

Manual--por computadora--cualitativo--cuantitativo

7. Interpretación y aplicación de los resultados

Generalización, usos de investigación no generalizables, etc.

Para cualquier unidad de información, biblioteca, centro de información, etc. conocer las necesidades de información de sus distintas categorías de usuarios es una tarea que repercute en forma directa en la calidad y/o efectividad de los servicios bibliotecarios y de información.

Al determinar el perfil del usuario es conveniente iniciar con la investigación bibliográfica (documentos internos, trabajos publicados, estadísticas de uso) de la unidad de información.

Los estudios de usuarios deben diseñarse sobre metas y objetivos para cada categoría de usuarios, además deben ser versátiles en los medios empleados para llevar a cabo la investigación y ser evaluados y modificados continuamente.

Los estudios de usuarios tienen como objetivo apoyar el logro de satisfacer las necesidades crecientes con respecto al manejo de la información del conocimiento humano, en el que los principales promotores de esta tarea son los bibliotecólogos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ¹ CALVA González, Juan José. Las necesidades de información. Su naturaleza, manifestación y detección. México, 1998. Tesis (Maestría en Bibliotecología). UNAM. p. 60
- ² Enciclopedia Encarta 98. "Maslow Abraham Harold". --En: PC Magazine en español (CD-ROM). --México: Microsoft; Televisa, 1998. Vol. 9 No.4
- ³ Enciclopedia Encarta 98, op. cit.
- ⁴ Murray citado por Calva en: CALVA González, Juan José. " Una aproximación a lo que son las necesidades de información ". -- En: Investigación Bibliotecológica. Vol.5 No.11 (jul-dic). 1991, p.34-35
- ⁵ FRANTS, Valery. "The need for information and some aspects of information retrieval systems constructions".--En: Journal of American Society for Information Science .Vol. 39 No.2 (Mar. 1988) p. 86.
- ⁶ SHAPIRO, E. L. "The problem of information needs and queries".-- En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya.--Ser. 2 No.10 1985. p. 53-58
- ⁷ KUMAR, Girja. "Use of information in social sciences : a conceptual framework" --En: The use of information in a changing world / North-Holland : Elsevier, 1984 p. 241-250
- ⁸ BLYUNMENAU, D. I. "Refining initial concepts in information need theory".--En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya.--Ser. 2 No. 2 1986. p.48-57
- ⁹ BETTIOL, Eugenia Maranhao. " Necesidades de informação: uma revisao".--En: Revista de Biblioteconomía da Brasilia.--Vol. 18 No.1. Jan-Jun. 1990, p. 61
- ¹⁰ CALVA González, Juan José. Las necesidades de información. Su naturaleza, manifestación y detección. México, 1998. Tesis (Maestría en Bibliotecología). UNAM. p. 67-68
- ¹¹ Calva J. op cit. p 66
- ¹² Ibídem, pag. 69-70
- ¹³ Ibídem, pag.73-74
- ¹⁴ Ibídem, pag.68
- ¹⁵ Ibídem, pag. 67

¹⁶ *Ibidem*, pag. 64, 65

¹⁷ CALVA González, Juan José. " Surgimiento y manifestación de las necesidades de información en los investigadores". --En: Investigación Bibliotecológica.--Vol. 9 No.19 (jul-dic).1995 p.21

¹⁸ CALVA González, Juan José. " Las necesidades de información: la importancia de su estudio ". --En: Biblioteca Universitaria: Boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas. Vol. 9 No 3 (jul-sep). 1994 p. 33-35

¹⁹ CALVA González, Juan José. Las necesidades de información. Su naturaleza, manifestación y detección. México, 1998. Tesis (Maestría en Bibliotecología). UNAM. p. 75,76

²⁰ O'DONNELL, Pacho. Teoría y Técnica de la psicoterapia grupal.-- Buenos Aires: Amorrortu, 1974.--p. 40

²¹ CALVA González, Juan José. Las necesidades de información. Su naturaleza, manifestación y detección. México, 1998. Tesis (Maestría en Bibliotecología). UNAM. p. 87

²² Calva J. op cit. p. 89

²³ CALVA González, Juan José. "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria ". En: Biblioteca Universitaria: Boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas. Vol. 6 No 1. (1991) p. 25-26

²⁴ PRASAD, H. N., Information need and users.-- Varanasi: Indian Bibliographic Center, 1992

²⁵ CALVA González, Juan José. Las necesidades de información. Su naturaleza, manifestación y detección. México, 1998. Tesis (Maestría en Bibliotecología). UNAM. p. 106

²⁶ CALVA J. op. cit. p. 146

²⁷ HERNANDEZ Salazar, Patricia. " El perfil del usuario de información".--En: Investigación Bibliotecológica.--Vol. 7 No.15 (jul-dic).1993 p.16-20

²⁸ Hernández, op cit. pag. 18-19

²⁹ HARRIS, C. " Necesidades de los usuarios y mercadeo de la información: su importancia en el curriculum de las escuelas de bibliotecología". --En: Revista Interamericana de Bibliotecología.-- Vol. 9 No.1 (ene-jun). 1986 p. 23-24

CAPÍTULO 2

NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS DOCENTES

2.1 EL CONCEPTO DE USUARIO

El concepto de usuario es susceptible a varias acepciones dependiendo del objeto de estudio y el espacio en que se desarrolle. Este concepto ha ido evolucionando y generalizándose por estudios de varios autores.

Estos autores expusieron nociones incompletas del usuario y propusieron tipologías de los usuarios; aunque se encuentra una leve tendencia a utilizar divisiones definidas por otros en vez de las propias.

Barberena¹ consideró al usuario *como el estudiante universitario que quería conocer y asistía a la biblioteca, aunque desconocía, ignoraba o estaba equivocado, sobre lo que aquella era y como se usaba, pero no negaba su importancia*. Este concepto actualmente resulta vago para describir a la totalidad de usuarios.

Ermelinda Acerenza² concibe al usuario en el nivel de enseñanza superior en cinco categorías: el estudiante, el egresado, el profesor, el investigador y el experto.

Arboleda-Sepúlveda³ y Alvear basándose en la experiencia de impartir cursos de información agrícola consideraron dos tipos de usuarios: estudiantes y especialistas. Estos contaban con las siguientes características:

1. Falta de preparación y escasa experiencia en el uso de la información.

2. Desconocían el valor de la utilización eficiente de la literatura de su campo.
3. Tenían una imagen de las bibliotecas como depósito de libros y documentos; y del especialista en información como guardián de los mismos.

Mantecon⁴ distinguió dos categorías: los maestros o investigadores ya formados en su propia disciplina y los estudiantes e investigadores nuevos.

Recientemente Velez Salas⁵ expone la siguiente división entre los usuarios: usuarios potenciales y usuarios reales. Los primeros son aquellos que conforman la totalidad de la población y que la biblioteca debe satisfacer en sus necesidades de información; y los usuarios reales son aquellos que la biblioteca satisface en sus necesidades de información, ya que estos hacen uso en forma sistemática de los servicios de la biblioteca.

Después de esta división, clasificó a los usuarios en cuatro clases⁶:

- a) *Estudiantes*. Grupo conformado por todos los alumnos que pertenecían a un sistema escolarizado o abierto y que para alcanzar los objetivos curriculares tenían necesidades específicas de información.
- b) *Personal académico*. Constituido por el personal dedicado a la docencia o la investigación dentro de la propia institución.
- c) *Profesionales*. Todos aquellos que se desempeñan en la práctica de una profesión específica.

d) *Otros*. Usuarios que no caben dentro de las clases anteriores, es decir, ni estudiantes, ni graduados ni profesionales, pero que en determinado momento tienen necesidades de información en estrecha relación con las actividades que desarrollan.

El segundo grupo de esta última clasificación es útil, pues describe de manera adecuada al objeto de estudio de este trabajo; ya que considera a docentes e investigadores en la misma categoría. Por esta razón se utilizó como base para definir al *usuario-docente*.

2.1.1 EL USUARIO-DOCENTE

En esta tesis se define al usuario-docente como todo individuo dedicado parcial o totalmente a la docencia que utiliza los recursos y servicios de alguna unidad de información para satisfacer sus necesidades. Cabe mencionar que en algunas Universidades el docente desempeña actividades de docencia e investigación.

Las necesidades de información de cualquier docente se encuentran dentro de una o varias de las siguientes categorías⁷ mostradas en la Figura 4.

- Investigación
- Actualización
- Búsqueda de apoyo pedagógico y metodológico.
- Búsqueda de información como apoyo a la cátedra y a la implementación de nuevos planes y programas de estudio.

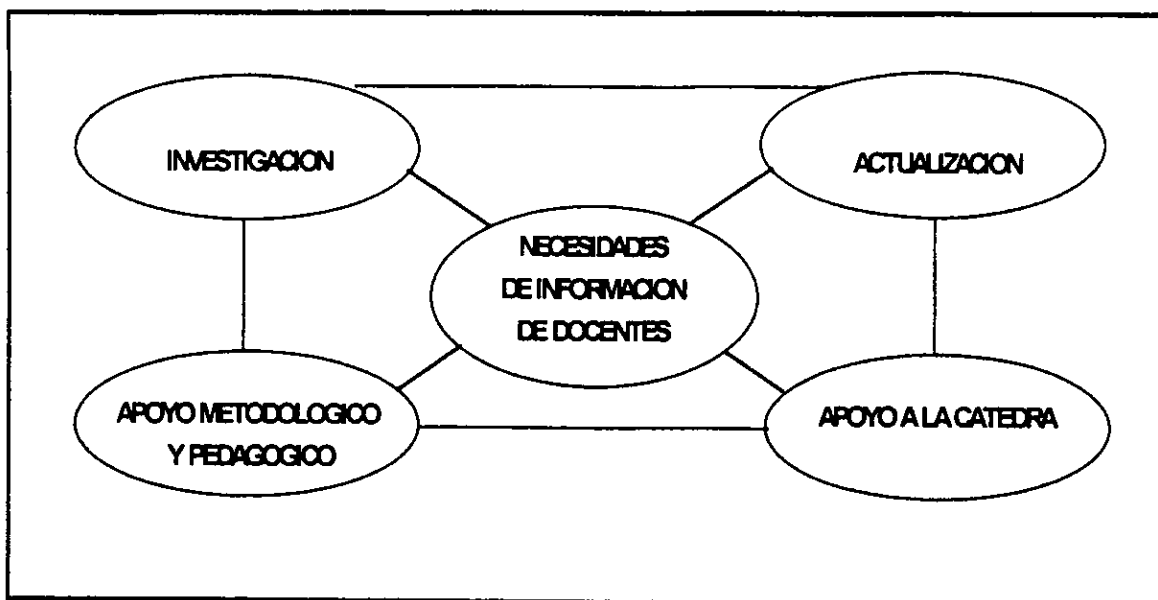


Figura 4. Necesidades de información de los docentes y sus interrelaciones.

Aunque no existe un perfil ideal para los usuarios, existen características deseables que debieran poseer los usuarios para beneficiarse de la infraestructura de la unidad de información con el fin de satisfacer sus necesidades de información de manera más eficaz y eficiente⁸. Existen algunas características para tener un perfil del usuario, entre ellas se encuentran:

1. Reconocer la importancia de la información en su quehacer académico.
Para ello debe ser capaz de reconocer los tipos de documentos que le sean útiles en su actividad.
2. Debe conocer el uso del catálogo, índices, abstracts, bases de datos nacionales e internacionales, bibliografías, etc. para localizar la información que necesita.
3. Conocer y utilizar los servicios que la unidad de información ofrece (préstamo, referencia, servicio de alerta, disseminación selectiva de

información, reproducción de documentos y consulta a bases de datos entre otros).

4. Organizar la información recopilada, de manera que pueda facilitar la consulta posterior.
5. Retroalimentar, con base en su experiencia, a la unidad de información.

Es decir, que el usuario sugiera y proporcione información para el mejoramiento de la unidad de información.

La razón por la cual es recomendable que estas características estén presentes en los docentes, es que darían mayor precisión, profundidad y amplitud al trabajo del bibliotecólogo en el estudio, detección y análisis futuro de las necesidades de información del grupo de académicos.

2.2 NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DOCENTES DE ALGUNAS AREAS DEL CONOCIMIENTO

Las necesidades específicas de información para cada área del conocimiento no se han estudiado en su totalidad. Una de estas áreas es la de idiomas en donde no existen estudios de este tipo, Por esta razón se presentan algunos estudios de las necesidades de información que se han hecho en las diversas ramas del conocimiento, arrojando resultados sobre los principales temas de interés en su área, las fuentes más empleadas en la búsqueda de la información y las causas más comunes por las que sus necesidades no son satisfechas.

En las universidades algunos investigadores realizan labores docentes además de su investigación, por esta razón, los estudios tomados como referencia en esta tesis incluyen a investigadores y docentes en una misma categoría al considerarlos como usuarios.

Las comunidades de usuarios deben contar con información oportuna que permita comprender su objeto de estudio, estas comunidades se pueden agrupar en humanidades y ciencias duras. En cada área existen semejanzas entre los usuarios que integran cada comunidad, estas semejanzas permiten que de manera general se puedan identificar sus necesidades de información⁹.

Las necesidades de información que presentan los usuarios de las áreas de humanidades y de ciencias naturales son diferentes. Esto se observa en las fuentes que consultan para satisfacer sus necesidades de información. Mientras los humanistas utilizan principalmente información registrada en libros no importando la antigüedad de los documentos; los científicos de las ciencias naturales utilizan primordialmente información actual publicada en revistas y recientemente información recuperada por medios electrónicos.

2.2.1 CIENCIAS QUÍMICAS

La información solicitada en esta área, se enfoca en aspectos tecnológicos, económicos e industriales¹⁰. Las condiciones de los países en desarrollo pone en desventaja a los docentes para localizar, obtener y aprovechar la información.

Los temas con mayor demanda son:

1. Normas de calidad (ISO, QS 9000), normas de peligrosidad (OSHA), etc.
2. Códigos (ASME, API , ASTM)
3. Métodos de prueba
4. Metrología
5. Especificaciones y normas para productos
6. Procesos industriales
7. Ahorro y uso eficiente de energía
8. Ingeniería ambiental
9. Mercado, costo y características de productos y equipos
10. Investigaciones recientes
11. Apoyos didácticos
12. Simulación

Las fuentes mas empleadas son libros, revistas, abstracts y códigos localizadas en bibliotecas especializadas incorporadas a las universidades.

2.2.2 CIENCIAS MEDICO - BIOLÓGICAS

2.2.2.1 BIOMEDICINA

Las necesidades de información en el terreno de la enseñanza e investigación biomédica¹¹ se plantea como fundamental. El investigador en cualquier rama de la biomedicina tiene la obligación de estar enterado de los progresos en su campo y los mecanismos que emplea para lograrlo son:

- Reuniones de pequeños grupos de expertos en el tema. (OPS, OMS).
- Reuniones de las sociedades locales (frecuentes en países muy adelantados o de institutos especializados)
- Congresos o reuniones de la especialidad (memorias)
- Revistas de la especialidad (sección de comunicación corta, cartas al editor o bien artículos en boletines de referencia)
- Artículos de revisión (en revista o libro)

Debe disponer de un número mucho mayor de revistas biomédicas que publican artículos sobre inmunología o trabajos relacionados con su campo de acción, es imposible en nuestro tiempo trabajar aislado o carecer del apoyo conceptual y técnico en el seguimiento de una línea de investigación.

En muchos casos la razón por la que no llega la información sobre nuevos descubrimientos, es la relativa oscuridad y la poca difusión de la revista científica donde se publicó originalmente. Además, resulta complicado el rastreo de la

información de los últimos cinco o diez años en el campo que se pretende estudiar. Por otro lado, el costo de las publicaciones periódicas impone una limitación en muchos países, como en América Latina donde se tiene las siguientes carencias:

- Fondos insuficientes para adquirir las revistas necesarias
- Carencia de colecciones completas de revistas fundamentales
- Retraso variable en la recepción del material
- Pobreza de los acervos bibliográficos en las hemero-bibliotecas
- Carencia o escasez de personal capacitado que opere eficientemente los recursos disponibles.

Los servicios de resúmenes son útiles para alertar sobre la existencia de trabajos cuyo título o resumen tiene relación con la línea de trabajo. En biomedicina resulta indispensable contar con materiales como:

- Biological abstracts
- Index medicus
- Chemical abstracts
- Asca topics
- International service information
- MEDLINE

Una parte importante de los recursos en la investigación biomédica se destinan al estudio de problemas locales y regionales, entre los temas de interés en primer lugar se encuentran:

- enfermedades infecciosas y parasitarias
- nutrición
- ecología
- bioquímica
- inmunología
- biofísica
- farmacología
- fisiología
- cáncer
- patología
- enfermedades metabólicas, mentales o neurológicas

2.2.2.2 INGENIERIA EN ALIMENTOS

En esta área las necesidades de información¹² se ubican en:

- microbiología de alimentos
- tecnología de alimentos
- aditivos alimentarios
- bioquímica de alimentos
- bioquímica

Para satisfacer sus demandas de información los sujetos de esta área (no propiamente docentes) recurren a: libros, diccionarios especializados, códigos, leyes, reglamentos, normas, revistas, diario oficial, enciclopedias especializadas, tesis, folletos, catálogos, patentes, censos del INEGI, estadísticas, videos, índices, abstracts, bases de datos entre otros.

Este grupo de usuarios tiene carencias similares a las del área biomédica en la obtención de la información.

2.2.2.3 BIOLOGIA

La demanda de información en esta área corresponde principalmente a tres disciplinas¹³ (Figura 5):

- Botánica (taxonomía animal y vegetal, etc.)
- Zoología (colección ornitológica, conducta animal, etc.)
- Ecología (ecología de poblaciones, fitopatología, herpetología, hidrobiología, etc.)

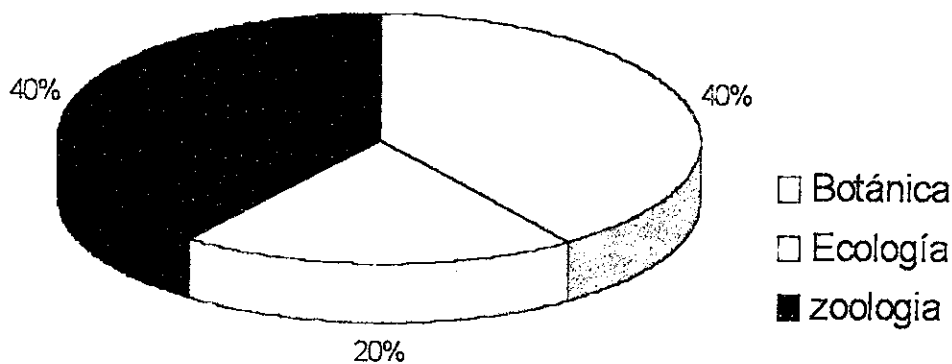


Figura 5. Demanda de información en las disciplinas de la biología.

Las fuentes más consultadas por los docentes¹⁴ son (Figura 6):

Biological abstracts

Ecology abstracts

Gray Card herbarium index

Entomological abstracts

Index gerikorum

Index kemensis

Forestry abstracts

Nelminthological abstracts

Mycological abstracts

obras raras

zoological record, etc.

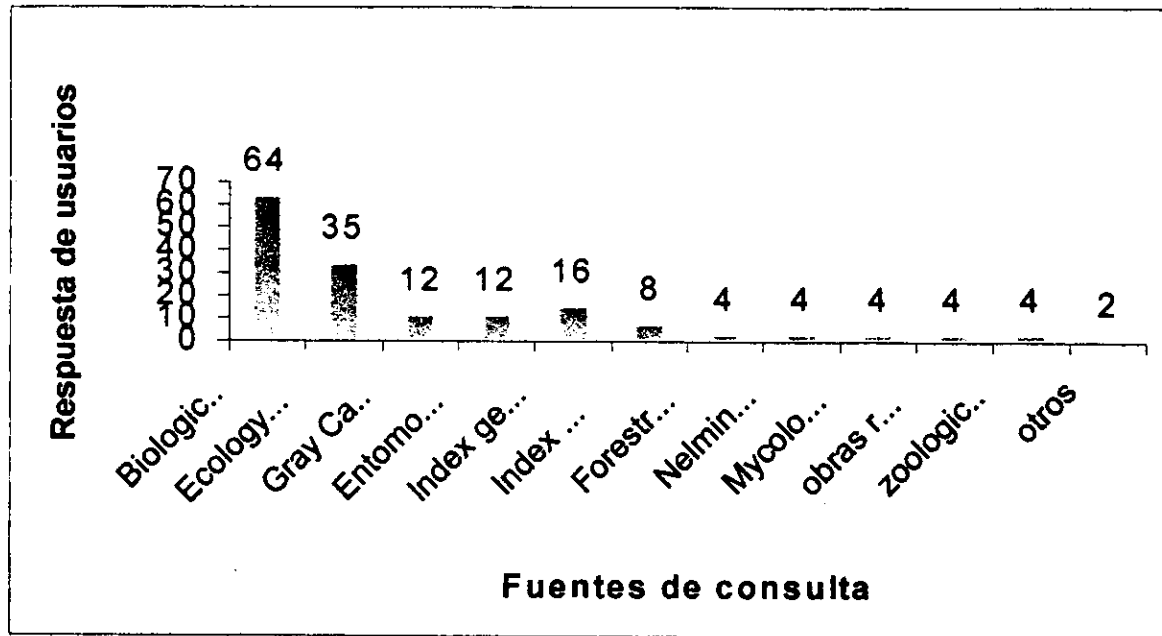


Figura 6. Fuentes consultadas por los docentes del área de Biología.

Las causas de insatisfacción de las necesidades de información de los docentes de esta área son:

- No encontrar referencias en los catálogos
- Ficheros desordenados
- Uso difícil
- Interrupción en las series
- Errores en la clasificación
- Limitaciones del número de ejemplares
- Errores en el kardex

- Envíos confusos (referencias)

Otros medios de los que hacen uso para obtener su información son los Colegios invisibles¹⁵ (Figura 7):

- Acervos personales
- Acervos de otros colegas
- Congresos
- Cursos
- Seminarios
- Comunicaciones con colegas
- Comunicaciones con instituciones
- Visitas a museos, herbarios, etc.

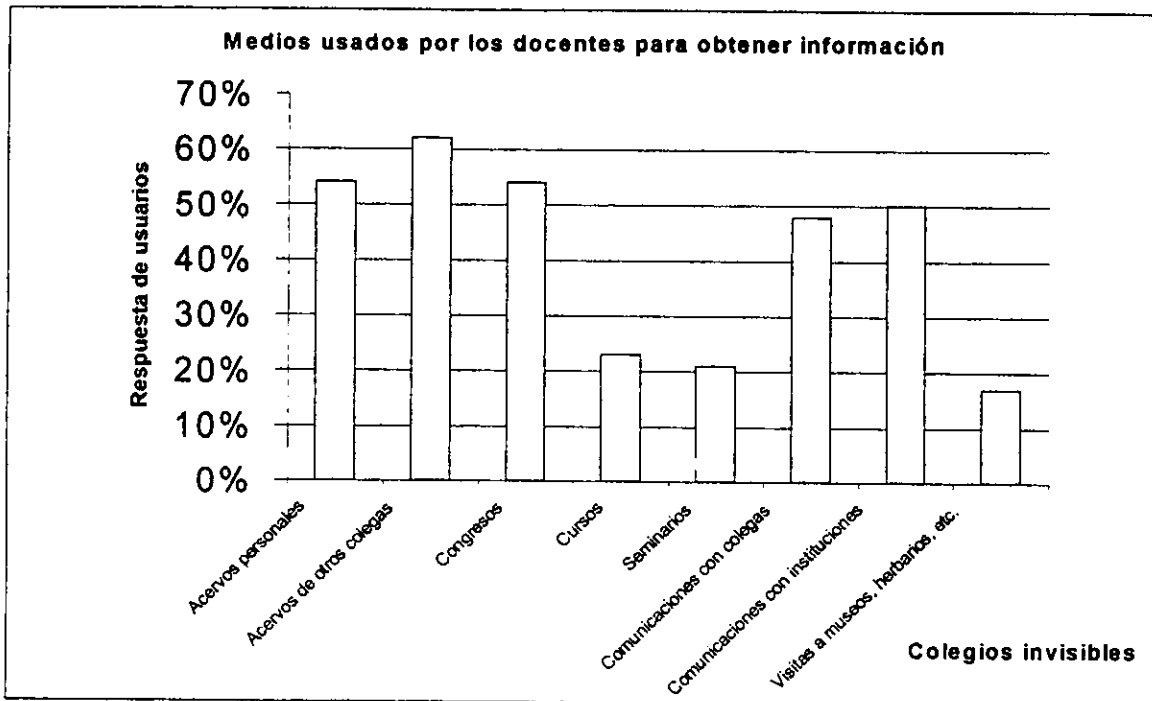


Figura 7. Colegios invisibles utilizados por los docentes del Instituto de Biología de la UNAM.

2.2.3 HUMANIDADES

Los docentes del área de humanidades según un estudio en la Universidad de Costa Rica presentan interés en los siguientes campos del conocimiento¹⁶

(Figura 8):

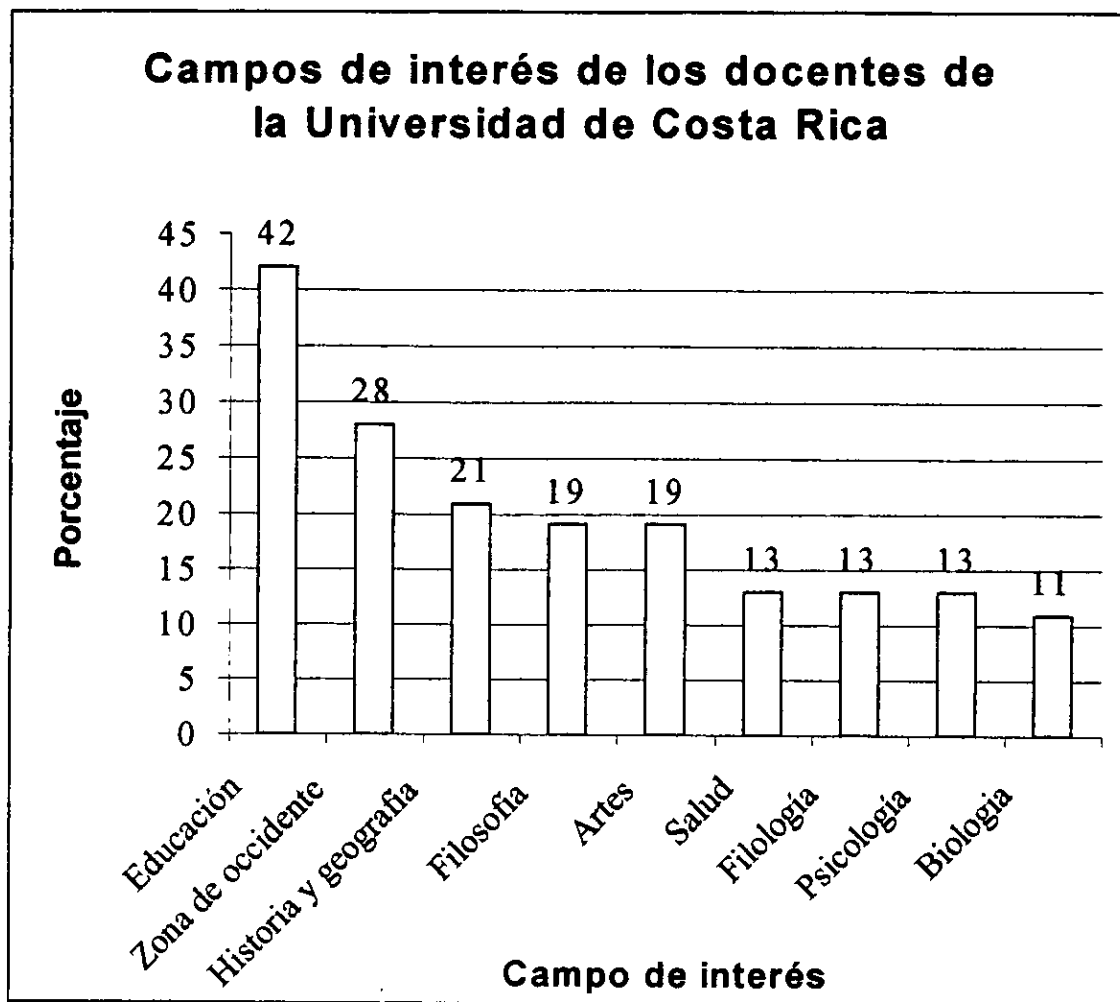


Figura. 8 Campos de interés en la Universidad de Costa Rica.

Por otra parte, los materiales más utilizados por los docentes¹⁷ se muestran en la Figura 9.

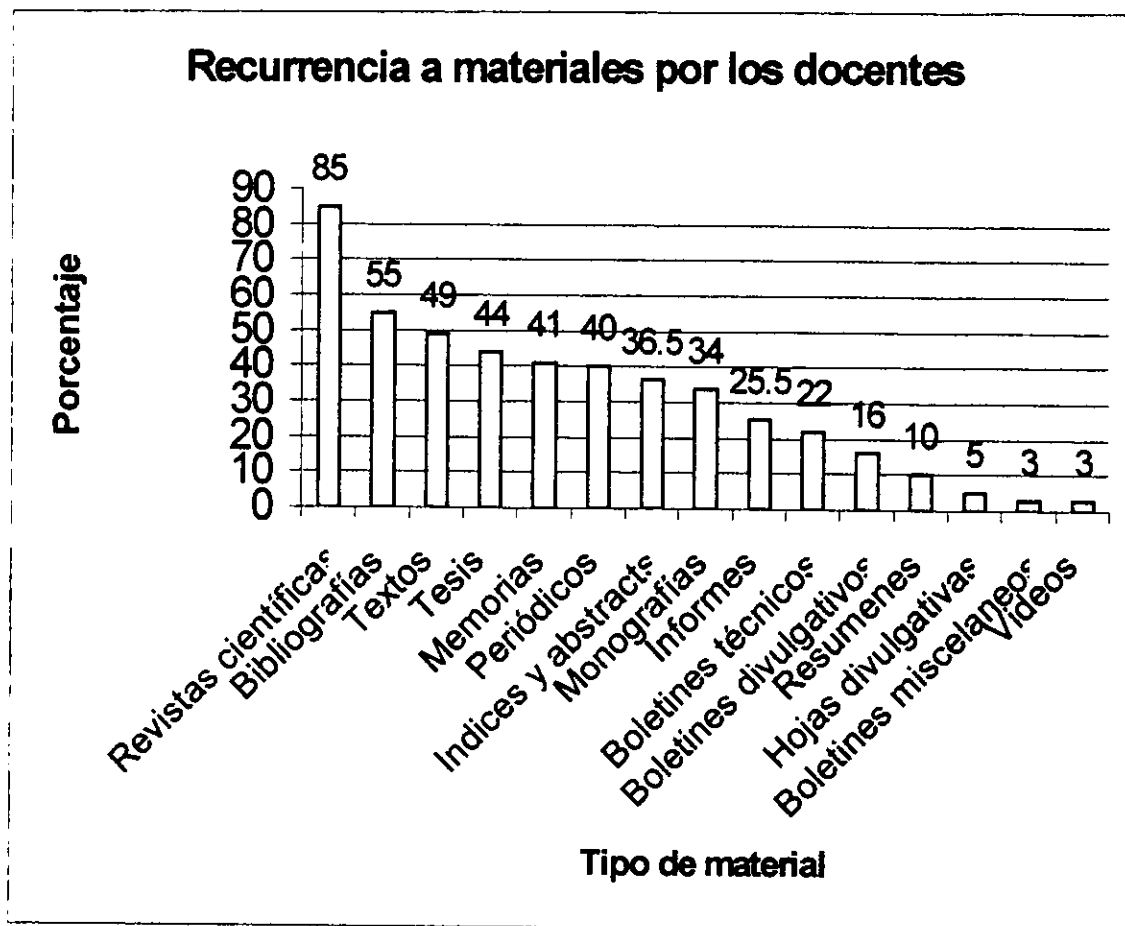


Figura 9. Materiales más usados por los docentes de la Universidad de Costa Rica

Finalmente los docentes de Universidad de Costa Rica buscan la información a través de colecciones personales, otras bibliotecas, préstamos de otros colegas, préstamo de origen entre otros. Por otro lado los tipos de servicios que necesitan los docentes¹⁸ se muestran en la Figura 10.

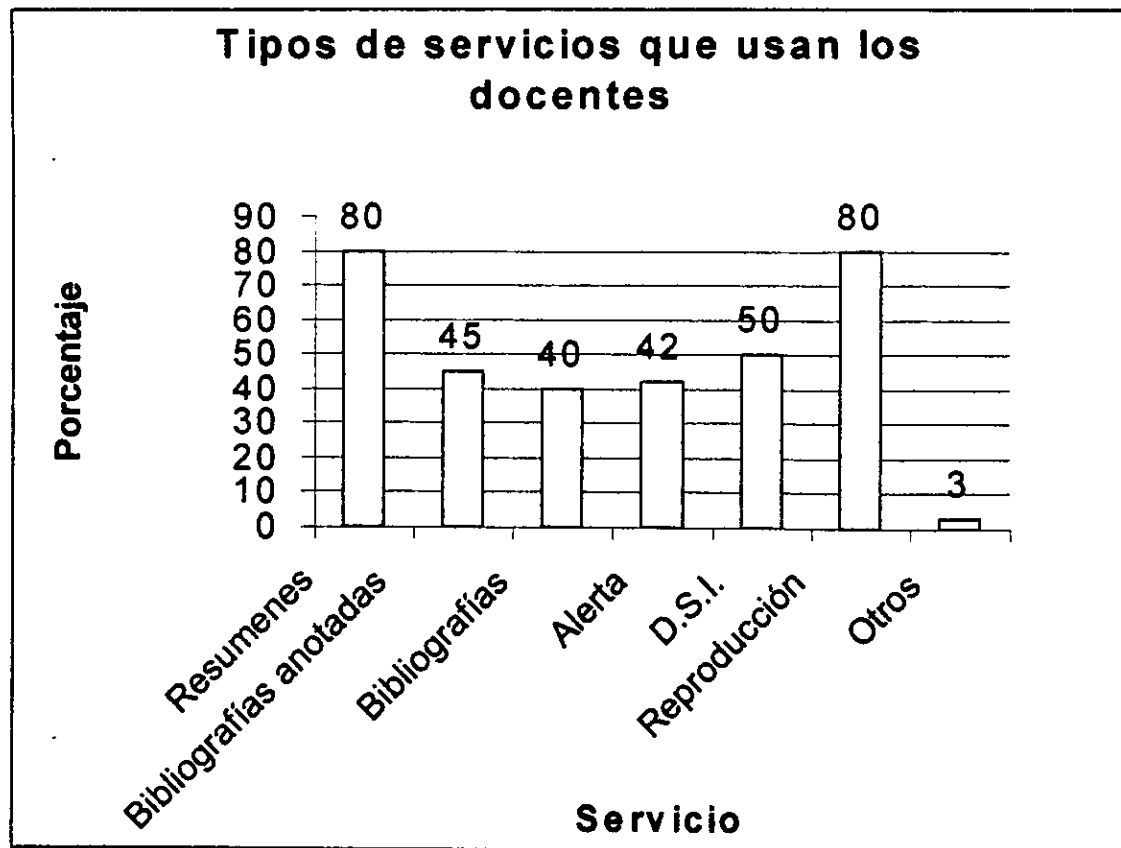


Figura 10. Servicios que necesitan los docentes de la Universidad de Costa Rica.

Es posible que los resultados relativamente bajos del uso de estos servicios se deba al desconocimiento que los docentes tengan de su existencia. Ello justifica la divulgación que la biblioteca debe llevar a cabo con él fin de que los profesores descubran esos servicios tan importantes y los utilicen.

La siguiente tabla muestra algunas áreas de docencia y compara las necesidades de información de los docentes, las fuentes de información que el docente utiliza y las causas por las que no logra satisfacer dichas necesidades de información (Tabla 1).

Tabla 1. Comparativo de las necesidades de información de docentes en diversas áreas del conocimiento

Area	Necesidades de Información	Fuentes de búsqueda	Causas de insatisfacción
QUIMICA	<p>Normas Códigos Métodos de Prueba Metrología Procesos Industriales Ahorro y uso de energía Ingeniería ambiental Mercado, costo y Características de productos y equipos Investigaciones Material didáctico Simulación</p>	<p>Revistas especializadas Libros Abstracts Códigos</p>	<p>El subdesarrollo de los países restringe el acceso a la información Colecciones incompletas Elevado costo de las publicaciones Retraso del material</p>
BIOMEDICINA	<p>Enfermedades infecciosas, parasitarias, mentales, neurológicas, metabólicas Inmunología Biofísica Fisiología Ecología Patología Bioquímica</p>	<p>Revistas especializadas International Service Information Abstracts Indices Colegios Invisibles</p>	<p>Poca difusión de la revista científica Dificultad en el rastreo de información Carencia de colecciones completas Pobreza de los acervos bibliográficos Retraso del material Elevado costo de las publicaciones Escasez del personal capacitado</p>

<p>INGENIERIA EN ALIMENTOS</p>	<p>Microbiología de alimentos Tecnología de alimentos Aditivos alimentarios Bioquímica de alimentos Bioquímica</p>	<p>Libros Obras de consulta especializadas Revistas especializadas Tesis Folleto Catálogos Patentes Diario oficial Códigos Leyes Reglamentos Normas Censos Estadísticas Videos Indices Abstracts Bases de datos</p>	<p>Poca difusión de la revista científica Dificultad en el rastreo de información Carencia de colecciones completas Pobreza de los acervos bibliográficos Retraso del material Elevado costo de las publicaciones Escasez del personal capacitado</p>
<p>BIOLOGIA</p>	<p>Botánica Zoología Ecología</p>	<p>Abstracts Obras raras Indices Zoological record Colegios invisibles</p>	<p>Ficheros no funcionales (mal alfabetizados, con errores, etc). Limitaciones del número de ejemplares Errores en el kárdex</p>

<p>HUMANIDADES</p>	<p>Educación Historia Geografía Artes Filosofía Filología</p>	<p>Revistas Científicas Bibliografías Textos Tesis Memorias Periódicos Indíces Abstracts Monografías Informes Boletines Resúmenes Hojas divulgativas Videos Alerta DSI Reproducción Colegios invisibles</p>	<p>Desconocen los servicios de la biblioteca y el uso de las fuentes de información</p> <p>Limitación del número de ejemplares</p> <p>Pobreza en el acervo bibliográfico</p> <p>Escasez de personal capacitado</p>
---------------------------	---	---	--

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ¹ BARBERENA Blazquez, Elsa. " Formación de usuarios: aspectos prácticos en bibliotecas universitarias ". Jornadas mexicanas de biblioteconomía (6a.: 1994: Guanajuato, Gto.). Integración del Servicio Nacional Bibliotecario.-- México: AMBAC, 1975 p. 245
- ² ACERENZA, Ermelinda. "Entrenamiento de usuarios". Anuario de bibliotecología, archivología e informática. Epoca 3, Año 1, 1972 p. 191
- ³ ARBOLEDA Sepúlveda, Orlando, Alfredo Alvear. " Métodos audiovisuales en la instrucción de usuarios de información ". Seminario Latinoamericano sobre Preparación de Científicos de la Información (1972: México, D. F.).--[México] :El Autor, 1972. (Reproducción) p. 1-9
- ⁴ MANTECON Navasal, Jose Ignacio. "Aspectos del entrenamiento de los usuarios de la información". Anuario de bibliotecología, archivología e informática. Epoca 3, Año 2, 1973 p. 148
- ⁵ VELEZ Salas, Cecilia, María Angela Torres V. " Educación de usuarios en la red de bibliotecas del área Q-M-B de la UNAM ". Encuentro de Bibliotecarios de la UNAM (2o. : 1983: México, D.F.) Memoria.--México: UNAM, 1984 p. 89
- ⁶ VELEZ Salas, Cecilia. Metodología para el diseño de programas de educación de usuarios de bibliotecas universitarias.--México: C. Velez Salas, 1987.-- Tesis (Licenciado en bibliotecología). UNAM p. 25
- ⁷ SALAS Martínez, Marco W. " El perfil profesiográfico del docente universitario de la zona de Xalapa".-- En: Integración.-- Vol. 2 No. 1 (1988) p. 52-56
- ⁸ CORDOBA González, Saray. " Diseño de un plan de formación de usuarios en la sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica ".--En: Revista Educación.-- Vol.15 No2. 1991 p. 156-157
- ⁹ CALVA González, Juan José,. " 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 ". -- En: Investigación bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información.-- Vol. 10 No.20 (ene-jun. 1996) p. 34
- ¹⁰ MONTAÑO, Aubert Eduardo. Servicio de información de la Facultad de Química: información sobre la situación de la información tecnológica de la Facultad de Química. México, 1988. Tesis (Maestría en ciencias químicas). UNAM.-- p. 3-5

¹¹ KUMATE, Jesús. " Necesidades de información en la investigación biomédica ".--En. Educación médica y salud. Vol. 15 No. 4 .1980. p 395-403

¹² SANTOS Rosas, Antonia, Calva González Juan José.-- "Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio".-- En: Documentación de las Ciencias de la Información. Madrid (20) 1997. p. 207-223

¹³ HERNADEZ Espinoza, Porfirio. Estudio de usuarios en el Instituto de Biología de la UNAM: un caso de estudio.-- México: P. Hernández Espinoza, 1990.-- Tesis (Lic. en Bibliotecología). UNAM p. 62

¹⁴ Hernández, op. cit. pag.65

¹⁵ Ibídem, pag .83

¹⁶ CORDOBA González, Saray. " Diseño de un plan de formación de usuarios en la sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica ".--En: Revista Educación.-- Vol.15 No2. 1991 p. 154

¹⁷ Córdoba, op. cit. pag. 154

¹⁸ Ibídem, pag. 155

CAPÍTULO 3

CENTRO DE ENSEÑANZA DE LENGUAS EXTRANJERAS

MASCARONES

3.1 ANTECEDENTES DEL CELE MASCARONES

Después de haber albergado a la Escuela de Verano, a la Escuela de Música, a la Facultad de Filosofía y Letras, a la Escuela de Ciencias Políticas y Sociales, a la Escuela Nacional Preparatoria No. 6, al Centro de Estudios Filosóficos y a la Escuela de Danza, entre otras dependencias universitarias, el edificio llamado Casa de los Mascarones¹, ubicado en la Av. Ribera de San Cosme No. 71, fue formalmente inaugurado el 14 de noviembre de 1994, por el Sr. Rector Dr. José Saruhkán Kermez para ser compartido por el Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras (CELE), la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico (DGSCA) y una extensión de la Facultad de Filosofía y Letras.

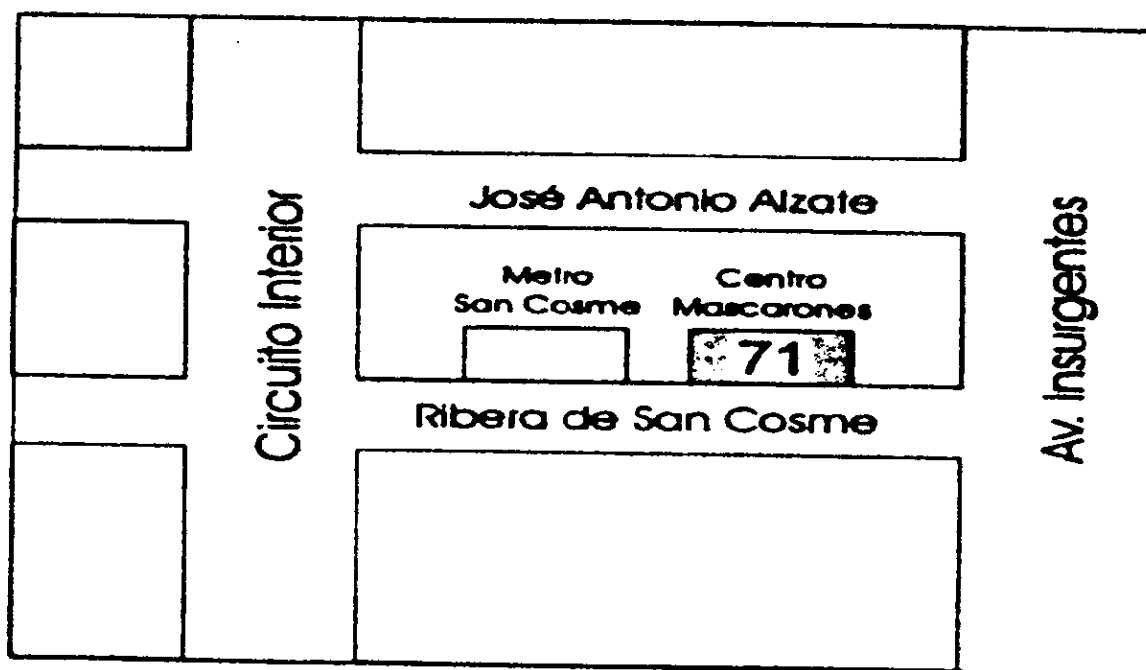


Figura 11. Croquis de localización del CELE Mascarones.

3.2 EL CENTRO DE ENSEÑANZA DE LENGUAS EXTRANJERAS MASCARONES

En los últimos 30 años, el CELE se ha distinguido como la mejor institución para la enseñanza de idiomas extranjeros en México. En febrero de 1995, se le asigna al CELE un espacio en el "Centro Mascarones" para impartir cursos especiales de inglés.

El CELE-Mascarones, como proyecto autofinanciable, es en realidad la primera extensión del CELE² en lo que a espacios y proyectos de su tipo se refiere. Sin embargo existen algunas particularidades de origen: la primera es haber ampliado el ofrecimiento de sus servicios a la comunidad universitaria de la zona centro-norte de la ciudad y al público en general que posee estudios mínimos de bachillerato. La segunda es la de contar con grupos reducidos (de 13 a 20 alumnos) instalados en aulas alfombradas y equipadas con sistema de audio y vídeo. La tercera, y tal vez la más innovadora para el CELE, es la de ofrecer cursos sabatinos conducidos alternadamente por dos profesores. Esta nueva sede ofrece cursos de lenguas extranjeras a empresas e instituciones públicas y privadas, así como los servicios de interpretación y de traducción. Las actividades se iniciaron en el mes de febrero de 1995 con 78 alumnos de inglés. Actualmente se imparten inglés, francés y alemán y se cuenta con 1400 alumnos

3.3 OBJETIVOS DEL CELE MASCARONES

El CELE-Mascarones tiene como objetivo general proporcionar el acceso a la comunidad universitaria y al público en general a las siguientes lenguas extranjeras: Inglés, alemán y francés.

A partir de estas se delimitan los objetivos particulares:

- a) Impartir cursos especiales de las siguientes lenguas extranjeras: inglés, francés y alemán a la comunidad universitaria y al público en general, tanto en el Centro Mascarones como fuera de éste.
- b) Atender las solicitudes de traducción libre o con peritaje de una lengua extranjera específica al español y viceversa.
- c) Atender las solicitudes de interpretación en eventos especiales o académicos, de una lengua extranjera específica al español y viceversa.

3.4 FUNCIONES Y ORGANIZACION

El CELE Mascarones se encuentra conformado por una coordinación y tres departamentos que apoyan la impartición de cursos y la atención a solicitudes de interpretación y traducción, además, de una biblioteca que comparte con DGSCA (cuyo acervo para los alumnos es por el momento sólo en inglés y francés). (Figura 12).

- 1) **Coordinación:** Tiene como propósito planear, organizar supervisar y coordinar las actividades académico-administrativas del Centro.
- 2) **Sección Escolar:** Tiene como objetivo planear y llevar a cabo las actividades relacionadas con inscripciones, reinscripciones, registros de exámenes de colocación, emisión de actas, boletas y constancias así como aquellas otras relacionadas con la difusión de los servicios que ofrece el Centro.
- 3) **Sala de Recursos Audiovisuales (SRAV):** Tiene como funciones procesar, controlar, mantener, prestar y resguardar el acervo general de los materiales didácticos de las lenguas que se imparten en el Centro.
- 4) **Jefatura de Pagos e Ingresos Extraordinarios:** Se ocupa, en colaboración con la delegación administrativa del Centro y en acuerdo con la Unidad Administrativa del CELE, de administrar los recursos financieros y materiales asignados al CELE-Mascarones.
- 5) **Biblioteca:** Tiene la función de proveer de información actual precisa y oportuna a sus usuarios, seleccionar, adquirir y organizar en forma permanente el material documental para su consulta.

El organigrama del CELE del Centro Mascarones es el siguiente:



Figura 12 Organización del CELE del Centro Mascarones

3.5 DOCENTES DEL CELE MASCARONES

El CELE Mascarones cuenta con una comunidad de cuarenta docentes que imparten los idiomas de Inglés, Francés y Alemán. Algunos maestros provienen del programa de Formación de Docentes que imparte el CELE UNAM estos profesores cuentan con estudios de licenciatura y algunos con maestría. La cantidad de profesores asignados a cada idioma depende de la demanda de los estudiantes; teniendo la mayor cantidad el idioma Inglés, seguido por el idioma Francés y finalmente el idioma Alemán.

Los requisitos que deben cumplir los docentes para formar parte del CELE Mascarones son: dominio del idioma a impartir, certificado de bachillerato y presentar el examen de selección.

Parte de los profesores proviene de la licenciatura en Letras de la Facultad de Filosofía y Letras. La razón por la que imparten clase es, porque desean tener un desarrollo como docentes, por continuar en contacto con la lengua que imparten y por mejorar su solvencia económica

Los docentes imparten sus clases de Lunes a Sábado existen profesores de tiempo completo y de medio tiempo. Algunos docentes imparten clase en el CELE UNAM y Mascarones. Los docentes del CELE Mascarones se consideran como personal académico de la UNAM.

3.6 ENSEÑANZA EN IDIOMAS

El CELE-Mascarones ofrece cursos generales trimestrales de Inglés, francés y alemán en las que se enseñan las cuatro habilidades (Comprensión oral y escrita, expresión oral y escrita) en forma integrada.

3.6.1 CARACTERISTICAS DE LOS CURSOS

Estos cursos se ofrecen a la comunidad universitaria así como al público en general que posee estudios mínimos de bachillerato. El programa de cada una de estas lenguas consta de ocho niveles y estos a su vez de un trimestre (60 horas de clase). Los candidatos que requieran ingresar a un nivel superior deberán presentar un examen de colocación.

3.6.2 CURSOS DE INGLÉS

El alumno desarrollará la comprensión y la expresión oral y escrita del idioma, quedando capacitado para presentar el examen de posesión de la Coordinación de Evaluación y Certificación (CEC) del CELE-C.U o si lo desea, del examen TOEFL ("Test of English as a Foreign Language") del ETS ("Educational Testing Service").

La metodología a seguir es la ecléctica, es decir, se toma lo más efectivo de distintos métodos o enfoques. La base es el enfoque comunicativo, más no por ello se descartan aspectos de otros métodos. Se aplica el método que más conviene al objetivo de la clase y a las necesidades e intereses de los estudiantes.

3.6.3 CURSOS DE FRANCÉS

El objetivo terminal de estos cursos es que el alumno desarrolle las cuatro habilidades por igual, a saber: la comprensión oral, la expresión oral, la comprensión y expresión escritas, quedando capacitado para utilizar este idioma como instrumento de trabajo y de investigación.

3.6.4 CURSOS DE ALEMÁN

En estos cursos se desarrollan las cuatro habilidades lingüísticas comprensión y expresión oral y comprensión y expresión escrita. En todos los

semestres se incluyen temas sobre la cultura y la organización político-social de los países de habla alemana.

El objetivo terminal es que el alumno pueda sostener conversaciones sobre tópicos cotidianos así como también sobre temas relacionados con su especialidad.

3.6.5 CURSOS INSTITUCIONALES Y EMPRESARIALES

Cursos de capacitación diseñados de acuerdo a las necesidades e intereses específicos de instituciones y empresas que los soliciten, con este mismo propósito el CELE cuenta con peritos traductores, intérpretes para congresos y eventos especiales.

3.7 SERVICIOS QUE OFRECE EL CELE MASCARONES

Los servicios que ofrece el CELE Mascarones son la sala de recursos audiovisuales (SRAV) que es para uso exclusivamente de los académicos del CELE-Mascarones y la Biblioteca del Centro Mascarones que aunque su adscripción la tiene la Dirección General de Servicios de Computo Académico, la biblioteca cuenta con una colección destinada al Cele atendiendo a docentes y a alumnos del Centro Mascarones en general.

3.7.1 SALA DE RECURSOS AUDIOVISUALES (SRAV)

La sala de recursos audiovisuales (SRAV) es un área de servicio destinada a apoyar la docencia del CELE, su acervo aloja materiales didácticos de todas las lenguas que se imparten en este Centro.

El objetivo de la SRAV es prestar de manera eficiente y oportuna los servicios de resguardo, préstamo, mantenimiento y apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje, así como de los proyectos de investigación y docencia del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras de la UNAM³.

La SRAV tiene como funciones procesar, controlar, mantener, prestar y resguardar el acervo general de los materiales didácticos.

3.7.1.1 USUARIOS

Se consideran como a usuarios al personal académico del CELE.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:

- a) Responsabilizarse del material que le sea proporcionado para su uso y consulta, así como respetar la fecha de devolución de acuerdo al tipo de préstamo.
- b) Contribuir a preservar el acervo general, notificando al personal de la SRAV si los materiales están deteriorados, mutilados, dañados o extraviados.

- c) No consumir alimentos ni fumar dentro de la SRAV.
- d) Sujetarse a los mecanismos de control, seguridad y vigilancia establecidos por la SRAV, la Coordinación del CELE Mascarones y la Secretaria Académica del CELE.

SANCIONES

- a) En caso de pérdida del material el usuario deberá reponer el material con otro de las mismas características, de no ser posible, cubrirá el valor estimado del mismo.
- b) En caso de no devolver los materiales en la fecha señalada, el usuario no podrá hacer uso del servicio de préstamo hasta la entrega de los mismos.

3.7.1.2 COLECCIONES

Las colecciones que resguarda la SRAV generalmente se organizan por idiomas, se encuentran conformadas por: audiocassettes, videocassettes, discos, auxiliares didácticos, realías, juegos didácticos, fotografías, transparencias, carteles, diccionarios, libros de texto, revistas y bases de datos en soporte magnético.

Los jefes de departamentos y el responsable de la SRAV fijarán conjuntamente criterios para el desarrollo de las colecciones y de los servicios que se prestan.

3.7.1.3 SERVICIOS

Los servicios que ofrece la SRAV son:

- Consulta. Acceso a las colecciones dentro de la SRAV durante el horario de servicio.
- Referencia. Información de los materiales de la SRAV y reserva vía telefónica de estos.
- Búsqueda de información. Consulta de la bases de datos con que cuenta la SRAV.
- Préstamo Interno. Para su uso en las instalaciones del centro, se devuelve al término de cada sesión.
- Préstamo Especial. Se otorga a los profesores autorizados previamente por el coordinador.

3.7.2 BIBLIOTECA

Para la difusión del cómputo la Universidad Nacional Autónoma de México toma como un punto muy importante el fortalecimiento de la cultura computacional en México, por ello, surge la necesidad de tener una biblioteca especializada que pueda proveer de información actual a sus usuarios. La biblioteca cuenta con un acervo, tanto en libros como en softwares y ofrece servicios automatizados de información y consulta.

Actualmente la biblioteca cuenta con un amplio acervo documental⁴ y periódicamente se adquieren nuevas publicaciones para acrecentar las posibilidades de brindarle al usuario, por un lado el material didáctico que le apoye en su proceso de aprendizaje y por otro, mantenerse actualizado con los temas del momento.

Uno de los objetivos de la biblioteca es proporcionar al docente los servicios bibliográficos necesarios que apoyen los programas de docencia, investigación y extensión de la cultura del Centro Mascarones. Las funciones de esta son:

- Proporcionar a los usuarios la información adecuada en forma precisa y oportuna.
- Orientar a los usuarios en las búsquedas bibliográficas en forma manual o automatizada, con el propósito de aprovechar al máximo los recursos de la biblioteca
- Seleccionar y adquirir en forma permanente y oportuna el material documental
- Organizar el material documental para su consulta mediante el proceso físico (catalogación, clasificación, etc.)
- Vigilar el cumplimiento del reglamento general del sistema bibliotecario de la UNAM.

3.7.2.1 USUARIOS

La biblioteca clasifica a sus usuarios⁵ en:

- a) Usuarios internos constituidos por personal académico, empleados de la dependencia, profesores invitados que imparten cursos en el Centro Mascarones, prestadores de servicio social, personal de servicio de apoyo, tesistas y becarios inscritos en los distintos departamentos
- b) Usuarios externos (toda persona que solicite los servicios de la biblioteca)

3.7.2.2 SERVICIOS

Los servicios que ofrece la biblioteca son:

1. Préstamo en sala: Se ofrece a los usuarios de la biblioteca a través del sistema de estantería abierta.
2. Préstamo a domicilio. Se ofrece a usuarios internos; para poder solicitar este préstamo el usuario debe contar con credencial de la biblioteca.

Este tipo de servicio se ofrece bajo las modalidades:

- a) Préstamo regular. Se prestan hasta cinco materiales (libros y publicaciones seriadas) por un plazo de cinco días hábiles.
- b) Préstamo nocturno. Préstamo de una obra de material de consulta, reserva o videocasete que se devuelve al día siguiente.
- c) Préstamo de fin de semana. Préstamo de una obra de material de consulta, reserva o videocasete, son los viernes y sábados, la devolución del material se hace el lunes.

- d) Préstamo especial. Préstamo de materiales a personal académico que por motivo de trabajo requiera consultar las obras por un periodo mayor.
3. Préstamo interbibliotecario. Es el préstamo establecido mediante convenios entre bibliotecas de la UNAM y otras instituciones educativas, públicas o privadas.
 4. Videoteca. Videocasetes disponibles para consulta en sala, a domicilio o a través del préstamo interbibliotecario.
 5. Consulta a bases de datos. Servicio por medio del cual los usuarios realizan búsquedas de información sobre un tema específico (en base de datos, disco compacto o en línea) de acuerdo a las políticas establecidas por la comisión de bibliotecas.
 6. Programoteca. Consulta de disquetes que acompañan a las obras documentales del acervo de la biblioteca.
 7. Uso de Internet. Servicio para realizar búsquedas de información en Internet.
 8. Visitas guiadas a biblioteca. Visitas proporcionadas a solicitud de los usuarios interesados con el propósito de dar a conocer los servicios bibliotecarios que se ofrecen, nuevos proyectos, organización y programas de automatización.
 9. Asesorías. Se proporcionan a solicitud de los interesados con el fin de compartir experiencias e inquietudes en torno a la gestión bibliotecaria.
 10. Fotocopiado, Reproducción del material documental.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

¹ ROJAS, Pedro. La casa de los Mascarones.--México: UNAM, Dirección General de Publicaciones, 1985 p. var.

² UNAM. Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras.--México: UNAM, CELE, 1996 p.55

³ UNAM. Servicios de la sala de recursos audiovisuales: reglamento del SRAV.-- México: UNAM, Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras, 1997.

⁴ UNAM. Centro Mascarones de Extensión en Cómputo y Telecomunicaciones.-- México :UNAM, Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. p. 1

⁵ Secretaría de Servicios Académicos. UNAM -- Reglamento biblioteca Centro Mascarones.-- México : UNAM, Dirección de Servicios de Computo Académico, 1996 p. var.

CAPÍTULO 4

ESTUDIO DE LAS NECESIDADES

DE INFORMACIÓN DE LA

COMUNIDAD DOCENTE DEL

CELE MASCARONES

4.1 OBJETIVOS

Determinar las necesidades de información de la comunidad docente del CELE Mascarones.

Identificar los recursos y fuentes que utilizan los docentes del CELE Mascarones para satisfacer sus necesidades de información.

4.2 HIPÓTESIS

La información que necesita la comunidad docente del CELE Mascarones para satisfacer sus necesidades de información es principalmente: cultura general de un país y lingüística aplicada.

Cuando la comunidad docente del CELE Mascarones necesita información recurre principalmente a la biblioteca y a colegas.

Cuando la comunidad docente del CELE Mascarones necesita información utiliza principalmente libros y revistas

4.3 MATERIALES Y MÉTODO

Por el tipo de población del CELE Mascarones se utilizó la entrevista estructurada como método para la recopilación de datos, Diseñando un instrumento para identificar las necesidades de información de la comunidad de docentes del CELE Mascarones.

La metodología utilizada en este trabajo consta de los siguientes pasos:

- a) Se realizó una investigación bibliográfica sobre las necesidades de información.
- b) Se delimitó el tema de investigación en espacio y tiempo.
- c) Se seleccionó y analizó la información útil para conformar el protocolo de investigación donde se planteó el objetivo y la hipótesis.
- d) Se elaboró el marco teórico y de referencia.
- e) Se diseñó la entrevista estructurada. para detectar las necesidades de información.
- f) Se realizaron una serie de entrevistas para afinar el instrumento.
- g) Con los resultados obtenidos se perfeccionó el cuestionario y se aplicó como parte de la entrevista estructurada a la comunidad docente del CELE Mascarones.
- h) Se procesaron los datos y se representaron gráficamente.
- i) Se analizó y describió la información resultante.

4.3.1 ELABORACIÓN DE LA ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Se diseñó una entrevista estructurada para detectar, identificar y analizar las necesidades de información de los docentes del CELE Mascarones. La entrevista consta de ocho preguntas. Las preguntas cuentan con un espacio para describir y/o especificar respuestas no incluidas en las opciones. Previo a su aplicación, se sometió a un proceso de piloteo para hacer una detección preliminar de las necesidades de información de los docentes del CELE y de esta forma precisar criterios en las preguntas para uniformar los resultados.

La pregunta 1 investiga el nivel de estudios de los docentes del CELE Mascarones.

La pregunta 2 tiene la finalidad de conocer el idioma(s) que los docentes imparten en el CELE Mascarones.

La pregunta 3 es de carácter abierto y complementaria a la pregunta 8 que es de carácter cerrado, ambas tienen la finalidad de delimitar y detectar las necesidades de información.

La pregunta 4 tiene el objetivo de determinar la actualidad con que requieren la información los docentes del CELE Mascarones.

La pregunta 5 establece las preferencias de los usuarios por una o varias lenguas en la consulta de información.

La pregunta 6 mide el uso de los recursos utilizados para obtener información.

La pregunta 7 determina las fuentes empleadas para localizar información.

El instrumento utilizado para la entrevista estructurada y para la recolección de datos se presenta en el apéndice.

4.3.2 POBLACIÓN ENCUESTADA

El instrumento se aplicó a toda la población (40 docentes del CELE Mascarones). Se ocupó un tiempo de 30 días para realizar la aplicación de la entrevista estructurada.

4.4 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos del estudio de las necesidades de información de los docentes del CELE Mascarones son los siguientes:

NIVEL DE ESTUDIOS

La Figura 13 muestra la distribución del nivel de estudios de los docentes del CELE Mascarones.

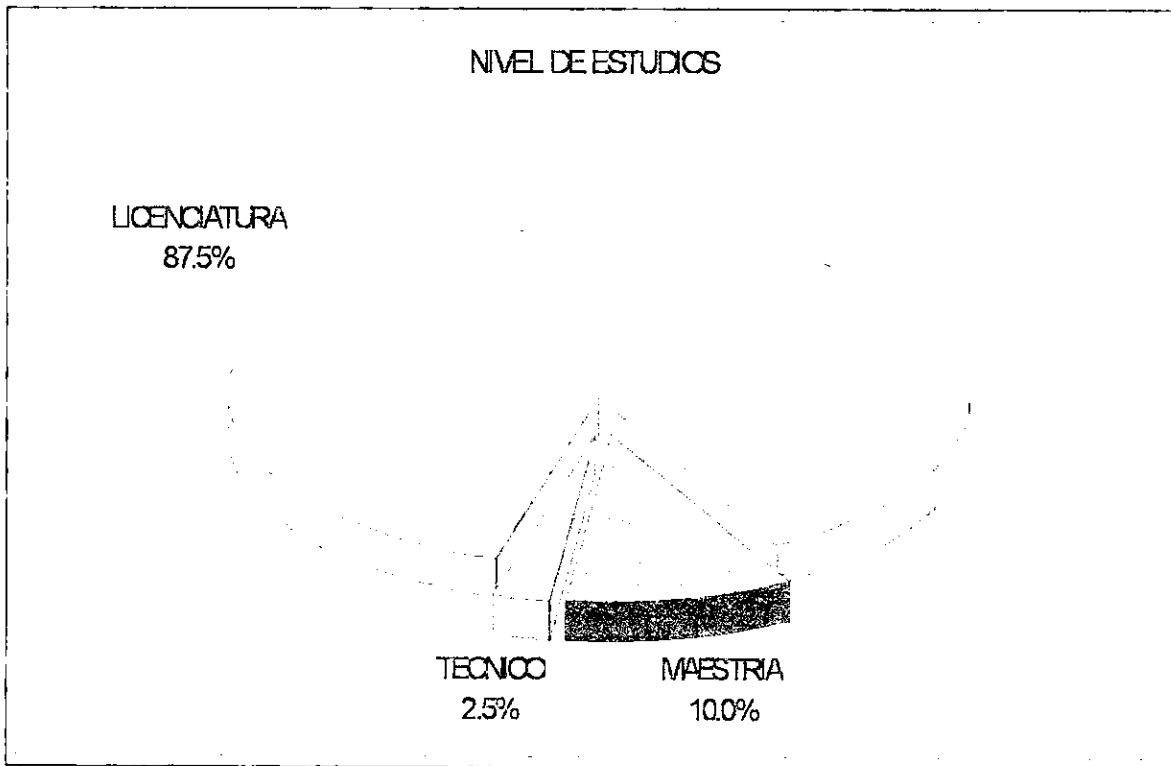


Figura 13. Nivel de estudios de los docentes del CELE Mascarones.

Se observa que el grueso de la población cuenta con estudios de Licenciatura 87.5 % (que corresponden a 35 docentes). Un 10 % (4 docentes) cuenta con estudios de maestría y solo un 2.5 % (1 docente) con estudios técnicos.

La mayor parte de los docentes tiene estudios de licenciatura, los motivos que mueven a estos a impartir clases son:

1. Desean tener desarrollo como docentes; especialmente aquellos que cursaron Licenciatura en Lingüística y ramas afines.
2. Para continuar en contacto con la lengua que imparten.
3. Para mejorar su solvencia económica.

Se hace notar que el porcentaje de docentes con estudios de Maestría destaca por el interés en su desarrollo académico y actualización; esta razón impulsa a este sector a impartir clases.

Existe el caso de 1 docente que a pesar de no contar con estudios de licenciatura cubre los requisitos de dominio de un idioma y la formación necesaria para impartir clases; esto se explica por la carencia de recursos humanos disponibles en el CELE Mascarones y la posibilidad que brinda por el programa de formación de profesores que imparte el CELE UNAM de donde surgen los docentes que ocupa el centro, ya que este programa tiene como requisitos de ingreso el dominio de un idioma y el certificado de bachillerato.

DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCENTES EN LA IMPARTICIÓN DE IDIOMAS

Los porcentajes de profesores que imparten un idioma se determinan por la demanda y programación de los cursos de idiomas. En la Figura 14 se muestra la distribución que presenta la población docente en las lenguas de Inglés, francés, alemán.

PORCENTAJE DE PROFESORES QUE IMPARTEN UN IDIOMA

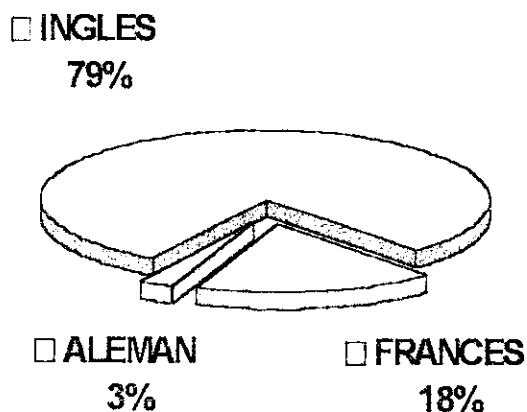


Figura 14. Porcentaje de profesores que imparten los idiomas Inglés, Francés y Alemán.

Se observa que el idioma inglés cuenta con el mayor porcentaje de profesores 79 % (32 docentes) seguido por el francés con 18 % (7 docentes) y el alemán con 3% (1 docente). Esta distribución resulta influenciada por la demanda de los estudiantes de cada idioma.

El porcentaje elevado de profesores de Inglés puede atribuirse a la demanda de los alumnos por este idioma, ya que cuenta con el mayor número de alumnos en todos los niveles y el interés mostrado por esta lengua considerada como lengua universal. El idioma Francés sigue al inglés en el porcentaje de profesores por ser la segunda lengua con mayor demanda en todos sus niveles. El alemán tiene un porcentaje mínimo debido a que es reciente su impartición en el CELE Mascarones y solo se programó un curso en el período en que se realizó este estudio.

INFORMACIÓN NECESARIA PARA LAS ACTIVIDADES DE LOS DOCENTES

Este aspecto fue cubierto con la pregunta 3 del cuestionario y se complementa mutuamente con la pregunta 8. La pregunta 3 se planteó de manera abierta, por esta razón se obtuvieron respuestas diversas y se presentan en la Tabla 2.

Tabla 2. Necesidades de información de los docentes.

NECESIDAD DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA
Información sobre programas, objetivos, desarrollo , material y evaluación del curso	4
Diseño de materiales didácticos para la enseñanza de una lengua (audio, vídeo, gráficos, realías)	8
Ejercicios alternos preferentemente sobre videos y cassetes	7
Material auténtico en libros y revistas sobre temas de interés general en una lengua	9
Información general sobre la cultura de un país, política, ciencia, etc.	17
Información sobre docencia y enseñanza en general de una lengua	4
Información en el área de lingüística aplicada	16

La información que necesitan los docentes para realizar sus actividades es principalmente de dos tipos:

- a) Información general sobre la cultura, política, ciencia, etc., de un país. (17 docentes).
- b) Información en el área de lingüística aplicada (16 docentes).

Con una menor cantidad se encuentra la información sobre materiales auténticos en libros y revistas sobre temas de interés general en una lengua extranjera (9 docentes); información sobre el diseño de materiales didácticos para la enseñanza de una lengua (8 docentes); información sobre ejercicios para el aprendizaje, principalmente en vídeo y cassettes (7 docentes); la información sobre programas, objetivos, desarrollo, material y evaluación del curso (4 docentes) y finalmente la información sobre docencia y enseñanza en general (4 docentes).

Las respuestas obtenidas se analizaron y agruparon en cinco categorías que describen las necesidades de información específicas de los docentes para el desarrollo de sus actividades. Estas se presentan en la Figura 15.

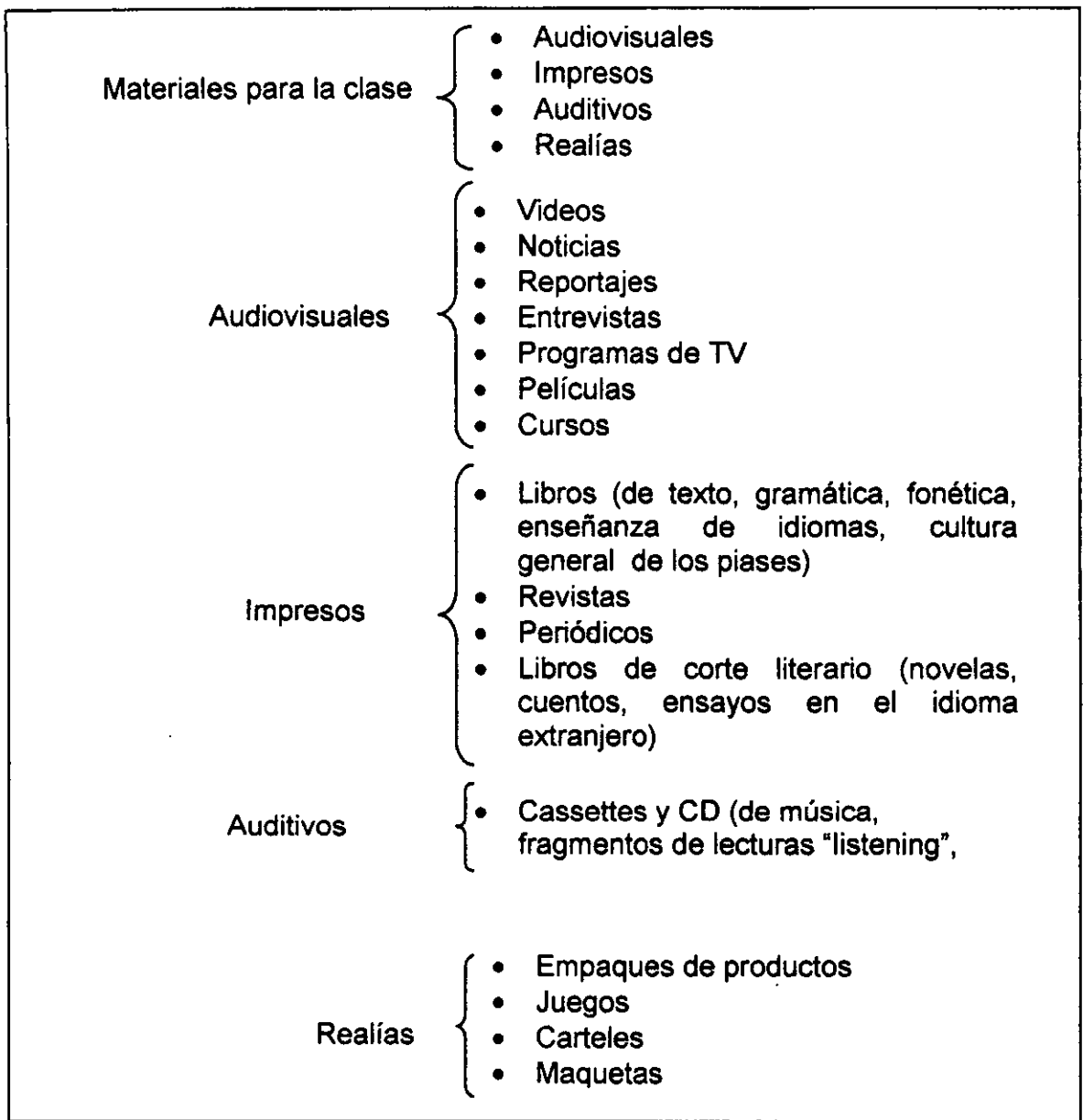


Figura 15. Categorías para las necesidades de información de los docentes.

ACTUALIDAD DE LA INFORMACION

La actualidad con que requieren la información los docentes se clasificó en cuatro grupos que se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3. Actualidad de la información.

Años	11
Meses	20
Días	9
No contesto	8

En esta pregunta los docentes solo marcaron el rubro en que prefieren la información (Días, Meses, Años), no especificaron la cantidad de estos obteniendo los siguientes resultados:

Se observa que 20 profesores requieren una actualidad en meses de la información que necesitan, 11 profesores la requieren de años, 9 profesores de días y para 8 es indistinto que tan reciente es la información.

Además, se aprecia una tendencia por la información de meses en vez de años, posiblemente por perder vigencia esta última; sucediendo lo mismo con la de días, que aunque es vigente, su acceso es más difícil.

Para otro sector de docentes le es indiferente la actualidad de la información.

Los factores que influyen en la actualidad con que se requiere la información están definidos por el tema de interés y el objetivo al cual se va a destinar la información.

PREFERENCIA DE LOS DOCENTES POR LA INFORMACION EN UN IDIOMA

La Tabla 4 muestra el número de profesores correspondientes a cada idioma en que se solicita la información.

Tabla 4. Preferencia de los docentes por la información en un idioma.

IDIOMA	FRECUENCIA
Inglés	30
Español	16
Francés	13
Alemán	3
Italiano	2
Portugués	2
No contesto	1

De un total de 67 respuestas de 40 profesores se observó el siguiente comportamiento: 30 docentes prefieren al idioma inglés en las fuentes de información, esto se correlaciona con la cantidad de docentes que imparten este idioma; seguido por el español con 16 docentes y el francés con 13 docentes. Se hace notar la presencia del idioma Portugués e Italiano con 2 docentes cada uno, que aunque no se imparten en él CELE Mascarones, se utilizan para la consulta de información. Un grupo de 3 profesores escogió al idioma alemán para satisfacer sus necesidades de información y solo 1 profesor no dio respuesta.

El hecho que el inglés sea el idioma preferido puede explicarse si se considera que el inglés es el idioma que cuenta con mayor número de publicaciones más actuales y de más fácil acceso. Ocupa el segundo lugar el español posiblemente por ser el idioma que dominan la mayor parte de los docentes y por vivir en un país de habla hispana. El francés se encuentra en este caso en tercer lugar atribuyéndose a que ha sido desplazado por el idioma Inglés para la publicación de información. Finalmente otros grupos minoritarios ocupan el alemán, italiano y portugués para la búsqueda de información.

La Tabla 5 presenta el número profesores que utiliza uno o más idiomas en la consulta de la información.

Tabla 5. Idiomas utilizados en la consulta de información.

Número de idiomas utilizados	Número de docentes
Un idioma	16
Dos idiomas	14
Tres idiomas	6
Cuatro idiomas	3
No contesto	1

Se observa que 16 profesores se inclinan por utilizar un solo idioma en la consulta de información, 14 profesores utilizan dos idiomas, 6 profesores recurren a tres idiomas y solo 3 profesores utilizan cuatro idiomas para la consulta de información, cabe mencionar que 1 profesor no contesto.

La mayor parte de los docentes utilizan una lengua para la consulta de su información que es el idioma Inglés como ya se mencionó anteriormente, esto se debe a que la información es actual y a que es considerado el idioma universal para muchas áreas del conocimiento. Por otra parte el hecho de que los profesores recurran a dos idiomas se debe a que obtiene mejores resultados, estos grupos son: inglés-español, inglés-francés o español-francés. Otros dos grupos con mejores posibilidades para consultar información son los que utilizan 3 o 4 idiomas, estos en menor cantidad. Una mínima parte no contestó por no tener clara su respuesta.

Se tiene una tendencia a manejar dos o más idiomas ya que si se considera la consulta en dos o más idiomas suman un total de 23 profesores, más de la mitad de la población.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

RECURSOS UTILIZADOS PARA OBTENER INFORMACIÓN

Los recursos que utilizan los docentes para obtener información se presentan en la Tabla 6.

Tabla 6. Recursos empleados para obtener información.

Colegas	30
Bibliotecas	31
Videotecas	17
Ludotecas	2
Hemerotecas	6
Archivos	1
Bases de datos	7
Internet	20
Otros	11

Se observa que son dos los recursos más empleados para obtener información por parte de los docentes: las bibliotecas que son utilizadas por 31 docentes y el intercambio de información con otros colegas utilizado por 30 docentes. Además, aparecen medios electrónicos de recuperación de información con un número de usuarios significativo: Internet usado por 20 profesores, Videotecas usadas por 17 profesores y bases de datos empleadas por 7 docentes. Por otra parte con una menor participación se encuentran las hemerotecas utilizadas por 6 profesores, las ludotecas usadas por 2 profesores y archivos por

solo un profesor. 11 profesores describieron otros recursos utilizados por los cuales obtienen su información.

Se observa que la biblioteca sigue siendo el medio predilecto para obtener información y solo la obtención de información por medio de colegas tiene una cantidad comparable. Por otro lado cobran importancia los medios electrónicos Internet, Videotecas y bases de datos, posiblemente por ser los medios en que se obtiene información más actual, de fácil acceso, completa y rápida. Las Hemerotecas, ludotecas y archivos pierden importancia por encontrarse en medios manuales y han sido desplazadas por los medios electrónicos.

Finalmente el grupo "otros" se refiere a recursos diversos que consiguen los docentes por otros medios y se presentan en la Tabla 7.

Tabla 7. Otros recursos empleados por los docentes para obtener información.

TV por cable	2
Librerías	3
Revistas	3
Fotocopias	1
Mediateca cele	1
Alumnos	1

Se observa que 3 profesores utilizan material obtenido en librerías, 3 mas se valen de revistas, 2 utilizan TV por cable, 1 fotocopias, 1 utiliza la mediateca del CELE y otro mas obtiene su información a través de retroalimentación por parte de sus alumnos.

FUENTES UTILIZADAS PARA OBTENER INFORMACION

Se detectaron las fuentes que son usadas por los docentes para obtener información. Estas se presentan en la Tabla 8.

Tabla 8. Fuentes utilizadas para obtener información.

FUENTES DE INFORMACION	FRECUENCIA
Libros	33
Revistas	33
Videos	30
Cassettes	29
Periódicos	27
Discos compactos	18
Obras de consulta	15
Informes	7
Abstracts	4
Tesis	4
Memorias	3
Censos	2
Indices	1
Otros	1

Se observa que las fuentes mas utilizada por los docentes son los libros y revistas utilizadas por 33 docentes cada una, seguidos por videos utilizados por 30 docentes; cassettes empleados por 29 docentes, periódicos utilizados por 27 docentes, discos compactos usados por 18 docentes, obras de consulta utilizados

por 15 docentes e informes usados por 7 docentes. Finalmente en cantidades menos significativas se encuentran las tesis y abstracts utilizados por 4 docentes, memorias por 3 docentes, censos por 2 docentes e índices y otros por 1 docente cada uno.

De lo anterior se deduce que los medios tradicionales son las fuentes más utilizadas en la búsqueda de información (Libros, revistas, videos y cassettes) y que se consultan principalmente en bibliotecas. En menor proporción la información se obtiene de periódicos y se utiliza para apoyo a la cátedra. Otros sectores con importancia son los discos compactos y las obras de consulta que aportan apoyo didáctico para el desarrollo de la clase. Y como grupos con importancia mínima se encuentran los abstracts, tesis, memorias, informes índices y censos, tal vez por el tipo de información que contienen. Nuevamente se aprecia que la fuente utilizada va de acuerdo con el fin a que se destine la información.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS DOCENTES DEL CELE MASCARONES

La Tabla 9 presenta los resultados obtenidos sobre las necesidades de información de los docentes del CELE Mascarones.

Tabla 9. Necesidades de información de los docentes del CELE Mascarones.

	Necesidades de información	Frecuencia
	Cultura general de diversos países según el idioma	37
Lingüística aplicada	Comprensión oral de un idioma extranjero	36
	Comprensión escrita de un idioma extranjero	35
	Expresión oral de un idioma extranjero	33
	Expresión escrita de un idioma extranjero	31
	Fonética de un idioma	31
	Sintaxis de un idioma	30
	Gramática de un idioma	30
	Léxico de un idioma	32

Se observa que las necesidades de información mas requeridas por los docentes son: en primer lugar Cultura general de diversos países demandada por 37 docentes, en segundo lugar Comprensión oral de un idioma por 36 docentes, en tercero Comprensión escrita de un idioma solicitada por 35 docentes, en cuarto lugar Expresión oral de un idioma por 33 docentes, en quinto Expresión escrita de

un idioma con 31 docentes, en sexto Fonética de un idioma con 31 docentes, Sintaxis de un idioma solicitada por 30 docentes en séptimo lugar, en octavo lugar Gramática de un idioma solicitada por 30 docentes y por último Léxico de un idioma demandada por 32 docentes.

El hecho de contar con una variación de 7 docentes entre la máxima demanda y la mínima (37 – 30) indica que existe uniformidad respecto a las necesidades de información de los docentes.

Se hace notar que las respuestas obtenidas de la pregunta 3 y 8 coinciden en considerar la información sobre cultura general de un país y la información en el área de lingüística aplicada (comprensión oral y escrita de un idioma, expresión oral y escrita de un idioma, fonética, sintaxis, gramática y léxico de un idioma) como las necesidades de información más importantes para los docentes de idiomas.

CONCLUSIONES

Se realizó un estudio a la comunidad docente del CELE Mascarones que detectó e identificó sus necesidades de información; siendo éste el primer estudio de este tipo realizado a dicha comunidad.

Se utilizó la entrevista estructurada para detectar las necesidades de información de esta comunidad obteniendo un análisis de resultados de gran utilidad. Así llegamos a las siguientes conclusiones:

Las necesidades de información de la comunidad docente del CELE Mascarones son básicamente dos: Información sobre cultura general de un país según el idioma(s) que se imparta y Lingüística aplicada conformada por las áreas de: Comprensión oral de un idioma extranjero, Comprensión escrita de un idioma extranjero, Expresión oral de un idioma extranjero, Expresión escrita de un idioma extranjero, Fonética, Sintaxis, Gramática y Léxico

Respecto a los materiales que utilizan para impartir su clase son principalmente: audiovisuales, impresos, auditivos y realías. Los recursos mas utilizados por los docentes para obtener información son las bibliotecas y el intercambio de información con otros colegas, aunque existe un grupo pequeño de docentes que obtiene su información por otros medios como: TV por cable, librerías y revistas que ellos compran, por mencionar los mas recurridos, Además,

se observó que las fuentes mas utilizadas por los docentes son libros, revistas, vídeos y cassettes.

En el CELE Mascarones se imparten los idiomas: Inglés, Francés y Alemán, la mayoría de los docentes imparten el idioma Inglés, debido a la demanda de estudiantes por aprender esta lengua, a éste le sigue el idioma Francés y por último el idioma Alemán, esto se debe a que es reciente su impartición en el CELE Mascarones.

La mayoría de los docentes cuenta con estudios de licenciatura, algunos con maestría y sólo un docente con estudios técnicos, esto se debe a que tiene la preparación suficiente para impartir clases y al programa de formación de profesores que imparte el CELE-UNAM.

Gran parte de la comunidad docente prefieren el idioma Inglés para la consulta de su información, aunque la mayoría maneja dos o más idiomas. Respecto a la actualidad en que requieren su información, la prefieren en meses, ya que de años pierde vigencia y de días es de difícil acceso.

RECOMENDACIONES

1. Utilizar los resultados de este estudio como referencia para mejorar la colección. que consultan los docentes del CELE Mascarones
2. Incrementar la participación del docente en el proceso de selección y adquisición de los materiales que demanda y mejoramiento de la biblioteca.
3. Este estudio puede servir como antecedente a estudios futuros de comunidades similares aplicando la entrevista estructurada como técnica para detectar sus necesidades de información.

OBRAS CONSULTADAS

ACERENZA, Ermelinda. "Entrenamiento de usuarios". Anuario de bibliotecología, Archivología e informática. Epoca 3, Año 1, 1972 p. 191

ALLEN, Thomas J. "Information needs and uses".— En: Annual review of information science technology.—Vol. 4, 1969 -- p.3-29

ALPIZAR Maya, Sandra M.—El usuario, sus necesidades y sus servicios de información.—Costa Rica : ILANUD, 1992.-- p. 18

ALVAREZ Marcer, Raúl. "Los sistemas de información interactivos con diálogo hombre - computadora como línea de trabajo perspectiva de la ACC"—En: Actividades de la información científica y técnica.—Vol. 13 No.. 7, 1981.— p. 1-16.

AMARAL, Sueli Angélica Do. " Analise do consumidor brasileiro do setor de informacao: Aspectos culturais, sociais, psicologicos o politicos".—En: Perspectivas en ciencias da informacao.—Vol.1 No..2 (jul-dez. 1996).-- p. 207-224

ARANGO Sales, Humberto. " Pasado cercano y futuro inmediato de la FID/CLA. Una visión a mitad del camino.—En: Revista Española de Documentación Científica.—Vol. 15 No.. 4 (oct-dic. 1992) ".—p. 331-339

ARBOLEDA Sepúlveda, Orlando, Alfredo Alvear. " Métodos audiovisuales en la instrucción de usuarios de información ". Seminario Latinoamericano sobre Preparación de Científicos de la Información (1972: México, D. F.).—[México] :El Autor, 1972. (Reproducción) p. 1-9

BARBERENA Blazquez, Elsa. " Formación de usuarios: aspectos prácticos en bibliotecas universitarias ". Jornadas mexicanas de biblioteconomía (6a.: 1994: Guanajuato, Gto.). Integración del Servicio Nacional Bibliotecario.— México: AMBAC, 1975 p. 245

BETTIOL, Eugenia Maranhao. " Necessidades de informaçao: uma revisao".--En: Revista de Biblioteconomía da Brasilia.--Vol. 18 No.1. Jan-Jun. 1990, p. 61

BLYUNMENAU, D. I. "Refining initial concepts in information need theory".--En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya.--Ser. 2 No. 2 1986. p.48-57

CALVA González, Juan José,. " 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 ".-- En: Investigación bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información.-- Vol. 10 No.20 (ene-jun. 1996) p. 34

CALVA González, Juan José.—Las necesidades de información de los investigadores del área de humanidades, ciencias sociales y del área científica.— México: UNAM: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997.-- p.85.

CALVA González, Juan José. "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria ". En: Biblioteca Universitaria: Boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas. Vol. 6 No 1. (1991) p. 25-26

CALVA González, Juan José. " Las necesidades de información: la importancia de su estudio ". --En: Biblioteca Universitaria: Bolletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas. Vol. 9 No 3 (jul-sep). 1994 p. 33-35

CALVA González, Juan José. Las necesidades de información. Su naturaleza, manifestación y detección. México, 1998. Tesis (Maestría en Bibliotecología). UNAM. 247 p.

CALVA González, Juan José. " Surgimiento y manifestación de las necesidades de información en los investigadores". --En: Investigación Bibliotecológica.--Vol. 9 No.19 (jul-dic).1995 p.21

CALVA González, Juan José. " Una aproximación a lo que son las necesidades de información ".— En: Investigación bibliotecológica, Vol.5.No.. 11(jul-dic.1991) .-- p. 33-38

CAMPOS, Vania María Correa D. "Uso e necessidades de informacao tecnologica: dignostico do setor de latiscinio do estado de Minas Gerais.—En: Perspectivas em ciencia da informacao.—Vol.2 No.1 (jan-jun.).-- p. 37-63

CASTAÑO, Fausto Ramón. " Información científica y tecnológica: estudio de las necesidades de información científica y técnica en los estados de Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas.—México: F.R. Castaño, 1971.—Tesis (Ingeniero)—UNAM, Facultad de Ingeniería.

CASTELLANOS Marti, Dimas Cecilio." Las regularidades del desarrollo científico y la actividad científico-informativa."--En: Actualidades de la información científica y técnica .—Vol. 16 No. 3 (jun. 1985).— p. 45- 64

CASTILLO Sánchez, Octavio." Técnicas de recolección de información más utilizadas en los estudios de usuarios".—En: Boletín del Departamento de Bibliotecología.—No.16 (jul-dic. 1987).--p. 45-49

CIURLIZZA M., Alejandra. " A network of networks in Latin America".—En: Information development.—No. 1 (mar. 1996).-- p. 21-25

CONVERY, Anne.— Differentiation – Taking the Initiative. Pathfinder.—London: Center for Information on Language, 1993.—p. 51

CORDOBA González, Saray. " Diseño de un plan de formación de usuarios en la sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica ". --En: Revista Educación.-- Vol.15 No. 1991 p. 156-157

COSTAKE, N. "Preliminary survey on the building of a national network of electronic computers".—En: Cybernetics economic studies and research/Bucharest.—No.1, 1968. .—p. 103-114

CRAWFORD, Susan. "Information needs and uses ".— En: Annual review of information science Thechnology.—Vol. 13, 1978.—p. 61-72.

CUBILLOS, Julio. "Una investigación empírica sobre necesidades y comportamiento informativo de usuarios del desarrollo".—En: Revista de Escuela Universitaria de Bibliotecología y ciencias afines.—Vol. 1 No. 1 (1995) .—p. 67-83

Enciclopedia Encarta 98. "Maslow Abraham Harold". --En: PC Magazine en español (CD-ROM). --México: Microsoft; Televisa, 1998. Vol. 9 No.4

FAJARDO Torres, Margarita María.—Estudio de las necesidades de información de la comunidad del Distrito de Cano Limón.—Colombia: MMFT, 1995 (TESIS)

FARIA, Clarice. "El usuario como beneficiario (receptor) de la información bibliotecaria".—En: Anuario de bibliotecología: Cuarta época .--Vol. 3 (1982).— p. 131-143

FIGUEIREDO, Nice Menezes de.— Etudos de uso de usuarios da informacao.-- Brasilia :IBICT, 1994.-- 154 p.

FRANTS, Valery. "The need for information and some aspects of information retrieval systems constructions".--En: Journal of American Society for Information Science. Vol. 39 No.2 (Mar. 1988) p. 86.

HARRIS, C. " Necesidades de los usuarios y mercadeo de la información: su importancia en el curriculum de las escuelas de bibliotecología". --En: Revista Interamericana de Bibliotecología.-- Vol. 9 No.1 (ene-jun). 1986 p. 23-24

HERNADEZ Espinoza, Porfirio. Estudio de usuarios en el Instituto de Biología de la UNAM: un caso de estudio.-- México: P. Hernández Espinoza, 1990.-- Tesis (Lic. en Bibliotecología). UNAM p. 62

HERNANDEZ Salazar, Patricia. " El perfil del usuario de información".--En: Investigación Bibliotecológica.--Vol. 7 No.15 (jul-dic).1993 p.16-20

HILL, Helen Katherine. Methods of analysis of information need.—Denton, Texas: H. K. Hill, 1987.—Tesis (Master of Arts)—Scholl of Library and Information Studies

HOFFERT, Barbara. "Se lea español aquí" .—En: Library Journal .—Vol. 117 No.12 (jul. 1992).-- p. 34-37

JHONSTON, James R. " Time to ask library service to Hispanic patrons : a beginning".—En: Illinois-Libraries.—Vol. 75 No. 5 (1993) .—p. 280-283

KOGOTKOV, S.D. "Formation of information needs".-- En: Nauchno tehnikeskaya informatsiya—Serie 2, No. 2 (1986).— p.1-7

KUMAR, Girja. "Use of information in social sciences : a conceptual framework".— En: The use of information in a changing world / North -Holland : Elsevier, 1984 p. 241-250

KUMATE, Jesús. "Necesidades de información en la investigación biomédica".— En: Educación medica y salud. Vol. 15 No. 4. 1980. P. 3-5

LEON Urquiza, Norma.-- Detección de necesidades de información de la comunidad académica chilena.-- Santiago: Comisión Asesora de Bibliotecología y Docencia, (CABID), 1992 .—(pag. var.)

LEVY Marks, Norman. Metodología para el estudio de las necesidades de información en los sectores productivos.— México: N. Levy Marks, 1972.— Tesis (Ingeniero) UNAM, Facultad de Ingeniería

MANTECON Navasal, José Ignacio. "Aspectos del entrenamiento de los usuarios de la información". Anuario de bibliotecología, archivología e informática. Epoca 3, Año 2, 1973 p. 148

MONTAÑO, Aubert Eduardo. Servicio de información de la Facultad de Química: información sobre la situación de la información tecnológica de la Facultad de Química. México, 1988. Tesis (Maestría en ciencias químicas). UNAM.-- p. 3-5

Murray citado por Calva en: CALVA González, Juan José. " Una aproximación a lo que son las necesidades de información ". -- En: Investigación Bibliotecológica. Vol.5 No.11 (jul-dic). 1991, p.34-35

NORTH, Sarah. " Resource Materials for library project work."—En : El T- Journal .--Vol. 44 No. 3 (jul 1990).-- p.222

NUÑEZ, Paula. " La idoneidad como criterio para evaluar la satisfacción de las necesidades peculiares de información".—En: Actualidades de la información científica y técnica.—Vol. 17 No. 5 (oct. 1986) .—p. 69-84

O'DONNEL, Pacho. Teoría y Técnica de la psicoterapia grupal.-- Buenos Aires: Amorrortu, 1974.--p. 40

OYARZUN, María.—Informe del grupo de trabajo sobre necesidades y uso de información en el sector forestal.—Santiago: CONICYT/DI, 1987.-- p. 89.

PEREZ Giffoni de Martin, María Cristina. " Aplicación del paradigma alternativo a un estudio de usuarios en el área de la información en ciencias sociales en el Uruguay : un aporte metodológico".—En: Informatio Revista de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y ciencias afines.—Vol.1 No. 1, 1995.—p. 53-62

PRASAD, H. N., Information need and users.-- Varanasi: Indian Bibliographic Center, 1992

RAMIREZ, Miguel.-- Análisis de necesidades y hábitos de información entre docentes, investigadores y alumnos de la Universidad de Concepción.—Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de bibliografía e documentacao, 1972

RODRIGUEZ, Ketty.—The state of automation in the spanish-speaking countries of the Caribbean.—Puerto Rico: Acuril, 1988.-- p.21-39

ROJAS, Pedro. La casa de los Mascarones.--México: UNAM, Dirección General de Publicaciones, 1985 p. var.

ROMAN Haza, Ma. Trinidad.-- Necesidades y comportamiento informativo de los estudiantes de la licenciatura de las carreras de Química y Física.-- México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 1986 -- 116 p. (Serie Monografías)

SALAS Martínez, Marco W. " El perfil profesiográfico del docente universitario de la zona de Xalapa".-- En: Integración.-- Vol. 2 No. 1 (1988) p. 52-56

SANTOS Rosas, Antonia, Calva González Juan José.-- "Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio". -- En: Documentación de las Ciencias de la Información. Madrid (20) 1997. p. 207-223

SHAPIRO, E. L. "The problem of information needs and queries".-- En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya.--Ser. 2 No.10 1985. p. 53-58

SO, SooYoung.--International students an american academic libraries: and empowering relation.—Illinois : Country of Publication, 1994.--p. 26

SONDAK, Norman.-- Expert systems—The New International Language of Bussines.— Michigan: University of Michigan, 1988.-- p. 26

TODARO, Julie. " Make 'Em Smile: 10 Essentials for successfull Customes Service".--En: School-Library-Journal .--Vol. 41 No.. 1 (jan. 1995) .—p. 24.-27

TREJO, Tamiye. " The library as a port of entry".—En: American-libraries.—Vol. 19 No. 10 (nov. 1988).—p. 890-892

UNAM. Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras.—México: UNAM, CELE, 1996 p.55

UNAM. Centro Mascarones de Extensión en Cómputo y Telecomunicaciones.-- México:UNAM, Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. p. 1

UNAM -- Reglamento biblioteca Centro Mascarones.-- México: UNAM, Secretaría de Servicios Académicos, 1996 p. var.

UNAM. Servicios de la sala de recursos audiovisuales: reglamento del SRAV.— México: UNAM, Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras, 1997.

VELEZ Salas, Cecilia, María Angela Torres V. " Educación de usuarios en la red de bibliotecas del área Q-M-B de la UNAM ". Encuentro de Bibliotecarios de la UNAM (2o. : 1983: México, D.F.) Memoria.--México: UNAM, 1984 p. 89

VELEZ Salas, Cecilia. Metodología para el diseño de programas de educación de usuarios de bibliotecas universitarias.--México: C. Velez Salas, 1987.-- Tesis (Licenciado en bibliotecología). UNAM p. 25

VIVES, Pedro.—Las necesidades de información cultural en la cooperación entre España, América Latina y el Caribe.—Caracas : CONAC, 1993. --15 h.

CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN

La planta docente de la Universidad Nacional Autónoma de México tiene la necesidad de contar con información rápida, precisa y oportuna que sirva de apoyo en el desarrollo de sus actividades profesionales.

El objetivo de este cuestionario es detectar, identificar y analizar las necesidades de información de los docentes del CELE (Centro Mascarones) con el fin de aportar información que coadyuve en el diseño e implementación de servicios acordes a sus necesidades.

Por lo anterior le solicito conteste las siguientes preguntas; puede señalar más de una opción.

1. Mencione su último nivel de estudios:

2. Idioma (s) que imparte en el CELE

3. ¿Cuál es la información que necesita para realizar sus actividades en este Centro?

4. ¿Qué tan reciente necesita la información?

_____ Años _____ Meses _____ Días

5. ¿En qué idioma(s) prefiere la información?

- () Inglés
- () Alemán
- () Francés
- () Italiano
- () Español
- () Portugués
- () Otro

especifique _____

¿Por qué? _____

6. ¿De qué recursos se vale para obtener su información?

- Colegas
- Bibliotecas
- Videotecas
- Programotecas
- Ludotecas
- Hemerotecas
- Archivos
- Bases de datos
- Internet
- Otros

Describalos _____

7. Para localizar su información ¿Qué fuente utiliza?

- Libros
- Obras de consulta
- Revistas
- Tesis
- Videos
- Casetes
- Discos compactos
- Memorias
- Periódicos
- Indices
- Abstracts
- Censos
- Informes
- Otros

Describalos _____

8. ¿Qué información necesita para el desarrollo de sus actividades en este Centro?

- Cultura general de diversos países (según el idioma extranjero)
- Comprensión oral de un idioma extranjero
- Comprensión escrita de un idioma extranjero
- Expresión oral de un idioma extranjero
- Expresión escrita de un idioma extranjero
- Fonética de un idioma
- Sintaxis de un idioma
- Gramática de un idioma
- Léxico de un idioma

especifique _____

GRACIAS POR SU COOPERACION