



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA

NECESIDADES DE INFORMACION DE LOS USUARIOS DEL
CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION DE
LA ENEP ACATLAN.

INFORME ACADEMICO
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGIA
P R E S E N T A :
DIANA CASTILLO SERRANO

ASESOR: DR. JUAN JOSE CALVA GONZALEZ



m340188

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA



FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
U.N.A.M.



2005



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.

Adjunto a la Dirección General de Bibliotecas de la
UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el
contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Diana Castille Serna

FECHA: 20-01-05

FIRMA: Diana Castille Serna

AGRADECIMIENTOS.

A la memoria de mi madre a mi padre, hermanos, cuñados, sobrinos, a los amigos bibliotecólogos de la generación 93-97 especialmente: Edith, Lic. Verónica, Lic. Carmen M., Fernando, Mariana, Rosa María, Susana, Alvaro, Suyin, Rafael, Marisela... A los amigos, colegas y compañeros de trabajo especialmente: Rosa María O. M., Martha B., Lilia, Miguel Angel Cervantes... A mis amigas de preparatoria Carolina, Verónica G., Concepción. A los compañeros de trabajo de la ENEP-A.

A mi asesor el Dr. Juan José Calva González. Toda una vida dedicada a la enseñanza e investigación. Que con su profesionalismo y paciencia dirigió satisfactoriamente este trabajo.

A mis sinodales Dra. Lina Escalona Ríos, Mtra. Carmen Negrete G., Lic. Cesar Augusto Ramírez V., Lic. Fermin Lopez F. Todos ellos admirables profesores e investigadores

A la Lic. Claudia L. Espinosa Cambrone. Excelente literata así como bibliotecóloga y jefa quien me motivo con su ejemplo, consejos y un gran apoyo a iniciar y concluir este proyecto.

A la Lic. Patricia Espinosa. Coordinadora del CID de la ENEP-A. Por su valioso apoyo.

A todos aquellos bibliotecólogos, maestros, Que ya no están y los que están en especial a la maestra Mtra. Gloria Escamilla, Mtra. Patricia Fernández, Mtro. Jaime Ríos, Mtro. Hugo Figueroa, Dr. Felipe Filiberto Martínez A. Mtro. Carlos C. Compton G., Mtra. Beatriz Casa T... Que ejemplarmente han formado buenos bibliotecólogos.

A la UNAM, CUIB, FAC. DE FILOSOFIA Y LETRAS, ENEP-A (FAC. ESTUDIOS SUPERIORES-A), UAM. Grandes Instituciones generadoras de conocimiento y cultura.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1. USUARIOS	5
1.1. LA NOCIÓN DE USUARIOS	6
1.1.1. CARACTERÍSTICAS	11
1.1.2. EL USUARIO UNIVERSITARIO	14
1.2. NECESIDADES DE INFORMACIÓN	18
1.2.1. EL CONCEPTO DE INFORMACIÓN	20
1.2.2. EL CONCEPTO DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN	28
CAPÍTULO 2. EL CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA ENEP-ACATLÁN	37
2.1. LA ENEP	38
2.1.1. FUNCIONES	41
2.1.2. ORGANIZACIÓN DE LA ENEP	42
2.2. HISTORIA DEL CID	43
2.2.1. OBJETIVO PRINCIPAL DEL CID	45
2.2.2. FUNCIONES	45
2.3. ORGANIZACIÓN	46
2.4. ÁREA DE CONSULTA	47
2.4.1. OBJETIVO	48
2.4.2. FUNCIONES	48
2.4.3. SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA ...	50
2.5. USUARIOS	53
CAPÍTULO 3. LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DEL ÁREA DE CONSULTA DEL CID DE LA ENEP-ACATLÁN.....	56
3.1. OBJETIVOS	57
3.2. MATERIALES Y MÉTODOS	58
3.2.1. POBLACIÓN	58
3.2.2. ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO	59
3.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	61
CONCLUSIONES	68
SUGERENCIAS	72
BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS. TEMAS DE LOS AÑOS	76

INTRODUCCIÓN

Al ser la UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO (UNAM) la principal universidad pública de México no debería estar al margen de querer mejorar los servicios de sus bibliotecas, por ello se pretende con este estudio -que se prepara en la ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS SUPERIORES-ACATLÁN (ENEP-A) detectar y atender lo que el usuario de su biblioteca manifiesta en cuanto a sus necesidades y con esto, sumarse al gran esfuerzo que se debe realizar en las bibliotecas y, sobre todo, las unidades de información de nuestra máxima casa de estudios.

El estudio comprende tres capítulos; en el primero de ellos, dedicado al concepto de usuarios, se da una acepción muy general de dicha palabra, ahondando en cómo se maneja este término en la vida cotidiana y se extiende señalando la percepción de otras áreas de especialización al respecto para, finalmente, concluir con la idea que se maneja en bibliotecología, la cual retoma dicha palabra y le da una noción diferente, muy propia de la jerga bibliotecológica, al reunirla con el término de *usuario de la información*. Así mismo, se hace mención de cómo este término se presenta muy cotidianamente, se trata además la noción de usuario universitario, el concepto de necesidades y de necesidades de información, así como el de información.

En el capítulo dos se enfoca al Centro de Información y Documentación (CID) de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales-Acatlán (ENEP-A), se trata la historia de la

propia ENEP-A, desde su fundación en 1975, sus funciones y la historia del CID, para llegar al punto importante que es el área de Consulta, sobre la cual se señalan objetivos, funciones, servicios y usuarios.

En el capítulo tres se realiza el análisis de necesidades propiamente dicho, es el capítulo más importante en el cual se explica cómo se acopió y estructuró en una base de datos la información relativa a las necesidades de información de los usuarios involucrados en el estudio, lo cual nos permite conocer datos precisos a propósito de dichas necesidades con ayuda de cuadros. Finalmente, se da una conclusión en la que se pueden apreciar los datos concretos del estudio.

Respecto al proyecto era una idea que no se concretaba que tenía en mente la Jefa del área de consulta Lic. Claudia L. Espinosa Cambronne pero que no se había podido llevar a cabo por diversas circunstancias una de las cuales era que no se contaba hasta el momento con bibliotecólogos. La base se efectuó gracias a la participación de las personas que laboraban en ese departamento durante el periodo contemplado.

Se utilizó como sinónimos las distintas formas de espacios destinados al ordenamiento de la información como: Biblioteca, Centro de Información, Centro de documentación, Unidad de información. Y respecto a las citas textuales y técnicas de investigación se consultó el libro Técnicas de investigación documental de Laura Cázares Hernández.

CAPÍTULO 1

USUARIOS

1. USUARIOS

1.1. LA NOCIÓN DE USUARIOS

Hablar de conceptos y definiciones siempre es complicado puesto que hoy una palabra puede tener varias acepciones o connotaciones. La palabra y el concepto de *usuario* se emplea ordinariamente en diferentes áreas del conocimiento. En la ciencia de la administración, en la economía y en mercadotecnia se utiliza como *cliente*, como aquel que tiene que comprar, consumir o utilizar algo. En otro sentido, se usa en todo lo que implica servicios: como el usuario del transporte, el usuario de teléfono; en informática se dice usuario de una terminal; en derecho “aplíquese al que tiene derecho de usar de la cosa ajena con cierta limitación”¹

En bibliotecología se tiene una noción diferente, en la cual el individuo sigue siendo el punto principal aunque se le relaciona con otros conceptos como son el de información, necesidad, satisfacción, utilidad, provecho, deseos, uso, etc. También han surgido varias definiciones donde observamos que incluso la palabra utilizada cambia. “Aunque el término más aceptado sigue siendo el de ‘usuario’, la figura de éste ha recibido varias significaciones: destinatario, receptor de información, cliente, consumidor de información, usuario interno/externo, usuario real/potencial, etcétera”², incluso se ha considerado – erróneamente- el término lector como sinónimo de usuario.

¹ Real Academia de la Lengua Española. Diccionario de la lengua española, 21ª. ed., Espasa-Calpe, Madrid, 1992. p. 1455.

² Mónica Alonso Izquierdo. “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de la información:

Entre las distintas definiciones que se han manejado en bibliotecología sobre el término en cuestión, se encuentra la siguiente:

“el usuario de la información se define como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, con el fin de aclarar la actitud de los usuarios ante la información, se han dividido a estos en dos grandes grupos : Usuarios potenciales que son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello por lo tanto, no expresan sus necesidades y, usuarios reales, son aquellos que no sólo son conscientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente.”³

Es muy común que en bibliotecología se use el concepto tal como se señala en la pasada definición, aquí se observa claramente que son dos las nociones que intervienen para nombrar a la persona o el individuo, me refiero a *usuario de la información* que es como en bibliotecología se acostumbra nombrar actualmente a la persona o el individuo que en otras disciplinas se llama *usuario*, esto evidentemente se hace para distinguir los términos y conceptos involucrados, así como para asentar desde el principio los dos elementos más importantes dentro de la disciplina bibliotecológica, es decir, se nombra a la persona (usuario) y se nombra el objetivo o fin que persigue éste (información). La unión de ambos términos -usuario e información- posibilita más la delimitación del campo de estudio del área bibliotecológica, al mismo tiempo que facilita la aclaración de la definición. Por otro lado, el hecho de que ambos términos constituyan una frase que se emplea como si se tratara de una sola palabra, permite la distinción de éste usuario de cualquier otro y favorece la conformación del conjunto de palabras técnicas que deben ser propias del bibliotecólogo. Adicionalmente, se da también una connotación en estos dos

Bases conceptuales y metodológicas”. *Investigación bibliotecológica*, (México) 13: 1999, núm.26, pp.112-134.

³ Elías Sanz Casado. *Manual de estudios de usuarios*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Pirámide, Madrid, 1994. p.19.

conceptos cuando están juntos, y es que el usuario en bibliotecología siempre busca la información ya sea que se vea como una búsqueda posible o efectiva (usuario potencial o usuario real) de un solo individuo o de toda una población de individuos.

Desde esta perspectiva, el usuario es una persona -un ser común- o también puede ser un grupo de personas -un organismo- que en el momento de necesitar la información, buscarla y expresarla, toma el nombre de *usuario de la información*. En ese preciso momento, el usuario se transforma en el elemento más importante que el bibliotecólogo investiga y que, de hecho, es el objeto de análisis más complejo de todos los estudios bibliotecológicos.

Un estudio de tal naturaleza debe iniciarse incluso antes de que la persona, individuo, grupo u organismo necesite, busque o demande la información, esto es, que el bibliotecólogo debe adelantarse y detectar las necesidades antes de que el usuario las demande o de que necesite la información, y debe ser más hábil que el usuario de la información y hasta que el individuo, es decir, tiene que empezar por analizar al individuo y su ambiente antes de que el usuario de la información se percate de que tiene una necesidad. Todo esto da origen a una situación en la que el bibliotecólogo está un paso adelante respecto de las necesidades de información usuario; situación a partir de la cual se debe considerar el bienestar del propio usuario.

Si consideramos que el usuario de la información es una persona integrante de la sociedad, entonces debemos percatarnos de que el problema se hace más grande aún pues no sólo hay que realizar estudios del usuario individualmente, sino que hay que estudiarlo

también en grupo; se debe considerar el ambiente que rodea al individuo primero sólo y luego acompañado por otras personas puesto que se puede creer que ahí está un punto muy importante para detectar los fines que persigue el individuo: Habrá también que reparar en que las condiciones de vida en las cuales se desenvuelve el usuario probablemente serán muy parecidas a los objetivos que persigue en la vida, lo cual es una clave importante para cualquier estudio que se realice, pues desde este punto de vista sus necesidades pueden ser más visibles y predecibles.

También se habla en esta definición de la división tradicional o de la tipología que se ha hecho del usuario con respecto a la información en cuanto que utilizan la biblioteca o el centro de información, (potencial/real); ésta división ha hecho que el trabajo del bibliotecólogo se limite puesto que es más cómodo realizar los estudios de los usuarios que demandan la información que hacer una larga, lenta y difícil investigación de todos los posibles usuarios, ya sean los usuarios actuales o los pasados y, porque no, los posibles usuarios en el futuro.

“La necesidad de información es lo que hace al usuario”,⁴ esta frase nos recuerda, por una parte, que todo individuo que necesite información debe ser un usuario de la misma, pero también puede ser que todo individuo que exista sobre la tierra pueda ser en cualquier momento un usuario de la información, pues es sabido que para que un individuo pueda vivir es indispensable que obtenga información de todo tipo, esto es, el individuo requiere información para hablar, alimentarse, leer, escribir, etcétera. Para que emprenda

⁴ Miguel Ángel Rendón. Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología. UNAM-CUTB, México, 1998, (Monografías, 24). p.81.

cualquier actividad humana necesita de la información adecuada para procesarla y para obtener como resultado el dominio de dicha información o conocimiento. Esto se puede ilustrar con un ejemplo: cuando un niño que tiene cerca de un año empieza a pronunciar palabras necesitó primero haber observado el objeto, haber escuchado la palabra o el concepto, también se necesitó la relación intrínseca que se realiza en la mente del niño con respecto al objeto, y la información que necesitó para hacer las relaciones y asociaciones de dicho proceso, así como otra u otras personas que le enseñarán a pronunciar la palabra, lo cual implica diferentes procesos y métodos de enseñanza, todo lo cual es información.

Por otra parte, hay que distinguir entre, por un lado, el usuario de la información por sí sólo y, por el otro lado el usuario de la información dentro de una unidad documental, individuos ambos muy distintos. Todo ser humano tiene la posibilidad de ser -y de hecho es- en cualquier momento un usuario de la información, porque sin la información no podría realizar las diversas actividades de su vida y tampoco podría justificar sus actos. Por el contrario, no todo ser humano puede ser en cualquier momento un usuario de alguna unidad de información pues existen comunidades muy pobres en todo el mundo donde no tienen para cubrir sus necesidades primarias, en estos casos se hace prácticamente imposible tener siquiera la posibilidad de tener un recinto educativo.

Esta última situación resulta ser uno de los mayores problemas de la bibliotecología; por mucho tiempo el bibliotecólogo se ha preocupado por atraer al usuario de la información, por ello ha inventado diferentes maneras de llevar información a los lugares más apartados de una comunidad como es el caso de las bibliotecas ambulantes y las bibliotecas provisionales. Con todo y estos esfuerzos, resulta en ocasiones complicado

atraer al individuo porque para que pueda tener algún interés y motivación debe primero cubrir como mínimo sus necesidades de alimentación o necesidades básicas.

1. 1. 1. CARACTERÍSTICAS

Antes de iniciar con el siguiente tema, es pertinente que se dé un punto de vista acerca de las características de los usuarios de la información. Se cree evidente que el temperamento del usuario no debe diferir mucho del de los individuos en general, pues la mayor parte de las características por las cuales se identifica a una persona, o se distingue una forma de ser de las personas, comúnmente varían en pocos aspectos entre los individuos. Desde el punto de vista meramente anatómico, por ejemplo, la mujer y el hombre se dice que tienen la misma constitución por la cual viven, respiran, comen, corren, caminan, piensan, crean, esto es, que tienen los mismos sistemas orgánicos -con algunas variantes claro está-, iguales sentidos. Adicionalmente, ambos géneros tienen la posibilidad de que poseer igual ideología, pensamientos, costumbres, cultura y aspiraciones; características que constituyen razones por las cuales se reconoce y se da la necesidad de buscar información, es en ese momento de necesidad que los individuos -sean hombres o mujeres- se vuelven usuarios de la información.

La característica más sobresaliente de cualquier usuario de la información es la de tener siempre necesidades, y no sólo eso, sino que también se ha trazado objetivos cuyo cumplimiento implica una gran motivación para el individuo: Por esa razón demanda la información necesaria. De hecho, por el deseo de adquirir el conocimiento de algo, se

podría identificar al usuario por su actuar o proceder en el momento en que busca y demanda la información; debido a que tiene la finalidad de dar una respuesta a su necesidad, busca por todos los medios la manera de obtener la información que pueda satisfacer sus necesidades, tales como exámenes, tareas, investigaciones para la superación personal económica, social, cultural, así como también, busca ambientes, lugares y personas con iguales objetivos.

A continuación se señalan algunas características por las cuales se ha agrupado a los usuarios de la información:

Por lo común los usuarios siguen unas pautas de información muy generales dentro de determinados campos o áreas afines, gracias a lo cual se ha podido establecer una clasificación de los distintos grupos de usuarios, con el fin de facilitar su estudio podemos distinguir tres grandes categorías según el tipo de actividad desempeñada por el usuario:

- Los que todavía no pertenecen a la vida activa (estudiantes y universitarios)
- Los que pertenecen a la vida activa y cuyas necesidades informativas provienen de su profesión. Este tipo se clasifica de acuerdo con: su función principal (dirección, gestión y administración, docencia e investigación, etcétera); su sector de actividad y/o su especialidad (política, industria, agricultura, economía, tecnología, investigador en humanidades, ciencias sociales, ciencias experimentales, etcétera); su nivel de formación y de responsabilidad (directivos, técnicos, administrativos, miembros de un grupo de investigación, becarios de investigación, etcétera.)
- El ciudadano, considerado bajo el aspecto de sus necesidades de información general que están ligadas a la vida social.⁵

Se eligió esta clasificación porque se cre que engloba de una manera muy general todas las características del posible usuario. Debido a que es muy común que alguna parte de ellos busquen la misma información, con esta clasificación por grupos es más fácil

⁵ Izquierdo Alonso, *Op. cit.* p.120

identificar qué tipo de información necesita cada categoría de usuario, qué podría necesitar y qué le puede servir, pues se describen también sus actividades, y hasta la relación que existe entre el usuario de la información y su entorno, y las características del propio individuo.

Es muy importante considerar cada uno de estos tipos de características y cómo pueden ayudar a detectar las necesidades de información de los usuarios debido a que un mismo individuo puede ser ubicado en dos, tres o muchos más de estos tipos de usuarios o tener características de uno u otro grupo, así se puede decir que las características de los usuarios de la información son similares y hasta las mismas que las de los individuos.

Además de estas características, se pueden tomar otros factores que influyen para identificar a los usuarios de la información, tal como los criterios sociodemográficos, cognitivos y afectivos, los criterios relacionados con el tipo de necesidad informativa como son la información científico-técnica, información general, uso futuro del aprendizaje, docencia, investigación, etc. Cada momento es diferente, no es lo mismo para una persona recibir una información a una edad, en cierta época o en una distinta, tal vez hasta el sitio físico donde se reciba la información, y cómo y de qué manera se reciba la información, así como qué conocimientos se tengan en la memoria que estén relacionados con la información que se está recibiendo.

Es notorio, tomando en cuenta toda esta división de los usuarios de la información, que los tipos de usuario son variados y tan diversos que hay una gran cantidad de criterios a tomar en cuenta, que se puede identificar al usuario de la información por todas estas

formas, y que la tarea del bibliotecólogo no es tan fácil o simple como se cree erróneamente, como si cualquiera sin preparación pudiera realizar las labores de una biblioteca. Antes bien la profesión del bibliotecólogo debe ser más exigente y contemplar más factores aún cuando aparentemente sean ajenos a la bibliotecología, pues como ya se mencionó, algunas consideraciones como el conocimiento del medio ambiente son evidentemente mucho muy importantes.

1. 1. 2. EL USUARIO UNIVERSITARIO

“Los usuarios de las bibliotecas universitarias se agrupan en las siguientes categorías: Estudiantes de educación media superior, profesional, posgrado, pasantes, profesores, investigadores, funcionarios, y personal administrativo.”⁶ Estos son sin duda los principales grupos para los cuales se pensó en algún momento que la biblioteca universitaria ofreciera servicios, debido a que es la comunidad más íntimamente relacionada con la universidad.

Entre estos grupos destaca el que tiene mayor número de integrantes que son los que estudian una licenciatura; sin embargo, hay un grupo de usuarios de la información que cada vez crece más en las bibliotecas universitarias, se trata de los llamados usuarios externos, los cuales pueden ser tanto niños de primaria, secundaria, profesores y alumnos de otras instituciones, e incluso amas de casa.

⁶ Estela Morales Campos. “El usuario universitario”. Primer seminario sobre políticas nacionales de investigación y el desarrollo. UNAM-CUIB, México, 1990. (Memorias, 8). p. 21.

Estos usuarios forman parte de la comunidad donde está inmersa la biblioteca y la ENEP-A y recurren a ella por carecer de una biblioteca o centro de información específica para ellos. Esta situación no ocurre únicamente en esta biblioteca, antes bien es una condición que tienen varias bibliotecas de la UNAM. Es de suponerse que se da este caso porque cada vez hay más gente que busca información en las bibliotecas, porque las bibliotecas de la UNAM tienen excelentes colecciones y cuentan con información para todo tipo de usuarios, o incluso porque la educación de la gente en cuanto al conocimiento de las unidades de información es muy pobre.⁷

Actualmente se ha incrementado la cultura de continuar con niveles superiores de estudio lo que ha traído como consecuencia el notable incremento de escuelas privadas, la sobrepoblación de algunas carreras en todas las escuelas, sobre todo las públicas, a pesar de la situación económica. Hay que considerar que ese numeroso grupo de aspirantes y de estudiantes de las universidades e instituciones de enseñanza superior se convertirá en corto plazo en usuarios de la información

Debido a que la población de las universidades es heterogénea, las bibliotecas correspondientes dan cabida a todos los puntos de vista. Puesto que existen ahí diversas ideologías y corrientes de pensamiento así como una población en proceso de profesionalización, en las bibliotecas debe haber profesionistas muy capaces, esto es, bibliotecólogos encargados de efectuar todas las actividades de la biblioteca.

⁷ Desafortunadamente no sólo es el usuario el que desconoce este aspecto, sino también la gente que labora en las bibliotecas.

Si un país no cuenta con unidades de información manejadas de una manera profesional, está condenado al subdesarrollo, esto se dice porque en nuestro país, especialmente en las universidades públicas, todavía no se ha llegado a una cultura profesional en las bibliotecas, esto es, personal con los conocimientos necesarios e involucrados con la organización, selección, adquisición y conservación de las colecciones de una biblioteca, centro de información o unidad de información, de modo que si se continua con esta situación, difícilmente se podrá colaborar en la superación académica de los estudiantes y, en consecuencia, en el desarrollo de país.

Los estudiantes de niveles medio superior y profesional utilizan la biblioteca para satisfacer sus necesidades relacionadas con sus actividades escolares. Este tipo de usuario satisface esas necesidades con libros de texto y obras complementarias, indicadas por el profesor de cada materia, con el fin de cumplir con los requisitos del plan de estudios. Eventualmente utilizan la colección de diccionarios, enciclopedias, manuales, índices, guías, bases de datos, etc. Generalmente el usuario universitario tiene que buscar las bases de su profesión, tiene que estudiarlas y busca también información introductoria de su profesión, métodos de estudio, información especializada como son los conceptos, definiciones con el sentido propio del área que les interesa y para eso necesita de una bibliografía básica de su carrera. Para estos usuarios el servicio de fotocopiado es esencial ya que por los costos de los materiales bibliográficos prefieren fotocopiar las partes de las obras más necesarias en lugar de comprarlas.⁸

El usuario universitario en su mayor parte está integrado por jóvenes, de todas las posiciones socioeconómicas, de todas las culturas, con diferentes objetivos en la vida, con diferentes pensamientos; así como se imparten distintas carreras así se diversifica y varían las ideologías, pero todos ellos tienen un objetivo en común que es el de estudiar para terminar una carrera, tener una posición profesional y vivir de su profesión laborando de

⁸ Estela Morales Campos. *Op. Cit.*, p. 21.

ella y mantenerse en un ambiente laboral con una buena remuneración (cosa muy difícil en la actualidad), algunos de estos jóvenes lo logran a pesar de todos los problemas psicológicos, sociales, culturales, económicos, educativos, pero hay otros que desertan porque estos mismos problemas son muy grandes para ellos, los asimilan diferente. Aquí es donde se ve el trabajo de la biblioteca ya que su labor debe ser un tanto altruista y tratar de ayudar a este tipo de usuarios que son los más dentro de las bibliotecas de universidades públicas.

La labor del bibliotecólogo debe comprender también la detección de los aspectos escolares del usuario universitario, y estudiar su ambiente para así conocerlo más, para estar en posibilidad de saber qué necesita y cómo puede ayudar a que deserten menos estudiantes.

En la actualidad se cobra por todo lo relacionado con los servicios de la biblioteca, también hay demasiados procesos administrativos para realizar un trámite así sea el más pequeño, todo lo cual hace que el usuario piense dos veces antes de entrar a la biblioteca. Desafortunadamente es una situación que a simple vista se detecta en las bibliotecas de universidades públicas y que constituye un obstáculo más para el usuario universitario compuesto mayoritariamente por grupos selectivos de zonas urbanas del país y un número considerable de emigrantes que buscan una mejor educación.

En general respecto a su ideología el usuario universitario es el partidario al presidente del país en turno o el que no lo es, es el que apoya al EZLN, el que apoya a un partido político o a otro, el apático, el que tiene opinión en todo, el que acude a eventos

culturales, el que no acude a nada cultural, el que tiene tiempo y el que no lo tiene, el que pierde el tiempo y el que lo aprovecha, el que gusta de la televisión y el que nunca la ve, el que lee periódicos, libros, revistas etc. y el que no lee, el que está en una universidad privada, el que acude a una pública, el que tiene dinero y el que no tiene lo suficiente, el que apoya las huelgas y el que no las apoya, el conformista, el que planea, el que no tiene claro sus objetivos. Es este el usuario universitario, el que pertenece a todo el conjunto de la sociedad, el que más necesidades tiene de la información.

1.2. NECESIDADES DE INFORMACIÓN.

"(...) se puede considerar que la materia prima de la bibliotecología es la información"⁹. Esto es, que la información es el objeto de estudio u objeto material (filosóficamente hablando) de la bibliotecología al igual que lo es de varias disciplinas como la comunicación, el periodismo, la archivonomía, etc. En otras, aunque no es objeto material, sí es un concepto muy importante, es decir, es muy común que la psicología, medicina, etc. utilicen forzosamente la noción de información como un elemento esencial para la investigación, el conocimiento y para el ser humano en general. Obviamente la bibliotecología trata el concepto de información de una manera muy particular, es decir, toma una faceta de ella al igual que las demás ciencias a su vez lo toman y analizan de distinta manera, sin embargo, al ser el objeto formal de la bibliotecología, es distinto, muy propio o muy particular en comparación con cada una de las demás ciencias o áreas del conocimiento.

⁹ *Idem*. "Bibliotecología e información Boletín, *cit. por* Juan José Calva González, "Una aproximación a lo que son las necesidades de información", en: Investigación bibliotecológica, (México) 1999, núm. 5, pp.33-38.

Hablar de lo que significa "información" es todavía mucho más complejo y problemático que hablar de cualquier otro concepto relacionado con los estudios de usuario de la información o el propio estudio de la bibliotecología.

La palabra *Información* tiene (como todos los conceptos) varios significados, en un diccionario general *Información*

"significa acción y efecto de informar; 2. Oficina donde se informa de alguna cosa, preguntar en información 3. Conjunto de noticias o informes, el periódico trae información sobre el hecho. En cibernética factor cualitativo que designa la posición de un sistema, y que eventualmente es transmitido por este sistema a otro, 5. Der. Averiguación jurídica y legal de un hecho o delito etc."¹⁰.

Aquí se percata que se le puede asignar a algún lugar físico como a una oficina, un pequeño espacio donde dan información, mostrador en algunas tiendas comerciales, escritorio de información, etc. También se puede asignar al formato físico, es decir, al soporte donde está escrita o publicada la información como periódicos, oficios, hojas, revistas, libros, etc., o también se puede decir que es lo que está escrito, es decir, el contenido, lo escrito, lo que se lee, en donde el formato no importa tanto o como lo define el diccionario general de una manera un tanto confusa.

¹⁰ El pequeño Larousse; 2004. Larousse, Barcelona, 2003. p. 561.

1.2.1. EL CONCEPTO DE INFORMACIÓN.

Se percata que la palabra "información" se hace más visible que todos los demás conceptos que se han empleado para este estudio porque la ciencia de la comunicación la utiliza con bastante frecuencia y no sólo ésta disciplina sino que es un concepto imprescindible en todas las áreas del conocimiento. Es una noción que se encuentra en un diccionario general, al contrario de lo que sucede con el de "usuario". Esta palabra se encuentra así: "Información. Noticia que se proporciona especialmente en periódicos y revistas, de un hecho, persona o cosa. Para que sea completa debe responder a estas cuestiones: qué, quién, cuándo, dónde, cómo, por qué"¹¹. Parece ser que la importancia fundamental se la da al contenido, es decir, el soporte y la calidad de información que se produce en monografías no importa mucho, es más importante la noticia, además es evidente que en la definición precedente sólo es información lo que se publica en un periódico o revista, es la nota que debe ser una novedad, y debe decir todo lo relacionado con el asunto, si no, no tiene validez.

A continuación se presenta otra definición que nos dará más luz sobre lo que es información para quienes se dedican a las ciencias de la comunicación:

"En sentido genérico todas y cada una de las noticias, notas, crónicas, reportajes, artículos, etc. de una publicación periódica, por oposición a sus restantes contenidos, publicidad, anuncios, entretenimientos, etc. En sentido abstracto y colectivo noticia o contenido de una noticia, crónica o reportaje o conjunto de noticias de un sólo tema o categoría que suele publicarse en una sola página o en cualquier caso,

¹¹ José Martínez de Souza. Diccionario de tipografía y del libro. Labor: Barcelona, 1974. p.141.

agrupadas: Información meteorológica, bursátil, deportiva. Función social que asegura la explicación circulación y divulgación de los hechos, ideas u opiniones”¹².

Para el área de comunicación se le da muchísimo peso a la noticia, entendida como información contenida en una publicación periódica, de algo, un asunto muy reciente, un hecho o actitudes humanas que afectan a toda una comunidad, adicionalmente siempre se considera que va acompañada de una publicidad que es muy importante para esas publicaciones periódicas; por otra parte, en esta definición, cuya fuente es un diccionario de información, también se percibe la influencia del área de la comunicación pues sigue siendo información un sinónimo de nota, artículo o algo escrito o publicado.

Actualmente todo está plagado de “información”, todo es información, se le ha dado un valor necesario para vivir, sólo hay que leer y escuchar lo que se dice de dicho término, pese a esto, no se le ha dado la importancia debida a los sitios donde se puede encontrar la tan afamada información.

Se dice que en los países subdesarrollados hay menos unidades de información, es posible que haya más iglesias, bares, centros de diversión que unidades de información, y que un país que no cuenta con información exacta en el momento en que se pide y la información que se requiere o la necesaria, entonces es un país que corre el riesgo de quedarse en el atraso total, en el subdesarrollo, también se dice que la generación de información se multiplica cada vez más también, hay que recordar que la calidad de información tiene que ver con las unidades de información.

¹² Idem. Diccionario de información, comunicación y periodismo, 2a. ed. Paraninfo: Madrid, 1992. p.258.

Para sustentar lo mencionado anteriormente se eligió la siguiente cita que aunque desde un punto de vista económico trata muy claramente el problema de la falta de información:

[...] En los países en desarrollo hay menos instituciones para paliar los problemas de información y las que existen son más deficientes que las de los países industrializados. Debido a las imperfecciones institucionales, muchas veces los mercados languidecen en lugar de prosperar, porque la población carece de incentivos para llevar a cabo transacciones imprescindibles para un crecimiento rápido, equitativo y sostenible, y como veremos, quienes más sufren los efectos de la debilidad de las instituciones son los pobres. [...] La información es la savia de la economía [...] un agricultor debe conocer el momento propicio para la siembra, un prestamista necesita saber si quien solicita un préstamo tiene posibilidades de devolverlo, un hacendado debe saber si el trabajador que contrata es capaz y diligente, y a medida que los países progresan, la necesidad de información aumenta¹³

En nuestro país las unidades de información empiezan en gran medida en la UNAM y creo que en este mismo lugar está también el futuro de las mismas ya que en ésta es en donde más se ha dejado ver su importancia y el esfuerzo por la evolución de todo lo que implican las bibliotecas, sin embargo aún se da mucho que el personal que labora dentro de la biblioteca aprende todo cuando está ya laborando en ellas o bien se cree que es todavía una actividad muy técnica la labor del especialista de la información, sin embargo así han funcionado bien en comparación con otras unidades de información tanto nacional como a nivel Latinoamérica.

¹³ Banco mundial. El conocimiento al servicio del desarrollo. Informe sobre el desarrollo mundial, 1998-99. Mundi-Prensa, Madrid, 1999. p.72.

Respecto a las también múltiples definiciones de "información" que se han hecho, utilizado y analizado en bibliotecología se ha seleccionado sólo algunas de las diversas que existen dentro de la ciencia bibliotecológica: "Para el área bibliotecológica se puede definir a la información como un conjunto de datos tratados con el fin de transferencia y recuperación transmitidos a través de la comunicación"¹⁴. Es relevante notar aquí que el concepto importante es "Conjunto de datos" que son transmitidos y recuperados, lo cual es lo que le interesa al bibliotecólogo, tal vez aquí lo importante es que la información son los datos, y nada o poco importa el soporte mientras sea la información recuperable y se pueda transmitir. La UNESCO dice que la información es tangible y aparte tiene que comunicarse.

Esta relación de información-comunicación es otro tema a discusión puesto que el concepto de *Comunicación* es otra noción también muy complicada, al respecto se señala tan sólo que la información implica comunicación y la comunicación implica información. Esta relación en la que la información tiene que comunicarse es importante para el área bibliotecológica puesto que si no se comunica la información entonces es información que no tiene valor, esto implica que una forma de que el usuario de la información se comuniquen con el autor es leyendo el documento y si esto no se logra entonces el trabajo del bibliotecólogo no tendría el sentido.

También se ha dicho que la *información* y el *conocimiento* en bibliotecología no son sinónimos; conocimiento es una palabra con un significado más amplio que el de

¹⁴ Patricia Hernández Salazar. La formación de usuarios de la información en instituciones de educación superior. UNAM-CUIB, México, 1998. (Cuadernos, 4). pp.2-3.

información, comunicación, pero la relación entre *conocimiento e información* es mayor y más compleja aún, ya que una necesita de la otra para su producción. La información se necesita para que el individuo adquiera el conocimiento, en este punto es donde se involucra la acción del bibliotecólogo, él se debe preocupar no sólo del orden que debe tener la información para su recuperación sino de que su trabajo sea más trascendente por medio de su interés en que el individuo obtenga la satisfacción adecuada junto con el cambio del estado mental que se debe producir cuando se adquiere el conocimiento deseable, tal como lo quiere así el propio usuario efectivo de la información. Caso similar sería el de aquel que no lo demande ni lo quisiera pero que sí lo necesita para conseguir los objetivos que debe alcanzar y que se ha trazado en la vida o que debe trazarse para una mejor condición de vida.

Continuando con las acepciones que maneja la bibliotecología, la cual sí considera el soporte físico "resumiendo, podemos decir que la información es un conjunto de símbolos con la capacidad de significar, está registrada en diferentes soportes y tiene el potencial de recuperarse"¹³. La información es todo lo que vemos, escuchamos, tocamos, hablamos, todo lo que perciban nuestros sentidos esté registrado en algún soporte o no. Por supuesto que al bibliotecólogo le interesa más lo que está registrado porque es más manejable y confiable e implica que él puede llegar a verificar que su trabajo ha concluido en el momento de darse cuenta de que ha logrado que el usuario esté satisfecho de la información otorgada por él, es posible que el bibliotecólogo hasta detecte que el usuario cambió el tan esperado estado mental y adquirió un nuevo conocimiento.

¹³ *Idem*. Seminario Latinoamericano sobre formación de usuarios y de la información y los estudios de usuario. UNAM-CUIB, México, 1997, (Memorias, 11). p.1.

Pese a que es demasiada la información registrada, existe otra cantidad más grande que no lo está, lo cual es otro problema, puesto que si la que está registrada es muy difícil de detectar, procesar etc., la que no lo está sería casi imposible detectarla por muchas razones como son el personal poco profesional, bases de datos no satisfactorias, educación del usuario, etc. Aún así es demasiada la información y encontrar la exacta para el tipo de usuario incluso con las nuevas tecnologías sigue siendo un tanto complicado.

Otro concepto muy relacionado con el de la información es el de tecnología, esta noción engloba toda la época actual llena de constantes cambios, es la era desechable, en la cual algo que es novedad sólo sirve momentáneamente, nada perdura, aunque esto no quiere decir que la información se tire a la basura tan pronto como las tecnologías cambian, se cree que el concepto de información se salva, se queda estable pero que sí hay cierto tipo de información que se pone de moda en algunos momentos.

Lo reseñado arriba tiene relación con los hechos que acontecen en diversas regiones en el mundo entero, un ejemplo de la amplitud del fenómeno es que en cierta época se habló y se saturó de información, por todas partes se hablaba del "narcotráfico", hoy el concepto que domina al mundo es el "terrorismo", lo cual es una prueba de que, por decirlo de alguna manera, las palabras y conceptos se ponen de moda o son ocupados durante cierta temporada hasta que llega otro que sea más conveniente para un grupo de personas y que se relacione o sustituya al que estaba en boga en la actualidad.

De cualquier manera, quien utiliza siempre la información, se ponga de moda o no, es el usuario de la información y éste forma parte de la sociedad "Se puede decir que la biblioteca es la institución creada por la sociedad para conservar, organizar, y hacer accesible la información, sin importar el medio en que se encuentra registrada, ya que precisamente la sociedad, lo que demanda de la biblioteca, no es el libro o el disco compacto u otro material, sino el contenido de éste¹⁶. La biblioteca es de la sociedad y este concepto presupone entonces otros conceptos como son la información, la organización, conservación, usuario, en fin todo lo relacionado con la disciplina bibliotecológica.

Por otro lado, está también el punto de vista de lo humano que se relaciona siempre con la sociedad, es decir, el bienestar del individuo en grupo y al mismo tiempo la satisfacción individual más confortable y positiva; Al crear la biblioteca, la sociedad lo hace pensando sólo en alcanzar sus fines y estos fines siempre llevan intrínsecamente un beneficio del propio individuo y de la sociedad.

La relación información-biblioteca también ha sufrido modificaciones especialmente de las nuevas tecnologías, tanto para organizar, recuperar, como para todas las actividades que se pueda, pues la misma sociedad es la que lo demanda y en consecuencia exige esos cambios debido a que se considera que las nuevas tecnologías logran satisfacer con más aciertos y con más cantidad y calidad las necesidades tanto de la unidad de información y del usuario de la información.

¹⁶ Juan José Calva González. "Las necesidades de información: la importancia y su estudio". Biblioteca Universitaria: boletín informativo de la DGB, (México). 9:1994, núm. 3. pp. 33-38.

Los conceptos biblioteca-sociedad tienen también su relación, la sociedad puede pasar como sinónimo de usuario de la información o al menos debe ser el sueño de todo buen bibliotecólogo, pero realmente no es así porque el usuario de la información es un pequeño grupo inmerso en la sociedad y es todavía aun más pequeño el grupo dentro de quienes eligen e imponen decisiones que afectan a toda una comunidad o a todo el mundo cuando es el caso, aunque la biblioteca tiene o debe tener con la sociedad mayor compromiso u obligación.

Actualmente hay muy pocas bibliotecas en este país y las que existen no son muy atractivas para la población en general ya que son muy pobres, no hay suficiente información y constantemente ponen obstáculos para conseguirla; desafortunadamente esto también se da no sólo en las bibliotecas publicas sino en las universitarias que son las que mejor funcionan.

La biblioteca como espacio físico debe tener la responsabilidad al igual que las instituciones educativas de la educación de la sociedad en su totalidad, para ello han nacido diferentes tipos de bibliotecas. Así, las bibliotecas de las instituciones educativas cumplirán su misión únicamente cuando se cumplen los objetivos de la institución a la cual pertenece.

1.2.2. EL CONCEPTO DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Tratar el concepto de necesidades de información tiene un sentido particular cuando se relaciona con la disciplina bibliotecológica. Es otro concepto compuesto por dos palabras y creo que amerita un pequeño análisis de estos dos componentes, primero por separado y después conjuntamente tal como se maneja en bibliotecología. Antes ya se tocó el punto de la *Información*, así pues empezaremos por el de "*Necesidad*".

En un diccionario general la palabra necesidad se define por medio de sus sinónimos: *falta, auxilio y hambre*. En un diccionario de economía es "Deseo de una mercancía o servicio. El deseo puede ser satisfacer la sed, el hambre, evitar el frío o el calor curarse de una enfermedad, divertirse o distraer, ganar fama, ostentar generosidad o amabilidad, etc. Las necesidades no pueden satisfacerse totalmente, debido a que los bienes y los servicios son escasos en relación a las necesidades que pueden satisfacer."¹⁷ Observamos que se desea algo que nos hará un bien, pero también se da la idea de que es algo innato en el ser humano, que es la vida misma, esto es, que es consustancial al ser humano, es una más de sus características, si es un ser humano entonces tiene necesidades, pero se cree que se le da más importancia a lo que puede ser satisfecho a corto plazo, como la satisfacción de divertirse, distraerse, el deseo de una mercancía o servicio, es lo que le interesa más satisfacer a la sociedad, necesita de objetos materiales tanto como necesita satisfactores psicológicos para poder vivir, es algo de lo que no se puede prescindir.

¹⁷ Arthur Seldon, rec., Diccionario de economía. Una exposición alfabética de los conceptos económicos y su aplicación, Barcelona, Oikos-Fau, 1965. p.381.

En otro diccionario especializado en economía necesidad es

Exigencia (biológica o artificial) que se siente de obtener o utilizar un determinado objeto o servicio, por encima de las necesidades básicas de alimentación y otras que se precisa para la supervivencia de toda la especie animal, el hombre tiene necesidades que derivan del momento histórico de la sociedad en que vive, que son difundidas y establecidas como -normales- por la cultura contemporánea. La creación de necesidades ha sido, en este sentido un motor del progreso económico, pues ha asegurado la demanda de los nuevos bienes o servicios que produce, para lo que ha empleado la publicidad. Las necesidades se difunden por mecanismos sociales. El contraste que puede producirse entre la necesidad sentida y la carencia de medios para satisfacerla es el origen de la competencia y el progreso material, pero también puede conducir al malestar individual o social.¹⁸

La necesidad es sinónimo de exigencia desde este otro punto de vista, es una noción más agresiva, más fuerte, que va de acuerdo con la época actual. Dice también algo muy importante y es que la sociedad tiene nuevas necesidades de consumo superfluo que pueden ser artificiales y que además han generado la competencia entre los individuos de la propia sociedad, a la cual también el comercio le ha despertado nuevas necesidades, esto es que en la medida en que tengo u obtengo propiedades, objetos o cuento con tales servicios, entonces soy alguien, con éstos obtengo posición y jerarquía y me siento bien. En la sociedad actual sólo tiene un valor como persona aquel que tiene estos objetos o servicios, y el que no cuenta con ellos simplemente no existe.

En bibliotecología la palabra necesidad adquiere un sentido importante cuando va acompañada del concepto de "información" y está en relación con el concepto de usuario "Las expresiones necesidades de información o <<necesidad de los usuarios>> aparecen constantemente siempre que se trata de la ciencia de la información. El usuario en cualquier

¹⁸ Economía planeta: Diccionario enciclopédico, Barcelona, Planeta, 1989. pp. 151-152.

caso es considerado como principal protagonista en función del cual se despliegan una serie de técnicas orientadas a su satisfacción.”¹⁹

Entrando a los conceptos que se tienen en bibliotecología, se dice que necesidades de información es una noción sin duda inseparable de la de usuario, se puede decir que cuando se habla de “necesidad de información” también se habla de usuario pues es una noción implícita, al igual que la percepción de que éste necesita información. Es en este punto donde entra la acción del bibliotecólogo quien debe detectar esas necesidades, debe saber cuál es esa información y quién es el usuario. Estos son los principales motivos por los que se mueve el bibliotecólogo

Una definición más de necesidad de información es la que sigue: “Aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación, etc. [...] Para Lancaster, la necesidad de información se puede concretar en dos grandes categorías: a) La necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y / o título, b) La necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular (necesidad de tipo temático)”²⁰. Esta definición le pone nombre a la información de una manera muy específica, toda la información la traduce o la reduce a la forma tradicional como el bibliotecólogo la conoce: El autor, título y el tema; habla también de los deseos de información que son la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad, aquello que un individuo le gustaría tener y que puede ser transformado en demanda por el especialista de la información, la carencia de algo importante para el

¹⁹ R. Col-Vinett. Ciencia documental: principios y sistemas. Barcelona, Mitre, 1984. (Textos de informática y documentación), p. 36.

²⁰ Sanz Casado, Op. Cit., pp. 24-25.

individuo –por ser algunas veces aquello por lo cual percibe una remuneración económica y le sirve como sustento–, para otros es importante porque aspira terminar con su educación y después de esto tener elementos para enfrentarse al campo de trabajo

Puede creerse que los seres de entre toda la tierra que tienen necesidades de información, se percatan de ello, reaccionan y luego actúan para resolver ese problema que sienten son el hombre y la mujer “La insatisfacción que tiene el ser humano de algo, la carencia de un conocimiento sobre un objeto o fenómeno [...] es cuando tiene una necesidad, es lo que lo motiva a tener una reacción para satisfacer ese algo que le falta”²¹ Primero para el bibliotecólogo una necesidad de información tiene que ver con el conocimiento puesto que es el saber lo que el usuario está deseando y buscando para satisfacer sus actividades vitales. No todos tienen la capacidad de percatarse de que requieren algo, ni tampoco para decidir qué tiene que hacer para cumplir con ese deseo, el ser humano desea saber aquello que es necesario para vivir y se sentirá mejor cuando lo obtenga. Cabe la posibilidad de que el medio ambiente influya para que él desee ese algo, tenga motivación para adquirirlo, y finalmente obtenga los conocimientos necesarios para que se sienta con la capacidad de poder obtener, tener, hacer y ser.

La necesidad es inherente al ser humano, en este sentido se da cuenta de esta característica de la cual no se puede deshacer tan fácilmente porque para que esto suceda tendría que estar en un estado de perfección divina o en un mundo de fantasía, por esto

²¹ Juan José Calva González. Las necesidades de información : su naturaleza, manifestación y detección. Tesis (maestría). UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, México, 1998. pp. 22-23.

siempre está buscando cosas que satisfagan sus necesidades que son de todo tipo, muy variadas, y de una gran cantidad.

Se puede decir que la necesidad de información aparece como una sombra, todo el tiempo está presente en el ser humano. Además –por supuesto– se da en todos los niveles de la sociedad, un ejemplo sería cuando un campesino que no tuviera el conocimiento de que en cierta región se produce más el fruto que le servirá de alimento –pues la tierra de ese lugar es más fértil y el clima le favorece–, y que en cierta época tiene que sembrar la semilla para que se dé el fruto, entonces difícilmente podría obtener la cosecha pues desconocería lo básico. Otro ejemplo sería el de un obrero quien puede sobrevivir en esta época si sabe que en ciertos lugares son más económicos los alimentos, el calzado, el vestido, si sabe que si se enferma él o su familia tiene derecho a servicios médicos que el patrón debe proporcionarle y si también sabe que sus hijos tienen derecho a la educación laica y gratuita –totalmente gratuita– y que tiene derecho a tener seguridad dentro del trabajo etc., un último ejemplo sería el de un político el cual, si quiere llegar a un puesto en el gobierno, debe saber de oratoria, debe saber las necesidades de la comunidad de la cual quiere apoyo, debe saber qué estrategias utiliza su contrincante, etc. Esto nos lleva a concluir que en todos los ámbitos en los cuales se mueve el individuo se necesita, se maneja, y se vive o actúa gracias a las necesidades de información.

Las necesidades de información, principalmente, surgen cuando el individuo ya ha cubierto sus necesidades básicas (alimento, sueño etc.) y se encuentra influenciado por factores externos (medio ambiente) los cuales lo estimularán a que tenga una reacción, [...] Las necesidades de información se presentan en todos los aspectos de la vida diaria: en el hogar, en la oficina, en las relaciones familiares, en la vida

social, con las amistades, etc. También se presentan por curiosidad, por requerimientos del trabajo o estudio. Sin embargo no sólo las personas (como ente individual) presentan una necesidad de información, sino también las organizaciones o las instituciones (compañías, industrias, instituciones educativas, etc.), pero no hay que olvidar que dichas entidades están compuestas por individuos.²²

Con base en esto es lógico pensar que en los países pobres, puesto que hay más individuos pobres, es más grande el índice de individuos que no llegan al nivel de necesidad del conocimiento científico, del saber y de la información porque hay que cubrir primero las necesidades primarias, lo cual tal vez sea otra de las causas de porque hay menos unidades de información en estos países.

“Una necesidad de información es un acto de reconocer la insuficiencia de nuestro conocimiento a cerca de algunas cosas o de partes de esas cosas o modelos. Si detectamos partes incompletas de esas cosas o modelos nosotros necesitamos del conocimiento adicional, que no poseemos actualmente, para eliminar esas partes incompletas de las cosas que queremos conocer”²³ Al reconocer que nos hace falta alguna información estamos comprendiendo también nuestra falta de desarrollo humano y al mismo tiempo estamos conociendo nuestro propio ser y el ambiente que nos rodea, todo lo cual va también muy relacionado con las necesidades de información. Cuando el individuo demanda y busca la información, desde ese momento está realizando un acto trascendente, es decir, ya está a un paso de cambiar, ya ha llegado a otro nivel.

²² *Ibidem.* p. 40.

²³ *Ibidem.* pp. 53-54.

Si cada ambiente es diferente y cada individuo también lo es, pero se cree que es muy posible que algunas necesidades de información deben ser muy parecidas, sin embargo, sería interesante que cada individuo en algún momento dado requiriera de un tipo de información individual, que sólo y sólo a él le sirva (como creo que es el caso de los investigadores) "El medio ambiente que rodea al individuo, en el lugar en que se encuentre, lo presiona a que presente necesidades de información y que entonces junto con el conocimiento de este medio ambiente que rodea a la persona y de las particularidades de cada una de ellas podemos predecir las necesidades de información que puede tener"²⁴ Debe tomarse en cuenta que el medio ambiente cambia, y, por lo tanto, se puede decir que hay una gran variedad de ambientes., aunque algunos difieren mucho hay otros que son muy parecidos, además los fines que persiguen los individuos son muy parecidos.

"Se puede mencionar que las necesidades de información son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, razón por la cual siente una insatisfacción la que se ve motivado a satisfacer"²⁵

Cuando un individuo tiene una necesidad quiere decir que ya se percató o por lo menos se imagina lo que necesita, el interés que demuestra para cubrir esa necesidad debe ser muy grande puesto que se puede apreciar su comportamiento al demandar o buscar la información que requiere.

²⁴ *Ibidem.* p. 57.

²⁵ *Ibidem.* p. 60.

Los bibliotecólogos interesados en el problema de las necesidades de información, su estudio y la mejor manera para su detección han establecido tipos de necesidades de información, a continuación muestro la tipología que tradicionalmente se usa en bibliotecología:

- Necesidades de información concretas,
- Sobre un asunto,
- Sobre un autor o persona (o grupo),
- Para la resolución de un problema.²⁶

Las necesidades de información en bibliotecología como se puede observar han sido representadas y tratadas de todas formas para agilizar su estudio y poder comprender, brindar y acelerar la satisfacción del usuario de la información.

De los tipos de necesidades aquí establecidos los que más se rescatan son las necesidades concretas puesto que es en el área de consulta donde se maneja más este tipo de información y es también el área que se eligió para hacer este trabajo

Los tipos de información junto con las características de los usuarios de la información conforman los elementos más importantes para el bibliotecólogo. La tipología engloba muy bien todo tipo de información, incluso si se hace la combinación individuo y necesidades se podrían crear subgrupos de acuerdo a las necesidades de cada uno, por ejemplo:

²⁶ *Ibidem.* pp. 73-74.

- Información sobre un concepto para un investigador acerca de matemáticas, psicología, filosofía, química, etc.,
- Información de un asunto para un niño de primaria o de secundaria,
- Información para un paciente que quiera saber acerca de su enfermedad,
- Información para un universitario,
- Información para una señora ama de casa, etc.

Los tipos de usuarios y las necesidades de información como se ha visto a lo largo de este capítulo son muy diversos, y como también ya mencioné antes se pueden diversificar aún más, de hecho con el desarrollo de la tecnología se pueden generar aún más y las necesidades pueden ser de otro tipo, lo que es seguro es que siempre habrá necesidades de información.

Hay que señalar que son especialmente los jóvenes —por su naturaleza particular— quienes más necesitan información, pues sin duda la mayoría son extremadamente curiosos y son los que tienen el concepto de desarrollo más pronunciado porque se interesan por el presente y futuro, éstos jóvenes son los usuarios universitarios y creo que son el tipo de individuos más importante porque son una gran mayoría en el país, algunos de ellos son futuros investigadores, profesores, maestros y porque son quienes pueden finalmente resolver los problemas sociales del país tal como se espera en todas las disciplinas sociales.

CAPÍTULO 2
EL CENTRO DE
INFORMACIÓN Y
DOCUMENTACIÓN DE
LA ENEP ACATLÁN.

2. EL CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA ENEP ACATLÁN

2.1. LA ENEP

En la historia de México las universidades públicas han tenido una gran importancia dentro del contexto social, en la cultura, en lo económico y político y en la educación general del país. La UNAM tiene entonces dos características importantes para el país, una de ellas es el grado de nacional que se le otorga y la otra es su condición de ser la universidad pública más grande del país.

Las unidades periféricas de la Universidad Nacional, tales como La Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán, son piezas fundamentales de ella y deben estar regidas por los mismos principios que la Universidad, de modo que debe atender a la comunidad que rodea a la propia escuela y no sólo a los miembros oficiales de la institución.

La historia de la ENEP Acatlán empieza en los años setentas cuando se advirtió que crecía notablemente la demanda de la educación media superior y superior, a raíz de esto nacen primero el Colegio de Bachilleres y la Universidad Autónoma Metropolitana, sin embargo el problema no estaba resuelto, de modo que empiezan a surgir las Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales para compartir los fines de la UNAM que son los de impartir educación superior para formar profesionistas, investigadores y profesores

universitarios y técnicos útiles a la sociedad, organizar y realizar investigaciones principalmente acerca de las condiciones y problemas nacionales y extender con la mayor amplitud posible los beneficios de la cultura²⁷. La UNAM ha logrado todo esto y más, ha servido como modelo para todas las universidades del país, además de que de sus instalaciones han egresado profesionistas que desempeñaron un papel importante dentro de diversos sectores de la vida productiva y activa de la sociedad.

La UNAM cuenta con una historia intensa y profusa y cada parte de ella cuenta con diversos orígenes y su propio testimonio. Así "El 8 de noviembre de 1974, el H. Consejo Universitario aprobó el acuerdo de la creación de la ENEP Acatlán. Inicia formalmente sus labores el 7 de marzo de 1975, siendo inaugurada por el Dr. Guillermo Soberón Acevedo, rector de la UNAM"²⁸. Son los años inmediatamente posteriores a los agitados sesentas en los que todavía se respiraba rebeldía, cuando aparecían propuestas nuevas y originales, así como los más importantes proyectos nuevos en educación nacional en zonas más apartadas de la capital del país, que hasta en ese momento se habían logrado.

Fue una buena estrategia la de establecer una unidad de la UNAM en los límites del Estado de México y de la capital del país pues tanto uno como la otra tienen una alternativa más en cuanto a educación superior se refiere. "Es así como se construyó en la zona noroeste, Acatlán, que se localiza en el municipio de Naucalpan, Edo. de México, contando con un terreno de 300,000 m²"²⁹ Que paulatinamente se ha ampliado tanto en extensión como en sus edificios.

²⁷ Cfr. UNAM, *Las facultades y escuelas de la UNAM*, tomo 1. UNAM, México, p. 231.

²⁸ ENEP, UNAM. *ENEP-Acatlán. Plan de desarrollo. 1993-2000*. ENEP ACATLÁN, México, 1993. p. 232.

²⁹ *Ibidem*.

La ENEP inició sus actividades educativas con las siguientes carreras a nivel licenciatura: Arquitectura, Filosofía, Historia, Lengua y Literatura Hispánicas, Pedagogía, Periodismo y Comunicación Colectiva, Derecho, Actuaría, Economía, Sociología, Ciencia Política y Administración Pública, Relaciones Internacionales, e Ingeniería Civil. Es interesante advertir que fue precisamente la licenciatura en bibliotecología la única de las carreras proyectadas originalmente que no fue establecida, antes bien se dieron de alta otras carreras.

Tanto sus actividades culturales y deportivas -que desde su apertura fueron un éxito- como las académicas se han desarrollado satisfactoriamente, "actualmente 14 mil 418 alumnos cursan alguna de las 16 licenciaturas que se imparten en el campus Acatlán: Arquitectura, Diseño Gráfico, Actuaría, Relaciones Internacionales, Relaciones Internacionales (SUA), Ciencias Políticas y Administración pública, Sociología, Periodismo y Comunicación, Derecho, Derecho (SUA), Economía, Filosofía, Lengua y Literatura Hispánicas, Historia, Pedagogía, Ingeniería Civil, MAC (viejo plan), MAC (Nuevo plan) y Enseñanza de Inglés."³⁰

El programa de estudios de posgrado inició sus labores en marzo de 1981 en las siguientes especializaciones: costos en la construcción, Estructura Jurídico - Económica de la Inversión Extranjera, Instituciones Administrativas de Finanzas Públicas y Geotecnia aplicada a las vías terrestres, algunas de las cuales actualmente ya no se imparten.

³⁰ Cfr. ENEP, UNAM, "¿Sabías qué?", Gaceta Informativa de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán, (México), Febrero del 2001, núm. 24, p. 21.

2.1.1. FUNCIONES

Las siguientes funciones desarrolladas en la ENEP Acatlán son sólo algunas de las más importantes que tiene pues es sabido que las universidades son una fuente de cultura, ideología, creencias y sabiduría para la comunidad en general:

- Desarrollar los planes y programas de estudio requeridos por la escuela para la obtención de los grados profesionales en las diferentes áreas.
- Promover la preparación y actualización del personal académico docente y de investigación que se requieren para cumplir los planes y programas de la escuela.
- Realizar estudios críticos tendientes a la actualización de los planes y programas de estudio.
- Preparar conferencias, seminarios y cursos especiales y organizar o colaborar en congresos científicos, nacionales e internacionales relativos a disciplinas que se imparten en la escuela.
- Asesorar y orientar a los alumnos en la preparación de tesis profesionales.
- Planear, programar y controlar las prácticas escolares de las materias que lo requieran.³¹

³¹ Cfr. UNAM, Manual de organización, parte I, UNAM, México, p. 77.

2.1.2. ORGANIZACIÓN DE LA ENEP.

La Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán funciona con una organización propia, puesto que desde sus inicios se estableció una administración descentralizada, en sus inicios contaba con:

- Dirección,
- Secretario Particular de la Dirección,
- Secretario Auxiliar,
- Departamento de Promoción, Vinculación e Intercambio,
- Departamento de Información,
- Unidad de Planeación,
- Oficina Jurídica,
- Secretaria General,
- Coordinación de Servicios Académicos,
- Coordinación de Extensión Universitaria, y
- Secretaria Administrativa³².

Desde marzo de 1975 éstas áreas de apoyo a la docencia paulatinamente fueron actualizándose con el propósito de agilizar trámites y procesos administrativos.

³² Cfr. UNAM. Manual de organización, 23. pp. 11-25.

2.2. HISTORIA DEL CID.

La historia de la biblioteca de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán (ENEP-A) se desarrolla simultáneamente con este campus. El acervo se inició con una pequeña colección de documentos -los cuales controlaba la Dirección General de Bibliotecas (DGB) hasta ciertos procesos de organización- y con las donaciones de otras facultades y escuelas, y las de algunos alumnos de la propia escuela, pese a estos pobres inicios a los pocos años ya se contaba con una gran colección que hasta la fecha no ha dejado de aumentar tanto que actualmente se ha pensado en la ampliación del Centro de Información y Documentación (CID) pero por la situación económica de la UNAM no ha sido posible.

La DGB. empieza a realizar el catálogo del *Departamento de biblioteca y Hemeroteca* como así se le nombra, el préstamo únicamente se daba en sala puesto que no se contaba aún con una forma de registro de credenciales y no había suficiente personal, la biblioteca desde el principio contaba con una considerable afluencia de alumnos que demandaban ya al menos los textos de las bibliografías de sus materias.

Al principio funcionaba como una colección de estantería cerrada, el boletín bibliográfico que se publicaba era alfabetizado por temas además de que tuvo un gran número de lectores, éste boletín se publicaba para compensar la ausencia de un catálogo. En 1976 la pequeña biblioteca contaba con 4,690 volúmenes y 100 títulos de publicaciones periódicas a disposición de los usuarios, las multas se elaboraban por la cantidad de \$2.00 por cada día de retraso, en este punto se han dado constantes modificaciones, actualmente

la multa asciende a \$1.00, por cada día de retraso y también un día de suspensión de préstamo a domicilio por el mismo período.

Aún era director de la ENEP - Acatlán el Lic. Raul Béjar Navarro cuando el departamento de biblioteca y hemeroteca recibió en 1977 1, 200 libros listos para ser consultados por los usuarios y la DGB enviaba cada vez una catidad mayor así se iba logrando el incremento de la colección y la creación de una biblioteca.

En 1979 se inaugura la biblioteca del Centro de Idiomas Extranjeros(CIE) de la ENEP-A, se comentaba que era el inicio de una biblioteca y hemeroteca que el CIE había fijado como meta. También este año la hemeroteca se separó de la biblioteca y fue instalada en otro edificio; se contaba con tres tipos de préstamo: en sala de lectura o préstamo interno, a domicilio, e interbibliotecario, para únicamente los lectores con credencial de la biblioteca.

Gradualmente la biblioteca fue aumentando y mejorando sus servicios, uno de los cuales fue el servicio de fotocopiado el cual, aunque existía, estaba en otro edificio y a cargo de otra coordinación. Actualmente no hay que salir del CID para obtener copias de cualquier documento y además dentro de este ramo se cuenta con el servicio de escáner.

Después se volvieron a unir la biblioteca y hemeroteca para formar el Centro que es actualmente. El ahora llamado Centro de Información y Documentación cuenta con un total de 230 mil volúmenes a disposición del usuario, los servicios que presta la biblioteca han mejorado y se piensa en el desarrollo de los mismos.

2.2.1. OBJETIVO PRINCIPAL DEL CID

El objetivo primordial del centro de información y documentación es "proporcionar los servicios de información bibliográfica, hemerográfica, documental y automatizada tanto a la comunidad interna como externa de la ENEP Acatlán."³³

2.2.2. FUNCIONES

Uno de los puntos importantes también lo son las funciones que se desempeñan en toda institución y también es una parte importante llevarlas a cabo. Entre las funciones del CID se encuentran las siguientes:

- Integrar y coordinar la elaboración de los programas y procedimientos de trabajo anuales que permiten proporcionar eficientemente los distintos servicios que presta el Centro.
- Proponer los lineamientos de política adquisitiva de material bibliográfico y asignación de los recursos que resuelvan las demandas académicas de la comunidad de la ENEP Acatlán.
- Analizar y aplicar políticas tendientes al mejoramiento de los servicios que ofrecen los diversos departamentos y áreas del centro.³⁴

³³ *Ibidem* p. 183.

³⁴ *Ibidem* p. 185.

Es claro que son sólo algunas de sus funciones del CID, ya que sus responsabilidades son muchas y, de hecho todas sus actividades serían incontables porque también funciona como recinto cultural pues se realizan exposiciones de libros, de carteles, talleres de reparación casera de libros y se proyectan películas y documentales.

2.3. ORGANIZACIÓN

El CID depende de la Coordinación de Servicios Académicos, actualmente la coordinadora del CID es la Lic. en Derecho Patricia Espinosa Martínez. el Centro cuenta con los siguientes departamentos y áreas cada uno de ellos con funciones, objetivos, y características propias:

Departamento de Servicios al Público.

Departamento de Adquisiciones Bibliográficas y Procesos Técnicos.

Departamento de Hemeroteca y Documentación.

Departamento de Consulta.

Área de Consulta Especializada.

Área de Automatización.

Aparte de estos departamentos y áreas existen pequeñas bibliotecas periféricas como son la biblioteca del Programa de Investigación, la del Centro de Idiomas y la del Posgrado y Sistema de Universidad Abierta, todas las cuales dependen de la Coordinación del CID.

El Departamento de Servicios al Público es el que se encarga del préstamo de la Colección General -la colección más grande del CID y la única que se presta a domicilio- y

de la de Reserva, las cuales están constituidas principalmente por monografías. El Departamento de Adquisiciones Bibliográficas y Procesos Técnicos es el que trata con proveedores, recibe donaciones y se encarga de los procesos necesarios antes de que los materiales pasen a las diferentes colecciones del CID. El Departamento de Hemeroteca, además de manejar las obras periódicas, también maneja los índices y resúmenes, y las tesis. En Área de Consulta Especializada se manejan las bases de datos en línea e internet. Finalmente el Área de Automatización se encarga de manejar las bases de datos de los usuarios y las colecciones así como de elaborar las credenciales. Estas dos últimas áreas son casos especiales porque dependen directamente de la Coordinación del CID. El Departamento de Consulta será tratado más adelante.

Se ha apreciado en la pequeña introducción que se presentó acerca de la historia del CID algunos de los desarrollos que ha tenido para bien esta biblioteca, la cual abre sus puertas para los usuarios de lunes a viernes de 9:00. a 20:00 hrs. y los sábados de 9:00 a 14:00 horas.

2.4. ÁREA DE CONSULTA.

Desde 1975, año en que entró la primera matrícula en la ENEP Acatlán, también empezaba a desarrollarse la colección de lo que después sería la biblioteca, para entonces ya se mencionaban en el boletín la existencia de ciertos diccionarios y de los libros cuya consulta sólo se realizaba en la sala de lectura. En la actualidad ésta área cuenta con 15 mil volúmenes.

2.4.1. OBJETIVO

El objetivo del departamento de consulta "Es ofrecer el servicio de consulta del acervo bibliográfico con que cuenta el CID y proporcionar el préstamo de colecciones y libros especiales"³⁵ Es importante mencionar que las colecciones especiales son también muy amplias e importantes.

2.4.2. FUNCIONES

Algunas de las funciones más importantes de este Departamento son las siguientes:

- Establecer los programas, procedimientos, y requerimientos de trabajo anuales que satisfagan las necesidades y servicios que requiera el departamento.
- Elaborar el anteproyecto anual de presupuesto del departamento de acuerdo con a los lineamientos marcados por la institución.
- Asesorar a los usuarios sobre el uso de los catálogos disponibles.
- Actualizar el catálogo manual y computarizado para ofrecer un mejor servicio.
- Vigilar el buen uso del equipo que contiene el catálogo computarizado destinado al usuario.
- Proporcionar al usuario el servicio de consulta del acervo especial en

³⁵ *Ibidem.* p. 193.

sala.

- Cumplir con los convenios de intercambio interbibliotecario con instituciones afines.
- Realizar inventarios del material bajo resguardo del departamento de Consulta.
- Controlar los recursos materiales y humanos a fin de que la prestación del servicio sea eficiente.
- Proponer el descarte del material bibliográfico y hemerográfico obsoleto así como del material de uso nulo.
- Elaborar el informe bimestral de las actividades que realiza el departamento de consulta.
- Evaluar los servicios que presta el departamento con el propósito de mejorarlos.³⁶

En las bibliotecas el servicio de consulta es uno de los componentes más importantes a través del cual el usuario puede con mayor facilidad encontrar la información más adecuada al uso que la destina y con mayor rapidez.

El área de consulta está ubicada en la parte posterioinferior del CID, actualmente la jefa de éste departamento es la Lic. Claudia L. Espinosa Cambronne. Las colecciones que trabaja éste departamento son:

- La colección de libros de consulta: diccionarios, enciclopedias, atlas, libros del año almanaques, manuales, anuarios.

³⁶ *Ibidem.* p. 193-195.

- Las colecciones especiales: códices y libros valiosos (ediciones especiales, libros raros o libros cuyas características los hacen más susceptibles al maltrato); la colección SUA (sistema de universidad abierta); la colección en sistema Braille (con 285 títulos); la colección de videocasetes o películas; la colección de diapositivas; la colección de audiocassettes; la colección de discos de acetato; la colección de CD (tanto de música como del material complementario de la colección del área de consulta, disquetes complementarios de diccionarios y enciclopedia); y la colección de posgrado.

Cabe mencionar que todas estas colecciones a excepción de los diccionarios, enciclopedias, algunos libros del año, anuarios, biografías, manuales, almanaques, tienen servicio de estantería cerrada.

Las colecciones todas tienen una gran demanda, durante todo el semestre los alumnos consultan los distintos catálogos que controla el departamento de consulta inclusive las colecciones más demandadas son las colecciones de películas y documentales, la colección de SUA, y la más demandada es lógicamente la colección de consulta (diccionarios, almanaques, enciclopedias, etc.)

2.4.3. SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA

El servicio de consulta es "la asistencia personal que en forma individual da el bibliotecario a los lectores que buscan información, creo además que el servicio de consulta

implica que la biblioteca reconoce responsabilidad para llevar a cabo este trabajo y para establecer, con este fin una organización específica. En resumen, se pretende ayudar al lector y considerar tal ayuda como parte importante de nuestras obligaciones laborales y así justificar la capacitación y la asignación de un personal especial para desempeñarlo.³⁷

Entre los servicios que se prestan en la sección de consulta se encuentran las siguientes:

- Préstamo interno o a sala. Éste es para todo tipo de usuarios internos, externos y no hay ningún requisito para hacer uso de dicho servicio ya que la estantería es abierta, sólo algunas colecciones como la de SUA y posgrado son de estantería cerrada, el material debe pedirse al bibliotecario de consulta.
- Préstamo interbibliotecario. El servicio se realiza únicamente para el usuario de la biblioteca, esto es para aquel que presente su credencial actualizada de la biblioteca y que además no adeude material alguno y que al momento de requerir el servicio no tenga libros prestados por el CID.
- Préstamo de materiales especiales (vitricas). En las vitricas están códices, libros delicados, raros, de ediciones especiales, es decir, aquellos materiales que requieren cuidados especiales en su uso, por eso se les pide a los usuarios la presentación de una identificación oficial (especialmente la credencial del CID) para que puedan consultar la

³⁷ Richard E. Bopp, Linda C. Smith. Introducción general al servicio de consulta. Libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta. UNAM, CUIB, Fideicomiso para la cultura México- EUA, Información Científica Internacional, Alfaqrana, México, 2000. p. 3.

colección.

- Consulta de catálogos. Los catálogos tanto el manual como el automatizado, están actualizados y pueden ser consultados por todo aquel que entre a la biblioteca.
- Orientación e información sobre los servicios bibliotecarios. Éste servicio es realizado únicamente por el bibliotecario de consulta y se orienta al usuario de los servicios y las colecciones de la biblioteca y de otros recursos. Se realiza tanto a petición individual del usuario, como en forma colectiva en las Pláticas de Introducción a la Biblioteca que imparte el CID anual y mensualmente.
- Visitas guiadas. Para este servicio tienen que anticipar la cita, generalmente es requerido por escuelas de bachillerato, secundarias, e incluso hasta primarias.
- Videoteca. Éste servicio es únicamente para el usuario de la biblioteca ya que el material no sale de ella, existen dos modalidades el servicio individual y el colectivo, se cuenta con dos salas en donde pueden ver el documento, en el servicio colectivo, y cuatro monitores, para el individual.
- Sala de máquinas de escribir. Es otro servicio que presta el Departamento de Consulta, y es para todo el usuario de la biblioteca y el usuario externo.
- Fotocopiado. La biblioteca cuenta con un servicio de fotocopiado, el cual es aprovechado por el usuario de consulta ya que esta colección no sale a domicilio.

- Servicio de escáner. Es otro servicio que presta el Departamento de Consulta ya que las imágenes del material del CID que no sale en préstamo a domicilio es muy solicitado por carreras como Diseño Gráfico y Arquitectura.
- Difusión de nuevas adquisiciones. Este servicio se da por medio de un estante del material de nueva adquisición que se le presenta a los usuarios para que estén enterados de qué material es más reciente en la sala de consulta.

2.5. USUARIOS.

En el apartado de usuario universitario se ha mencionado algunas de las características del usuario que es el mismo que frecuenta el área de consulta, así se hablará del usuario buscando otros aspectos que aún no se ha tratado. En este sentido se puede referir al usuario de los primeros semestres que son los que se presentan a la sala de consulta con variados temas y preguntas, son los que quieren conocer los servicios, la colección y los beneficios que pueden obtener del CID.

Por otro lado están los alumnos de SUA, de nuevo ingreso y de semestres avanzados, los cuales requieren un trato diferente a los del sistema escolarizado, estos usuarios tiene la desventaja de que cuentan con muy poco tiempo para realizar los trámites escolares, tienen menos tiempo aún para adquirir la información dentro de la biblioteca, incluso sólo son los sábados cuando tienen oportunidad de realizar estos trámites.

El usuario de posgrado es otro de los que casi no asisten a la biblioteca, se cree que la razón pudiera ser que la matrícula de posgrado es muy reducida, además de que en su gran mayoría son personas que trabajan.

Otro usuario es el profesor, aunque son escasos los que acuden a la biblioteca, todos los cuales cuentan con una serie de referencias bibliográficas que les sirven para impartir las materias que cursan los alumnos. Esas referencias son las que debe conocer el CID para ser consideradas para la adquisición del material bibliográfico.

En otro apartado se considera a los administrativos, ellos son los que se acercan con menos frecuencia a la biblioteca, son unos cuantos los que lo hacen, son de diferentes áreas administrativas: técnicos, secretarias, directivos, de intendencia, etc. Es frecuente que sólo si están estudiando tengan necesidad de hacer uso de la biblioteca. Dos o tres directivos son los que solicitan el préstamo de videoteca.

El usuario externo es un grupo numeroso, después de los estudiantes de la propia ENEP el que sigue en asistencia al área de consulta del CID, está compuesto por vecinos de la ENEP Acatlán los hay de todas las edades, diferentes características y con distintos objetivos de información.

El principal grupo de usuarios es el de licenciatura, es el más numeroso dentro de la ENEP-A y también es el que registra mayor afluencia hacia el CID. Dentro de este grupo se

pueden establecer subdivisiones: por carrera, por semestre, edades o sexo. Por carrera se pueden ubicar los que estudian: Actuaría, Arquitectura, Ciencias Políticas y Administración Pública, Derecho, Diseño Gráfico, Economía, Enseñanza de Inglés, Filosofía, Historia Ingeniería Civil, Lengua y Literatura Hispánicas, Matemáticas Aplicadas y Computación, Pedagogía, Periodismo y Comunicación, Relaciones Internacionales y Sociología.

Según si se trata de semestre par o non, se tienen usuarios de semestres variados que van del primero al décimo semestre según la carrera.

En cuanto a las edades, como siempre hay gran variedad, pero puede considerarse que las edades oscilan entre 17 y 25 años, aunque hay alumnos de 50 años o más.

CAPÍTULO 3
LAS NECESIDADES DE
INFORMACIÓN DEL
ÁREA DE CONSULTA
DEL CID DE LA ENEP—
ACATLÁN.

3. LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DEL ÁREA DE CONSULTA DEL CID . DE LA ENEP-ACATLAN.

De los dos capítulos que se tienen hasta el momento éste es el de mayor relevancia si se toma en cuenta que en él se hace el análisis bibliotecológico, es decir que se espera ya utilizar las técnicas, métodos y herramientas que en el campo bibliotecológico se han manejado específicamente en estudios de usuarios. Con esto se espera alcanzar los objetivos trazados, conocer las necesidades de información del usuario del área de consulta del CID.

3.1.OBJETIVOS.

Como es sabido un trabajo bien organizado siempre se diseña de acuerdo con objetivos claros, precisos con la intención de que se alcancen con relativa facilidad pues “son las guías del estudio”³⁸. De modo que en primer lugar se señalarán los dos objetivos que se contemplan:

- 1) Identificar las necesidades de información de los usuarios que acudieron al área de consulta del centro de información y documentación de la ENEP – Acatlán.
- 2) Analizar qué tipo de usuario es el que acude al área de consulta del centro de información y documentación de la ENEP – Acatlán.

³⁸ Carlos Hernández Sampieri. Metodología de la investigación. 2ª. ed. México, McGraw-Hill, 1998. p. 11.

3.2. MATERIALES Y MÉTODOS.

Los métodos empleados en la investigación son numerosos, como también numerosos los que se orientan al área bibliotecológica, entre ellos se pueden señalar los indicados en la Tesis de Maestría del Dr. Juan José Calva³⁹, en la cual se enumeran y explican algunos métodos que se han utilizado en los estudios de necesidades de información.

El método que se aplicó fue el análisis de datos cuantificables utilizando una base de datos que se conformó en el área de consulta de la ENEP Acatlán. Para la creación de la mencionada base se empleó una hoja de cálculo en Excel

3.2.1. POBLACIÓN.

La unidad de análisis son las necesidades de información del área de consulta del CID de la ENEP – Acatlán. La población considerada está integrada por todos los usuarios que entraron a la sala de consulta desde el 13 de marzo de 2000 a 14 de Diciembre del 2001, cuyos datos quedaron incluidos en la base de datos. La gran mayoría de los usuarios fueron alumnos, aunque también hay usuarios externos, profesores y personal administrativo.

³⁹ Juan José Calva González. Las necesidades de información: su naturaleza, manifestación y detección. Tesis (maestría). UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, México, 1998. pp. 168-170.

3.2.2. ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO.

La información se recabó en el periodo antes mencionado aplicándose al total de la población. La base cuenta con los siguientes datos:

1. **HORA DE ENTRADA.** Con éste dato se puede determinar a qué hora hay más afluencia de usuarios, cuándo es la hora en la que hay menos usuarios en la sala, cuantas horas se da en total el servicio, y exactamente cuantos usuarios en promedio entraron en la sala de consulta diaria y mensualmente.
2. **TEMA QUE ESTÁN BUSCANDO.** Este es el elemento más importante puesto que el usuario demanda información sobre un tema en particular que necesita buscar. En este se puede uniformar los temas y se puede saber que necesitaba el usuario .

En ese momento, mediante ésta información o unificación se da una cifra exacta de cuál tema es el más demandado por los usuarios. Un ejemplo es el tema **Arquitectura**. Los usuarios lo pueden solicitar con las siguientes palabras:

- a) Plazola.
- b) Conceptos de arquitectura.
- c) Arquitectura.
- d) Diccionario de arquitectura.
- e) Arquitectura del siglo XX.
- f) Arquitectura constructivismo.
- g) Hospitales.
- h) Bibliografías de arquitectos.
- i) Arquitectura conceptos.

O bien se puede saber con cuántas modalidades se puede pedir un solo asunto o tema como lo que en el ejemplo mostrado.

3. NOMBRE DEL ALUMNO. Se podría saber el nombre del usuario más asiduo, su carrera y cuantas veces entró a la sala.
4. CARRERA. Se podría establecer cuales usuarios son los más asiduos, tal vez determinar una relación de carrera con el del tema, total de alumnos con total del tema que se solicita más.

Un ejemplo directo de los datos es:

HORA	TEMA	NOMBRE	CUENTA	CARRERA
09:04	CONCEPTOS DE COMUNICACION	ROMERO COVARRIAS SIGFRIDO	9510427-8	PED
09:04	CONCEPTOS DE COMUNICACION	PEREZ MORALES CONSUELO ELIZABETH	9400666-7	PED
09:07	LENGUAJE C	LOPEZ GARCIA HORTENCIA ADOR	40000319-9	MAC
09:07	LENGUAJE C	RODRIGUEZ LOPEZ JUAN CARLOS	08722098-7	MAC

3.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para continuar con el estudio se presentan a continuación junto con las correspondientes explicaciones y procedimientos, algunas tablas que ayudarán a comprender los resultados que se obtuvieron del análisis de las cifras de la base de datos de la sala de consulta.

En el primer cuadro tenemos el total de usuarios que entró a la sala de consulta en el año 2000, en la primera columna se encuentra la hora y en las columnas subsiguientes se presentan los meses y la cifras representan el número de usuarios que entró en dicho mes. De esta manera se obtuvo un total primero día por día, luego mes por mes y finalmente por cada año, así se obtuvo el total de usuarios que entró a la sala de consulta en este periodo.

TABLA 1. USUARIOS ATENDIDOS EN EL AÑO 2000.

HORA	mar-00	abr-00	may-00	jun-00	jul-00	ago-00	sep-00	oct-00	nov-00	dic-00	TOT
9:10	230	238	409	208	209	260	193	343	227	155	2470
10:11	308	303	409	389	301	382	305	413	289	190	3287
11:12	333	412	481	418	407	387	347	489	368	231	3833
12:13	428	392	486	459	381	401	358	485	378	298	4042
13:14	384	355	420	371	288	395	280	440	311	255	3489
14:15	332	304	401	321	189	305	254	358	282	174	2878
15:16	281	277	324	273	227	289	250	320	234	185	2800
16:17	208	212	280	249	207	189	201	231	222	132	2131
17:18	243	230	339	289	244	214	227	321	280	178	2545
18:19	204	212	289	229	157	221	225	287	210	148	2182
19:20	79	103	181	129	78	98	99	113	82	85	1008
TOTAL	3016	3038	3959	3333	2668	3119	2717	3778	2843	1991	30462

Se observa en el cuadro dos que la hora con un mayor número de usuarios es la de las 12 a las 13 horas con un total de 5, 469, también aumentó el número total de usuarios con respecto al año anterior y en este cuadro el mes con mayor porcentaje de usuarios fue el de noviembre y hay horas en las que aumenta el número como en la antepenúltima hora y una antes de la antepenúltima. La suma de los dos años es de 69, 982

TABLA 2. USUARIOS ATENDIDOS EN EL AÑO 2001.

HORA	ene-01	feb-01	mar-01	abr-01	may-01	jun-01	jul-01	ago-01	sep-01	oct-01	nov-01	dic-01	TOT
9:10	337	304	356	147	230	353	215	184	181	148	400	118	2973
10:11	396	395	440	234	336	455	259	274	342	254	501	145	4031
11:12	555	419	556	247	394	636	283	316	380	399	558	139	4880
12:13	545	476	621	255	596	632	376	329	395	399	715	130	5469
13:14	481	440	399	235	422	528	276	239	372	420	669	167	4648
14:15	419	374	354	213	280	457	198	210	284	317	658	116	3880
15:16	432	286	378	171	210	390	193	214	252	248	516	117	3407
16:17	299	280	292	152	204	335	140	173	224	229	406	99	2813
17:18	370	340	328	133	260	382	202	180	293	273	488	112	3359
18:19	322	240	310	120	210	334	179	132	226	206	366	107	2754
19:20	142	134	159	62	104	156	82	58	113	79	189	28	1308
TOT.	4298	3648	4191	1969	3246	4658	2403	2309	3064	2972	5464	1278	39520

En el cuadro tres hay una frase que resaltó en el análisis y que se dio durante los dos años que contempla la base. ésta es "**CONCEPTOS DE DERECHO**" la cual aparece 1, 502 veces para el año 2000 y para el año 2001 se visualizó un considerable aumento en el número de veces que aparece esta misma frase, la cual, hay que recalcar, es exactamente igual, no cambia como otras nociones, ni siquiera en la forma plural, en total fueron 2, 686 veces en el mencionado año.

TABLA 3. NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EN EL AÑO 2000

PALABRA	NUMERO	AÑO
CONCEPTOS DE DERECHO	1502	2000
FILOSOFÍA	622	2000
HISTORIA DE MÉXICO	568	2000
HISTORIA DEL ARTE	489	2000
PSICOLOGÍA	486	2000
COMPUTACIÓN	471	2000
ARTE	380	2000
BIOGRAFÍAS	378	2000
DICCIONARIO JURÍDICO	378	2000
ARQUITECTURA	370	2000
CONCEPTOS DE ECONOMÍA	363	2000
LITERATURA	331	2000
CONCEPTOS GENERALES	330	2000
ECONOMÍA	325	2000
CINE	273	2000
CONCEPTOS JURÍDICOS	267	2000
TEMAS DIFERENTES (SE SOLICITÓ UNA SOLA VEZ)	2540	2000
TEMAS DIFERENTES (SE SOLICITARON DOS VECES)	880	2000
TEMAS DIFERENTES (SE SOLICITARON TRES VECES)	398	2000
TEMAS DIFERENTES (SE SOLICITARON CUATRO VECES)	201	2000
VER ANEXO 1		

Se aprecia en el cuadro cuatro que también aparecen en las primeras veinticinco cifras palabras o frases como *PSICOLOGÍA, HISTORIA DEL ARTE, COMPUTACIÓN, ARTE, BIOGRAFÍAS, ARQUITECTURA*, temas que fueron los más demandados después de la primera frase.

TABLA 4. NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SALA DE CONSULTA EN EL AÑO 2001.

PALABRA	NUMERO	AÑO
CONCEPTOS DE DERECHO	2686	2001
CONCEPTOS DE ARQUITECTURA	1268	2001
CONCEPTOS JURÍDICOS	1081	2001
BIOGRAFÍAS	1083	2001
HISTORIA DE MÉXICO	1022	2001
CONCEPTOS DE ECONOMÍA	813	2001
ARTE	757	2001
CONCEPTOS GENERALES	729	2001
HISTORIA DEL ARTE	724	2001
ARQUITECTURA	602	2001
HISTORIA UNIVERSAL	532	2001
COMPUTACIÓN	495	2001
PSICOLOGÍA	459	2001
ECONOMÍA	450	2001
LINGÜÍSTICA	448	2001
LITERATURA	446	2001
TEMAS DIFERENTES (SE SOLICITÓ UNA SOLA VEZ)	2258	2001
TEMAS DIFERENTES (SE SOLICITARON DOS VECES)	833	2001
TEMAS DIFERENTES (SE SOLICITARON TRES VECES)	355	2001
TEMAS DIFERENTES (SE SOLICITARON CUATRO VECES)	180	2001
VER ANEXO 2		

En el siguiente cuadro se observa el comportamiento del alumno que asistió más número de veces a la sala de consulta. Así el alumno Xolocotzi Jiménez Salvador es el usuario que más asistió con un total de 94 veces distribuidos en diez meses de los veintidós que comprende la base de datos, y el mes que asistió más veces fue en junio-00 con un total de 12 veces, y en octubre-01 y noviembre-00 hay un empate con 11 veces cada uno de los meses.

TABLA 5. USUARIOS QUE VISITARON MÁS OCASIONES EL ÁREA DE CONSULTA

NOMBRE	VECES	MES	TOTAL
XOLOCOTZI JIMÉNEZ SALVADOR	10	oct-00	10
	8	may-00	18
	9	jul-01	27
	10	sep-01	37
	5	dic-00	42
	8	abr-00	50
	11	oct-01	61
	11	nov-00	72
	10	mar-00	82
	12	jun-00	94
DE ÁVILA HEREDIA DANIEL	14	ene-01	14
	10	feb-01	24
	8	may-01	32
HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ MARIA DEL CARMEN	14	mar-01	46
	9	nov-00	9
	10	sep-00	19
	9	ago-01	28
	14	jun-00	42
ALEGRÍA MAR FLOR ILIANA	9	jul-01	9
	10	sep-01	19
	11	nov-01	30
GÓMEZ SOSA MARIA GUADALUPE	12	nov-00	12
	10	mar-01	22
	5	dic-00	27
HERNANDEZ DIAZ IRAIS GUADALUPE	14	ene-01	14
	12	feb-01	26
MAYA CRUZ BLANCA	10	jun-01	10
	14	oct-00	24

En el cuadro número seis se aprecia claramente que la carrera que aparece más frecuentemente en la base es la carrera de DERECHO, en el primer año que comprende la base (2000) se obtuvo un total de 5, 873 ocurrencias y para el siguiente año el número ascendió a 7,974 lo cual constituye un considerable aumento en la asistencia de usuarios de esta carrera al área de consulta. En total se tuvo un total de 13, 847 veces que aparece esta carrera.

TABLA 6. ORDEN DE CARRERAS EN RELACIÓN CON SU ASISTENCIA EN LA SALA DE CONSULTA.

CARRERA	TOTAL 00	TOTAL 01	FINAL/TOT
DERECHO	5873	7974	13847
ARQUITECTURA	4076	6491	10567
COMUNICACIÓN	2943	3194	6137
DISEÑO GRÁFICO	2352	3332	5684
PEDAGOGÍA	2178	2382	4560
EXTERNO	1538	2738	4276
RELACIONES INTERNACIONALES	1717	2303	4020
HISTORIA	1209	2124	3333
CIENCIAS POLITICAS	1375	1886	3261
MATEMÁTICAS APLICADAS Y COMPUTACIÓN	1585	1502	3087
LENGUA Y LITERATURA HISPÁNICAS	1291	1398	2689
ECONOMÍA	785	916	1701
SOCIOLOGÍA	557	792	1349
FILOSOFÍA	543	653	1196
ENSEÑANZA DE INGLÉS/LEI	459	662	1121
ACTUARÍA	378	390	768
INGENIERÍA CIVIL	285	464	749
TESISTAS	247	391	638
ACADÉMICOS	219	341	560
VACÍAS	104	135	239
ADMINISTRATIVOS	28	31	57
POSGRADO	30	24	54

Por último se puede afirmar que sí se alcanzó el objetivo trazado y positivamente, el hecho de pedirle al usuario el tema que buscaría dentro de la sala de consulta arrojó datos como son: temas muy generales, palabras muy generales así como temas demasiado específicos y palabras específicas. Se obtuvo la carrera que más usa la sala de consulta y por consiguiente se detectó que por lo menos en la ENEP-A siguen siendo los alumnos de las carreras más grandes en cuanto a población -las llamadas tradicionalmente sobrecargadas- las que acuden más a la biblioteca y los temas que buscan son, por supuesto, los temas más solicitados.

Así también, se pudo percibir que a pesar de la situación económica que atraviesa el país continúa la demanda de estas carreras, motivo por el cual hace falta una buena biblioteca universitaria pública y el papel del bibliotecario es así importante para detectar las necesidades del usuario así como el ordenamiento de la información.

Hoy se puede decir que las mejores bibliotecas públicas las tiene, las ha tenido y por lo visto las tendrá la UNAM, y este estudio contribuirá para que se siga manteniendo en ese privilegiado lugar.

CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos se observó con mayor certeza cuáles eran los temas que interesaban más a los usuarios mayoritarios, lo cual permitirá a la larga saber cuáles documentos deben tener mayor importancia o a los cuales se debe dar la debida prioridad.

Un estudio como el que se realizó permitió entonces saber las necesidades de los alumnos, las cuales, pese a concernir a los usuarios más asiduos y numerosos tradicionalmente eran obviadas. Algunas de las necesidades de los usuarios del CID de la ENEP- A. ya eran conocidas de manera aproximativa, por ejemplo, las necesidades de los académicos se podían saber directamente por medio de sus peticiones de compra o a través del préstamo interbibliotecario, pero con los alumnos es más difícil puesto que antes de esto no se le había dado la importancia debida.

Se pudo detectar que la información recabada efectivamente era necesaria dada la importancia del Centro de Información y la carencia de instrumentos que permitieran no sólo conocer a los usuarios sino las necesidades reales que presentaban.

En cuanto a los datos concretos recogidos, se estima que durante el periodo estudiado, el momento en el que se tiene una mayor cantidad de usuarios es la hora que va de las 12:00 a las 13:00 horas; también se estableció que la ultima hora de servicio (19:00 a 20:00 hrs.), era la de menor afluencia de usuarios. Se pudo ver que entre las 11:00 y las

14:00 hrs. es el periodo en el que se encuentran más usuarios dentro de la sala de consulta, esto es, al final de las clases del turno matutino y antes del inicio del vespertino.

Asimismo, se constató que en los meses de mayo del 2000 y noviembre del 2001 fueron los meses en que asistieron más usuarios y que además coincidieron en ser equivalente en cuanto a la permanencia en sala, lo cual no coincidió con el mismo momento respecto al calendario escolar de ambos años.

Con datos como estos se detectaron las necesidades de la mayor población de usuarios y se descubrió también que el usuario entra a la sala de consulta a buscar conceptos esto es muy importante que se resalte CONCEPTOS en plural, no entra generalmente a buscar un solo concepto, esto es que busca varios conceptos del mismo tema. En este caso CONCEPTOS DE DERECHO fue el tema más solicitado aunque el usuario más asiduo no es de la carrera de derecho y tampoco este usuario solicitó el tema que resulto ser más solicitado, pero el tema y la carrera con mayor afluencia de alumnos si coinciden.

Se observo también que un sólo tema puede ser solicitado de muchas maneras como son en plural o singular, sus sinónimos, temas más específicos que tengan una relación directa con ello o bien temas más generales que guarden relación con ello.

El tema que ocupó el segundo lugar en el 2000 fue "FILOSOFÍA" (622 solicitudes) y para el 2001 fue "CONCEPTOS DE ARQUITECTURA" (1268, décimo lugar en el 2000). Continuando con esta línea en tercer lugar para el 2000 fue "HISTORIA DE

MÉXICO" (558, quinto lugar en el 2001) y en el 2001 fue "CONCEPTOS JURÍDICOS" (1081).

Otros temas importantes fueron "HISTORIA DEL ARTE" cuarto lugar en el 2000 "CONCEPTOS DE ECONOMÍA" sexto lugar en el 2000 y décimo primero el 2001, "LITERATURA" en el 2000 en el décimo segundo y en el 2001 en el décimo sexto.

Respecto a los usuarios más frecuentes hay que observar que entre el primer y segundo lugar la diferencia es casi del doble mientras que entre éste último y los subsecuentes la diferencia es menor, lo cual nos habla de conductas regulares.

Como ya se mencionó las profundas crisis actuales hacen que el alumno necesite cada vez más la biblioteca, esto se comprobó con el considerable aumento de usuarios que se dejó ver en el año 2001.

Los usuarios de la carrera de Derecho son los más asiduos a la sala al mismo tiempo que es la que tiene más población dentro de la escuela. En segundo lugar tenemos a la carrera de Arquitectura que también cuenta con una población numerosa.

La población de alumnos de posgrado es la menos numerosa y por lo tanto los temas solicitados por ellos fueron también los menos frecuentes. Otro grupo de usuarios con poca presencia en el CID fueron los administrativos y –con un poco menos de asistencia- los académicos.

Hay otro dato importante, el usuario externo es el que aparece en el sexto lugar de asistencia, por arriba de la población de alumnos de Relaciones internacionales, Matemáticas aplicadas y computación, Filosofía, Sociología, Enseñanza de Inglés, académicos y administrativos. Este fue un dato un tanto inesperado pues aunque hay carreras con pequeña población siempre esperé que fuera más la población de alumnos de todas las carreras los que asistieran a la sala de consulta. Hay que mencionar que en el grupo de usuarios externos estuvieron fueron alumnos de bachillerato, alumnos de otras universidades públicas y privadas, y niños de primaria tanto públicas como privadas. Esto indica que la biblioteca de Acatlán es una opción importante para las escuelas de la zona y nos hace ver la diversidad de niveles de estudios a los que se atiende.

Por último, se observó que algunas necesidades de información de los usuarios son muy parecidas, por ejemplo es común que los alumnos de derecho necesiten y demanden un mismo o mismos conceptos, es posible que formen parte del mismo turno, materia e incluso grupo y que, por ello, tengan a el mismo profesor que les dejó esa tarea , de modo que una buena cantidad de alumnos de una misma carrera en ocasiones tienen la misma necesidad de información.

Como siempre se presentan algunas dificultades en este caso se detectó un tanto el desinterés por algunos usuarios al no prestarse para la recopilación de los datos, en algunos casos se observó la desesperación de algunos usuarios. La base de datos era enorme pero aun así se pudo trabajar en su totalidad

SUGERENCIAS.

En este sentido la sala de consulta debería tener o más bien contemplar en su selección diccionarios, enciclopedias, manuales, almanaques, videos, en fin, documentos principalmente del tema de derecho y en el orden que se mencionan.

También se debe adquirir textos relativos al resto de los temas que resultaron los más solicitados como arquitectura, filosofía, biografías diversas e historia, así como documentos de relaciones internacionales, matemáticas, sociología y lingüística aplicada para captar a los usuarios de las carreras relativas a esos temas, pues su falta de asistencia se puede deber a la insuficiencia de información.

También sería deseable contemplar la idea de constituir de nuevo la base de datos de la sala de consulta, perfeccionándola con rubros como sexo del usuario, el semestre al que pertenece y, antes de que abandone la sala, preguntarle de alguna manera si encontró lo que estaba buscando y en dónde.

Se ha visto que la base con la cual se contaba ha servido para obtener y analizar todos estos datos, así, será magnífico que se constituyera una nueva ya que bien vale la pena que el alumno espere unos cuantos minutitos para llenar los rubros con sus datos - claro está haciéndoles hincapié en que es importantísimo para la biblioteca y para ellos mismos-, de esta manera creo que ellos comprenderían bien la espera.

BIBLIOGRAFÍA.

- Banco Mundial. *El conocimiento al servicio del desarrollo. Informe sobre el desarrollo mundial, 1998-99*, Mundi-Prensa, Madrid, 1999. 253 p.
- Bopp, Richard E., Linda C. Smith. *Introducción general al servicio de consulta, libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*, UNAM, CUIB, Alfaguara, México, 2000. (Manuales, 24). 420 p.
- Calva González, Juan José. "Una aproximación a lo que son las necesidades de información" " *Investigación bibliotecológica: archivonomía y bibliotecología e información* (México, UNAM) V. 5, 1991, núm. 11, Julio-dic, 1991. pp. 33-37.
- "Las necesidades de información de la comunidad académica como base en el desarrollo de colecciones". *1er. Seminario Internacional sobre desarrollo de colecciones*. Coordinadora Ma. del Carmen Negrete Gutiérrez. (Memorias, 12). México, CUIB, 1998. pp.47-57
- "Las necesidades de información. La importancia de su estudio" *Biblioteca Universitaria: Boletín informativo de la DGB*, V.9, 1994, núm. 130. pp. 33-38.
- Las necesidades de información: Su naturaleza, manifestaciones y detección*. Tesis. (Maestría en Bibliotecología, UNAM-Fac. Filosofía y letras) 1998. 247 p.
- Castillo Sánchez, Octavio. "Estudios de usuario: Comentario y anotaciones." *Boletín del Departamento de Bibliotecología*. núm. 8, julio-dic, 1983. pp.7-13

-----"Técnicas de recolección de información más usadas en los estudios de usuarios".

Revista interamericana de Bibliotecología. V. 16, núm. 21, 1993. pp. 44-59.

Cazares Hernández, Laura. *Técnicas actuales de investigación documental*, 3ª. ed., Trillas, México, 1990. 141 p.

Col-Vinett, R. *Ciencia documental: Principios y sistema*, Mitre, Barcelona, 1984. (Textos de informática y documentación). 220 p.

Crawford, S. "Information, needs and users". *Artist*, V. 13, 1978. pp. 61-81.

Diccionario de la información, comunicación, y periodismo, 2ª. ed. Paraninfo, Madrid, 1992. 579 p.

Economía planeta: Diccionario enciclopédico, Planeta, Barcelona, 1984. 526 p.

El pequeño Larousse 2004, 10a. ed., Larousse, Barcelona, 2003. 1824 p.

ENEP-Acatlán, UNAM. *ENEP-Acatlán, Plan de desarrollo. 1993-2000*. ENEP-Acatlán, México, 1993. 50 p.

-----"¿Sabías qué?: Gaceta informativa de la Escuela Nacional de Estudios profesionales Acatlán, ENEP-Acatlán, México, 2001, núm.24. 25 p.

-----*Manual de organización: 1995*, ENEP-Acatlán, UNAM, México, 1995, 2 ts.

Hernández Salazar, Patricia (Coord.) *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. México, UNAM- CUIB, 1997. (Memorias, 11). 85 p.

-----*La formación de usuarios de la información e instituciones de educación superior*. UNAM, CUIB, México, 1998. (Cuadernos, 4). 76 p.

Izquierdo Alonso Mónica. "Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de la información: bases conceptuales y metodológicas" *Investigación Bibliotecológica*. V.13, núm. 26, Enero-jun, 1999. pp. 112-134.

- Hernández Sampieri, Carlos. *Metodología de la investigación*, 2ª. ed., Mc Graw Hill, México, 1998. 501 p.
- Martínez de Souza, José. *Diccionario de tipología y del libro*, Labor, Barcelona, 1974. 545 p.
- Maslow, A. H. *Motivation and personality*. 2a ed. New York, Harper and Row, c1970. 225 p.
- Morales Campos, Estela. "El usuario universitario", *Primer seminario sobre políticas nacionales de investigación y desarrollo*. UNAM, CUIB, México, 1990, (Memorias, 8). 98 p.
- "Bibliotecología e información". *Boletín de la Asociación de Bibliotecarios*. Año 5, núm. 15, jun, 1989. p. 13-21.
- Núñez Paula, Israel A. "Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación y de información de los usuarios o lectores". *Ciencias de la Información*. Vol. 23, núm., 2, junio, 1992. pp. 118-129.
- Real academia de la lengua española. *Diccionario de la lengua española*. 21ª ed., Espasa-Calpe. Madrid, 1992. 1513 p.
- Rendón, Miguel Ángel. *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología*. UNAM, CUIB, México, 1998 (Monografías, 24). 148 p.
- Sanz Casado, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. España, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994. (Biblioteca del libro, 62). pp. 288.
- Serdan, Arthur. *Diccionario de economía: Una exposición alfabética de los conceptos económicos y su aplicación*, Oikos-Fau, Barcelona, 1965. 533 p.

ANEXO 1

TEMAS SOLICITADOS

TEMA	2001	2000
ABORTO	9	9
ACUARELA	6	
ADMINISTRACIÓN	220	210
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	44	40
AEROGRAFÍA	22	10
AGENCIA AUTOMOTRIZ	8	
AGENCIAS AUTOMOTRICES	9	
AGRICULTURA	7	
AIRE ACONDICIONADO	5	
AJEDREZ	5	
ALEMÁN	5	
ÁLGEBRA	11	7
ALMANAQUE	6	8
ALMANAQUE MUNDIAL	7	
ALMANAQUES	8	8
AMÉRICA LATINA	6	28
AMPARO	17	28
ANÁLISIS DE CONTENIDO	21	7
ANATOMÍA	7	12
ANIMACIÓN	13	13
ANIMALES	14	25
ANTOLOGÍA DE HISTORIA	6	
ANTOMETRÍA	5	
ANTROPOLOGÍA	19	16
ANTROPOLOGÍA E HISTORIA	10	
ANTROPOMETRÍA	7	5
ANUARIO	6	
ANUARIOS	12	8
APRENDIZAJE	6	10
ARISTÓTELES	13	6
ARQUEOLOGÍA	11	10
ARQUITECTOS	13	
ARQUITECTOS MEXICANOS	15	14
ARQUITECTURA	602	370
ARQUITECTURA BARROCA	55	14
ARQUITECTURA BIOGRAFÍAS	5	
ARQUITECTURA BIZANTINA	9	
ARQUITECTURA CIVIL	7	
ARQUITECTURA COLONIAL	28	11
ARQUITECTURA CONCEPTOS	22	12

ARQUITECTURA CONTEMPORÁNEA	124	64
ARQUITECTURA DE MÉXICO	9	
ARQUITECTURA DEL SIGLO XIX	24	19
ARQUITECTURA DEL SIGLO XVI	10	
ARQUITECTURA DEL SIGLO XX	6	8
ARQUITECTURA DEPORTIVA	10	6
ARQUITECTURA EGIPCIA	11	7
ARQUITECTURA EN ARTES	6	
ARQUITECTURA EN MÉXICO	11	5
ARQUITECTURA ESCUELAS	10	8
ARQUITECTURA EUROPEA	5	
ARQUITECTURA GÓTICO	42	22
ARQUITECTURA GRIEGA	23	16
ARQUITECTURA HABITACIONAL	59	26
ARQUITECTURA HINDÚ	12	
ARQUITECTURA HISTORIA	5	
ARQUITECTURA HOSPITALES	6	
ARQUITECTURA HOTELES	6	
ARQUITECTURA INDUSTRIAL	6	
ARQUITECTURA INTERNACIONAL	5	
ARQUITECTURA JAPONESA	12	7
ARQUITECTURA MAYA	8	7
ARQUITECTURA MEXICANA	88	61
ARQUITECTURA MEXICANOS	19	
ARQUITECTURA MODERNA	44	20
ARQUITECTURA NACIONALISTA	5	
ARQUITECTURA NEOCLÁSICA	33	
ARQUITECTURA ORGÁNICA	12	
ARQUITECTURA PLAZOLA	19	16
ARQUITECTURA POSMODERNA	5	
ARQUITECTURA PREHISPÁNICA	60	54
ARQUITECTURA RENACENTISTA	5	
ARQUITECTURA ROMA	8	
ARQUITECTURA ROMANA	27	23
ARQUITECTURA ROMÁNICA	14	14
ARQUITECTURA SIGLO XIX	40	12
ARQUITECTURA SIGLO XIX EN MÉXICO	5	
ARQUITECTURA SIGLO XVI	6	
ARQUITECTURA VERNÁCULA	7	
ARQUITECTURA VIRREINAL	76	18
ARQUITECTURA Y RELIEVE	9	
ARTE	757	757
ARTE BARROCO	38	38
ARTE BIZANTINO	7	7

ARTE COLONIAL	6	
ARTE CONTEMPORÁNEO	8	7
ARTE DE LOS OLMECAS	5	
ARTE DEL SIGLO XVIII	5	
ARTE EGIPCIO	5	
ARTE GÓTICO	34	49
ARTE MAYA	5	
ARTE MEXICANO	43	50
ARTE POP	6	
ARTE PREHISPÁNICO	9	17
ARTE ROMÁNICO	6	9
ARTE ROMANO	12	5
ARTE Y SOCIEDAD	6	
ARTES PLÁSTICAS	89	49
ARTESANÍAS	25	
ASILOS	8	
ASTRONOMÍA	9	9
ATLAS	120	120
ATLAS DE MÉXICO	5	
ATLAS HISTÓRICO	12	
AUDIOVISUALES	8	14
AUDITORÍA	8	
AUDITORIOS	16	7
AUTORES	9	
AUTORES MEXICANOS	7	8
AVERIGUACIÓN PREVIA	7	
AVES	7	
AZTECAS	27	15
BABILONIA	7	5
BARROCO	34	27
BASE DE DATOS	29	9
BIBLIOGRAFÍA	20	12
BIBLIOGRAFÍAS	14	13
BIBLIOTECAS	28	18
BIBLIOTECONOMÍA	5	
BIODIVERSIDAD	5	
BIOGRAFÍA	142	147
BIOGRAFÍAS	1063	378
BIOGRAFÍAS ARQUITECTÓNICAS	11	
BIOGRAFÍAS DE ARQUITECTOS	6	5
BIOGRAFÍAS DE FILÓSOFOS	5	
BIOGRAFÍAS DE MATEMÁTICOS	8	8
BIOLOGÍA	35	16
BOTÁNICA	5	

CAFETERÍAS	5	
CÁLCULO	24	13
CANCHAS DEPORTIVAS	6	
CAPACITACIÓN	5	
CAPITALISMO	12	10
CARBONCILLO	6	
CARDENISMO	6	
CARTEL	22	9
CARTELES	14	16
CASA HABITACIÓN	48	18
CASAS	7	
CATÁLOGO	5	
CATEDRAL ARQUITECTURA	5	
CATEDRALES	11	5
CENTRAL CAMIONERA	9	
CENTRAL DE AUTOBUSES	9	5
CENTRO COMERCIAL	5	
CENTRO CULTURAL	11	
CENTROS COMERCIALES	26	15
CENTROS CULTURALES	18	11
CENTROS DEPORTIVOS	17	
CENTROS SOCIALES	6	
CHINA	7	
CIENCIA	25	10
CIENCIA POLÍTICA	99	52
CIENCIAS	23	
CIENCIAS POLÍTICAS	83	75
CIENCIAS SOCIALES	33	56
CIENTÍFICOS MEXICANOS	10	
CINE	161	273
CINE MEXICANO	17	14
CIUDAD DE MÉXICO	5	
CÓDICE	12	7
CÓDICES	26	12
COLOR	59	12
COLORES	6	6
COMERCIO	14	23
COMERCIO EXTERIOR	6	13
COMERCIO INTERNACIONAL	7	20
COMPUTACIÓN	495	471
COMUNICACIÓN	195	136
CONCEPTO DE ARQUITECTURA	8	
CONCEPTO DE DERECHO	14	
CONCEPTOS	12	19

CONCEPTOS DE DERECHO	6	
CONCEPTOS DE ADMINISTRACIÓN	34	28
CONCEPTOS DE ARQUITECTURA	1268	204
CONCEPTOS DE ARTE	34	15
CONCEPTOS DE CIENCIA POLÍTICA	105	43
CONCEPTOS DE CIENCIAS SOCIALES	11	
CONCEPTOS DE COMPUTACIÓN	420	28
CONCEPTOS DE CONTABILIDAD	8	
CONCEPTOS DE DERECHO	2686	1502
CONCEPTOS DE DERECHO JURÍDICO	13	
CONCEPTOS DE DISEÑO	105	57
CONCEPTOS DE DISEÑO GRÁFICO	13	9
CONCEPTOS DE ECONOMÍA	813	383
CONCEPTOS DE EDUCACIÓN	42	41
CONCEPTOS DE ESTADÍSTICA	7	
CONCEPTOS DE GEOGRAFÍA	13	
CONCEPTOS DE GEOMETRÍA	5	
CONCEPTOS DE HISTORIA	68	40
CONCEPTOS DE INFORMÁTICA	6	
CONCEPTOS DE INGENIERÍA	9	8
CONCEPTOS DE LINGÜÍSTICA	36	11
CONCEPTOS DE LITERATURA	59	26
CONCEPTOS DE MATEMÁTICAS	33	23
CONCEPTOS DE MEDICINA	12	
CONCEPTOS DE PEDAGOGÍA	431	203
CONCEPTOS DE PERIODISMO	12	15
CONCEPTOS DE POLÍTICA	224	103
CONCEPTOS DE PSICOLOGÍA	111	43
CONCEPTOS DE QUÍMICA	8	
CONCEPTOS DE RELACIONES	14	
CONCEPTOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	35	20
CONCEPTOS DE SOCIALES	5	
CONCEPTOS DE SOCIOLOGÍA	439	160
CONCEPTOS DE TELEVISIÓN	5	
CONCEPTOS EN GENERAL	25	
CONCEPTOS GENERALES	742	330
CONCEPTOS GENERALES DE DERECHO	8	
CONCEPTOS JURÍDICOS	1081	267
CONCEPTOS PEDAGÓGICOS	5	16
CONCEPTOS POLÍTICOS	7	5
CONCRETO	11	
CONJUNTOS HABITACIONALES	18	
CONOCIMIENTO	23	6
CONSTITUCIÓN	11	10

CONSTITUCIONALISMO	16	8
CONSTRUCCIÓN	45	35
CONSTRUCTIVISMO	8	
CONSUMO	10	
CONTABILIDAD	54	53
CONTADURÍA	6	
CONTAMINACIÓN	5	10
CONTRACULTURA	8	
CONTRATOS	6	8
CONVENTOS	5	
COSTOS	8	
CREATIVIDAD	11	7
CRIMINALÍSTICA	17	7
CRIMINOLOGÍA	22	26
CUBIERTAS	5	12
CUBISMO	7	11
CULTURA	36	26
CULTURA EN AMÉRICA	5	
CULTURA GRIEGA	14	
CULTURA HINDÚ	14	
CULTURA MAYA	8	6
CULTURAS PREHISPÁNICAS	13	7
CÚPULAS	6	
DANZA	7	
DEFINICIONES DE ARQUITECTURA	6	
DEFINICIONES DE DERECHO	16	8
DELITOS	5	5
DEMOCRACIA	15	14
DEMOGRAFÍA	7	8
DEPORTES	11	6
DERECHO	427	256
DERECHO ADMINISTRATIVO	63	83
DERECHO AGRARIO	26	11
DERECHO CIVIL	149	78
DERECHO CONCEPTOS	12	5
DERECHO CONSTITUCIONAL	63	65
DERECHO DEL TRABAJO	12	10
DERECHO ECONÓMICO	32	37
DERECHO ELECTORAL	6	7
DERECHO FAMILIAR	6	
DERECHO FINANCIERO	38	35
DERECHO FISCAL	27	22
DERECHO GENERAL	14	
DERECHO INTERNACIONAL	43	50

DERECHO JURÍDICO	62	16
DERECHO LABORAL	47	43
DERECHO MARÍTIMO	7	5
DERECHO MERCANTIL	97	105
DERECHO PENAL	305	248
DERECHO PROCESAL	174	122
DERECHO PROCESAL CIVIL	28	81
DERECHO PROCESAL PENAL	45	39
DERECHO ROMANO	65	68
DERECHO UNIFORME	6	
DERECHOS DE AUTOR	6	6
DERECHOS HUMANOS	8	12
DESARROLLO ECONÓMICO	11	6
DÍA DE MUERTOS	23	8
DIALÉCTICA	7	
DIÁLOGOS DE PLATÓN	5	13
DIBUJO	76	27
DIBUJO TÉCNICO	6	
DICCIONARIO	12	20
DICCIONARIO ADMINISTRACIÓN	5	
DICCIONARIO ALEMÁN	12	19
DICCIONARIO ARQUITECTURA	43	23
DICCIONARIO AUTORES	6	7
DICCIONARIO CIENCIA POLÍTICA	10	5
DICCIONARIO CIENCIAS POLÍTICAS	38	6
DICCIONARIO COMUNICACIÓN	40	7
DICCIONARIO DE ALEMÁN	21	18
DICCIONARIO DE ARQUITECTURA	43	30
DICCIONARIO DE AUTORES	9	10
DICCIONARIO DE CIENCIAS POLÍTICAS	24	7
DICCIONARIO DE COMUNICACIÓN	34	18
DICCIONARIO DE DERECHO	101	63
DICCIONARIO DE ECONOMÍA	69	41
DICCIONARIO DE ESPAÑOL	13	24
DICCIONARIO DE FILOSOFÍA	64	39
DICCIONARIO DE FRANCÉS	31	36
DICCIONARIO DE GRIEGO	5	
DICCIONARIO DE INGLÉS	90	49
DICCIONARIO DE ITALIANO	19	17
DICCIONARIO DE JAPONÉS	13	8
DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA	8	19
DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA	11	
DICCIONARIO DE LATÍN	27	13
DICCIONARIO DE LINGÜÍSTICA	15	6

DICCIONARIO DE LITERATURA	9	13
DICCIONARIO DE ORIGEN DUDOSO	5	
DICCIONARIO DE PEDAGOGÍA	22	12
DICCIONARIO DE POLÍTICA	24	23
DICCIONARIO DE PSICOLOGÍA	9	9
DICCIONARIO DE RELACIONES INTERNACIONALES	9	
DICCIONARIO DE RETÓRICA	5	
DICCIONARIO DE SEMIÓTICA	6	
DICCIONARIO DE SÍMBOLOS	31	21
DICCIONARIO DE SINÓNIMOS	5	
DICCIONARIO DE SOCIOLOGÍA	23	17
DICCIONARIO DERECHO	115	52
DICCIONARIO ECONOMÍA	83	37
DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO	32	
DICCIONARIO ESPAÑOL	18	45
DICCIONARIO ETIMOLÓGICO	21	21
DICCIONARIO FILOSOFÍA	55	52
DICCIONARIO FILOSÓFICO	28	20
DICCIONARIO FRANCÉS	48	33
DICCIONARIO GENERAL	36	14
DICCIONARIO GRIEGO	7	
DICCIONARIO HERÁLDICA	5	
DICCIONARIO INGLÉS	96	59
DICCIONARIO INGLÉS ESPAÑOL	24	16
DICCIONARIO ITALIANO	31	25
DICCIONARIO JAPONÉS	14	11
DICCIONARIO JURÍDICO	422	378
DICCIONARIO JURÍDICOS	30	10
DICCIONARIO LATÍN	34	39
DICCIONARIO LENGUA ESPAÑOLA	11	6
DICCIONARIO LINGÜÍSTICA	18	8
DICCIONARIO LITERATURA	10	9
DICCIONARIO MARXISTA	7	
DICCIONARIO NÁHUATL	8	10
DICCIONARIO PEDAGOGÍA	16	13
DICCIONARIO PENAL	5	
DICCIONARIO POLÍTICA	14	25
DICCIONARIO POLÍTICAS	6	
DICCIONARIO POLÍTICO	7	
DICCIONARIO PORTUGUÉS	7	
DICCIONARIO PSICOLOGÍA	9	
DICCIONARIO REAL ACADEMIA	20	
DICCIONARIO REAL ACADEMIA ESPAÑOLA	7	16
DICCIONARIO RELACIONES INTERNACIONALES	9	8

DICCIONARIO SÍMBOLOS	9	35
DICCIONARIO SINÓNIMOS	5	
DICCIONARIO SOCIOLOGÍA	25	10
DICCIONARIOS	20	17
DICCIONARIOS DE DERECHO	5	
DICCIONARIOS DE INGLÉS	5	
DICCIONARIOS JURÍDICOS	21	7
DIDÁCTICA	41	39
DIPLOMACIA	29	19
DISCOTECAS	16	49
DISEÑO	191	78
DISEÑO ARQUITECTÓNICO	11	5
DISEÑO EDITORIAL	28	13
DISEÑO GRÁFICO	86	38
DISEÑO MODERNO Y POSMODERNO	5	
DISEÑO URBANO	20	
ECOLOGÍA	18	18
ECONOMÍA	450	325
ECONOMÍA POLÍTICA	16	39
EDAD MEDIA	22	25
EDICIÓN DE DERECHO	6	
EDIFICIOS	19	13
EDUCACIÓN	250	168
EDUCACIÓN DE ADULTOS	15	8
EDUCACIÓN ESPECIAL	41	115
EDUCACIÓN PARA ADULTOS	13	11
EGIPCOS	7	
EGIPTO	78	48
EL BARROCO	7	
ELECTRÓNICA	5	
ELEMENTOS ARQUITECTÓNICOS	7	
ELEMENTOS DE ARQUITECTURA	18	5
EMPAQUE	15	9
EMPAQUES	15	
EMPIRISMO	7	
EMPRESAS	5	
ENCICLOPEDIA	31	13
ENCICLOPEDIA BRITÁNICA	15	12
ENCICLOPEDIA DE ARQUITECTURA	10	
ENCICLOPEDIA DE FILOSOFÍA	5	
ENCICLOPEDIA DE MÉXICO	8	
ENCICLOPEDIA GENERAL	18	6
ENCICLOPEDIA JURÍDICA	22	13
ENCICLOPEDIA PLAZOLA	10	

ENCICLOPEDIAS	11	23
ENCICLOPEDIISMO	5	
ENSAMBLADOR	11	10
ENSAMBLADORES	12	12
ENSAYO	11	
ENTREVISTA	7	
ENVASE	8	
ENVASES	12	
EPISTEMOLOGÍA	159	137
ESCLAVITUD	5	5
ESCUELA	6	
ESCUELAS	50	12
ESCUELAS DE ARQUITECTURA	6	6
ESCULTURA MAYA	9	
ESCULTURAS	28	
ESPAÑA	11	6
ESPAÑOL	16	
ESTACIÓN DE BOMBEROS	12	
ESTACIONAMIENTOS	6	
ESTADÍSTICA	114	97
ESTADO	16	33
ESTADOS UNIDOS	12	5
ESTÉTICA	35	23
ESTILOS ARQUITECTÓNICOS	6	16
ESTRUCTURALISMO	10	36
ESTRUCTURAS	16	12
ÉTICA	37	26
ÉTICA POLÍTICA	12	
ETIMOLOGÍA	14	
ETIMOLOGÍAS	25	26
ETIMOLOGÍAS GRECOLATINAS	9	
EUROPA	8	
EUROPA DEL SIGLO XIX	6	
EVALUACIÓN	11	
FASCISMO	9	5
FEDERALISMO	10	7
FIGURAS GEOMÉTRICAS	6	
FIGURAS RETÓRICAS	18	7
FILOSOFÍA	134	622
FILOSOFÍA DEL DERECHO	49	23
FILOSOFÍA POLÍTICA	28	14
FINANZAS	40	41
FINANZAS PÚBLICAS	11	7
FÍSICA	32	24

FÍSICA DE ARISTÓTELES	7	
FISIOLOGÍA	6	
FONDO MONETARIO	5	
FOTOGRAFÍA	114	80
FRIDA KAHLO	10	16
FUNCIONALIDAD DE LA CIENCIA	5	
FUNCIONALISMO	19	19
GASOLINERA	10	
GENERAL	37	
GÉNERO LITERARIO	8	
GÉNEROS ARTÍSTICOS	6	
GÉNEROS LITERARIOS	14	8
GEOGRAFÍA	168	119
GEOGRAFÍA DE MÉXICO	8	5
GEOGRAFÍA ECONÓMICA	32	25
GEOLOGÍA	24	12
GEOMETRÍA	39	19
GIMNASIOS	7	
GLOBALIZACIÓN	19	32
GÓTICO	6	6
GRABADO	6	7
GRAMÁTICA	72	66
GRAMÁTICA ESPAÑOLA	6	
GRECIA	109	43
GRECIA HISTORIA	6	
HÁBITOS DE ESTUDIO	6	
HERÁLDICA	105	67
HERÁLDICO	6	
HERMENÉUTICA	6	10
HEURÍSTICA	11	
HISTORIA	356	225
HISTORIA COLONIAL	6	
HISTORIA CONTEMPORÁNEA	7	5
HISTORIA DE MÉXICO	5	
HISTORIA DE AMÉRICA LATINA	16	13
HISTORIA DE ARTE	12	9
HISTORIA DE EGIPTO	5	11
HISTORIA DE ESPAÑA	17	13
HISTORIA DE ESTADOS UNIDOS	11	10
HISTORIA DE EUROPA	6	
HISTORIA DE GRECIA	33	32
HISTORIA DE INGLATERRA	31	
HISTORIA DE LA ARQUITECTURA	194	152
HISTORIA DE LA CULTURA	16	7

HISTORIA DE LA EDUCACIÓN	17	6
HISTORIA DE LA ESCRITURA	6	
HISTORIA DE LA FILOSOFÍA	14	
HISTORIA DE LA LITERATURA	16	12
HISTORIA DE LAS CIVILIZACIONES	5	
HISTORIA DE MESOAMÉRICA	5	
HISTORIA DE MÉXICO	1028	558
HISTORIA DE MÉXICO SIGLO XIX	14	
HISTORIA DE MÉXICO SIGLO XVII	5	
HISTORIA DE ROMA	35	24
HISTORIA DEL ARTE	724	489
HISTORIA DEL ARTE MEXICANO	15	14
HISTORIA DEL DISEÑO	6	6
HISTORIA DEL LIBRO	13	
HISTORIA DEL PAPEL	6	
HISTORIA DEL PERIÓDICO	7	5
HISTORIA DEL SIGLO XX	7	20
HISTORIA ECONÓMICA	14	
HISTORIA MODERNA	8	5
HISTORIA MUNDIAL	10	5
HISTORIA PREHISPÁNICA	8	5
HISTORIA SIGLO XIX	9	8
HISTORIA UNIVERSAL	532	228
HISTORIA Y FILOSOFÍA	5	
HOMBRE	5	
HOSPITALES	43	43
HOTELES	94	72
HOTELES EN PLAZOLA	5	
HUMANISMO	5	8
IDENTIDAD CORPORATIVA	8	
IGLESIAS	29	11
ILUSTRACIÓN	66	42
IMAGEN	17	
IMAGEN CORPORATIVO	22	
IMÁGENES	19	7
IMPERIO ROMANO	12	
IMPRESA	18	9
IMPRESIONISMO	13	11
INDEPENDENCIA DE MÉXICO	7	7
INDÍGENAS	5	
INFORMACIÓN GENERAL	89	100
INFORMÁTICA	86	87
INGENIERÍA	8	
INGENIERÍA CIVIL	6	

INGLÉS	26	14
INSTALACIONES	9	18
INSTITUCIONES DE DERECHO	7	
INSTRUMENTOS MUSICALES	7	
INTERNET	7	8
INTRODUCCIÓN AL DERECHO	15	5
INVENTOS	6	
INVESTIGACIÓN	28	8
INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES	36	30
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	22	10
ITALIANO	6	
JAPONÉS	5	
JARDÍN DE NIÑOS	40	6
JARDINES	5	
JURICIO DE AMPARO	5	
JURÍDICO	16	15
JURISDICCIÓN	13	9
JURISPRUDENCIA	15	27
LA CONQUISTA	10	7
LA MUERTE	5	
LÁPIZ DE COLOR	10	
LATÍN	23	17
LATINOAMÉRICA	9	7
LENGUA	5	
LENGUA ESPAÑOLA	18	
LENGUA Y LITERATURA	6	
LENGUAJE	17	17
LENGUAJE Y LITERATURA	11	7
LENGUAJES DE PROGRAMACIÓN	10	20
LENGUAS	6	
LEXICOLOGÍA	6	
LEYES	9	
LIBERALISMO	8	13
LINGÜÍSTICA	458	221
LITERATURA	446	331
LITERATURA ESPAÑOLA	13	12
LITERATURA HISPANOAMERICANA	5	11
LITERATURA INGLESA	11	43
LITERATURA MEDIEVAL	7	
LITERATURA MEXICANA	17	49
LITERATURA UNIVERSAL	7	18
LÓGICA	13	28
LÓGICA EN MATEMÁTICAS	6	
LOGOTIPOS	34	6

LOS MAYAS	6	
MACROECONOMÍA	8	21
MADERAS	10	
MANERISMO	7	
MAPAS	10	13
MAPAS EUROPEOS	5	
MARCAS	5	
MARCAS Y PATENTES	5	
MARXISMO	30	28
MATEMÁTICAS	196	125
MATERIAL DIDÁCTICO	6	9
MATERIALES	7	
MATERIALISMO HISTÓRICO	25	31
MAYAS	22	10
MEDICINA	28	14
MEDICINA LEGAL	6	
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	7	5
MEDIOS IMPRESOS	7	
MERCADOS	6	7
MERCADOTECNIA	47	80
MERCANTILISMO	7	
MESOAMÉRICA	63	54
METAFÍSICA	8	
METODOLOGÍA	68	42
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	18	12
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	18	7
MÉTODOS NUMÉRICOS	46	23
MEXICAS	5	
MÉXICO COLONIAL	6	
MÉXICO PREHISPÁNICO	5	
MÉXICO SIGLO XIX	20	12
MICRO ECONOMÍA	8	
MITOLOGÍA	60	27
MITOLOGÍA GRIEGA	33	12
MODERNIDAD	5	
MODERNISMO	18	11
MODOS DE PRODUCCIÓN	5	
MOEBIUS	5	
MONASTERIOS	5	
MONOPOLIO	6	
MONOPOLIOS	9	
MONTALBÁN	7	
MONUMENTOS	6	
MORFOSINTAXIS	15	18

MULTIMEDIA	10	8
MUNICIPIO	5	
MURALISMO	19	22
MUSEOS	79	48
MÚSICA	47	34
NÁHUATL	18	
NAZISMO	5	
NEOCLASICISMO	12	
NEOCLÁSICO	15	11
NEOLIBERALISMO	13	8
NUEVA ESPAÑA	12	
OBJETO JURÍDICO	6	
OBRAS ARQUITECTÓNICAS	28	
OBRAS GENERALES	49	
OFICINAS	11	8
OLIMPIADAS	5	
OLMECAS	9	12
ORDENES GRIEGOS	9	
ORGANISMO SOCIAL	10	
ORGANISMOS INTERNACIONALES	29	20
ORGANIZACIÓN	5	
ORTOGRAFÍA	12	
PALEOCRISTIANO	5	8
PAPIROGRAFÍA	13	
PARQUES	5	
PARTIDOS POLÍTICOS	9	20
PEDAGOGÍA	155	104
PERESTROIKA	7	
PERIÓDICO	6	
PERIODISMO	24	23
PERSPECTIVA	5	
PINTURA	132	52
PINTURA MEXICANA	5	
PLANEACIÓN	12	9
PLANOS	5	
PLATÓN	11	12
PLAZOLA	62	88
PLAZOLA ARQUITECTURA	6	
POESÍA	7	5
POLÍTICA	314	143
POLÍTICA ECONÓMICA	14	14
POLÍTICA EXTERIOR	12	11
PORFIRIATO	7	22
POSITIVISMO	10	9

PRECLÁSICO MEDIO	6	
PREHISTORIA	20	9
PRESIDENTES DE MÉXICO	14	38
PRESUPUESTO	5	6
PRIMERA GUERRA MUNDIAL	28	8
PROBABILIDAD	26	20
PROBLEMAS	5	
PROCESAL CIVIL	9	8
PROCESAL PENAL	5	28
PROCESO	7	
PROCESO ADMINISTRATIVO	5	
PROCESO CIVIL	11	14
PROGRAMACIÓN	95	136
PROPAGANDA	18	13
PROPIEDAD PRIVADA	6	
PROSTITUCIÓN	7	5
PROYECTOS ARQUITECTÓNICOS	9	
PSICOANÁLISIS	12	7
PSICOLOGÍA	459	486
PSICOLOGÍA DEL COLOR	6	
PSICOLOGÍA SOCIAL	9	18
PSICOPEDAGOGÍA	7	20
PUBLICIDAD	85	52
PUENTES	8	5
QUERÉTARO	6	
QUÍMICA	11	16
RACIONALISMO	6	7
RACISMO	5	
RADIO	30	42
RADIO Y TELEVISIÓN	5	
RASCACIELOS	7	
REAL ACADEMIA	7	
REAL ACADEMIA ESPAÑOLA	7	
RECURSOS HUMANOS	5	35
REDACCIÓN	46	40
RELACIONES INTERNACIONALES	19	24
RELIGIÓN	95	60
RENACIMIENTO	70	97
RESTAURACIÓN	8	12
RESTAURANTES	17	8
RETÓRICA	11	8
REVISTA	7	
REVOLUCIÓN CUBANA	5	
REVOLUCIÓN FRANCESA	23	16

REVOLUCIÓN INDUSTRIAL	15	8
REVOLUCIÓN MEXICANA	33	35
REVOLUCIÓN RUSA	9	
ROMA	37	31
ROMANTICISMO	25	47
ROTULADORES	7	5
SEGUNDA GUERRA MUNDIAL	83	43
SEGUROS	13	
SEGUROS DE DAÑOS	5	
SEMÁNTICA	32	8
SEMIOLÓGICA	9	5
SEMIÓTICA	141	70
SEÑALIZACIÓN	16	19
SERIGRAFÍA	8	5
SEXUALIDAD	28	15
SIGLO XIX MÉXICO	5	
SIGNO	7	
SIMBOLOGÍA	19	7
SÍMBOLOS	37	42
SINÓNIMOS	6	13
SISTEMA POLÍTICO	7	
SISTEMAS DE IMPRESIÓN	10	
SISTEMAS OPERATIVOS	6	7
SOCIALISMO	8	
SOCIEDAD	14	
SOCIOLINGÜÍSTICA	10	
SOCIOLOGÍA	335	73
SOCIOLOGÍA RURAL URBANA	5	
SÓCRATES	5	
SUA	11	
SUBJETIVISMO	10	
SUELOS	11	
SURREALISMO	10	
TABAQUISMO	5	
TEATRO	23	15
TEATROS	8	12
TÉCNICAS DE EXPRESIÓN	6	5
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	22	10
TECNOLOGÍA	17	9
TELECOMUNICACIÓN	5	9
TELEVISIÓN	13	22
TEORÍA DE LA ARQUITECTURA	10	7
TEORÍA DEL COLOR	5	
TEORÍA DEL CONOCIMIENTO	6	

TEORÍA DEL ESTADO	6	9
TEORÍA DEL PROCESO	23	6
TEORÍA ECONÓMICA	11	5
TEORÍA PEDAGÓGICA	12	
TEORÍA SOCIAL	36	28
TEORÍAS PEDAGÓGICAS	10	5
TÉRMINOS JURÍDICOS	6	36
TÉRMINOS LATINOS	14	
TÉRMINOS LITERARIOS	12	10
TINTAS	5	
TIPOGRAFÍA	38	29
TIPOS DE COMUNICACIÓN	5	
TIPOS DE CONOCIMIENTOS	5	
TÍTULOS DE CRÉDITO	11	18
TIPOGRAFÍA	5	29
TRADICIONES MEXICANAS	8	14
TRATADOS INTERNACIONALES	11	18
UNIDADES HABITACIONALES	5	
UNIVERSIDADES	7	8
URBANISMO	84	53
VACIAS(x)		41
VALLE DE MÉXICO	5	
VALORES	12	7
VERBOS	7	
VIÑETA	10	
VIÑETAS	7	
VIOLACIÓN	5	
VISUAL BASIC	6	7
VIVIENDA	12	10
VOLCANES	5	
WINDOWS	5	
ZAPOTECAS	6	
ZOOLOGÍA	6	

TEMAS DEL AÑO 2000

QUE DIFIEREN DEL AÑO 2001)

TEMAS DEL AÑO 2000 (DISTINTOS AL 2001)	CANTIDAD
ABSOLUTISMO	6
ACCES Y ACERO	5
AEROPUERTOS	5
ALBERGUES	10
ALFABETIZACIÓN	5
ANÁLISIS MATEMÁTICO	9
ARQUITECTURA DE EDIFICIOS	6
ARQUITECTURA GRECIA	5
ARQUITECTURA HOTELERA	7
ARQUITECTURA HOTELES	20
ARQUITECTURA IGLESIAS	7
ARQUITECTURA ISLÁMICA	5
ARQUITECTURA JARDIN DE NIÑOS	7
ARQUITECTURA PALEOCRISTIANA	8
ARQUITECTURA RELIGIOSA	6
ARQUITECTURA RESTAURANTES	5
ARQUITECTURA SIGLO XX	7
BASES DE DATOS	10
BIOGRAFÍAS LITERATURA	5
BIOGRAFÍAS PEDAGOGÍA	5
BIZANTINO	5
BLINDAJE ECONÓMICO	12
CAMBIO SOCIAL	5
CASAS HABITACIÓN	5
CAUSA HABIENCIA	5
CENTRO NACIONAL DE LAS ARTES	6
CHILE	6
CIBERNÉTICA	20
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	7
CÓDICE BORGIA	10
CÓDICE FLORENTINO	9
CÓDICE VATICANO	5
COGNOSCITIVISMO	6
CÓMPUTO	19
COMUNICACIONES	6
CONCEPTOS ARQUITECTÓNICOS	8
CONCEPTOS DE CIENCIAS POLÍTICAS	53
CONCEPTOS DE COMUNICACIÓN	258
CONCEPTOS DE DERECHO PENAL	15
CONCEPTOS DE DERECHO PROCESAL	5

CONCEPTOS DE EDUCACIÓN ESPECIAL	5
CONCEPTOS DE EPISTEMOLOGÍA	9
CONCEPTOS DE ESTADO	9
CONCEPTOS DE FILOSOFÍA	207
CONCEPTOS DERECHO	14
CONCEPTOS FILOSOFÍA	5
CONCEPTOS FILOSÓFICOS	17
CONCEPTOS SOCIOLÓGICOS	5
CONCRETIZACIÓN DEL DERECHO	8
COSTUMBRES	8
CUENTO	5
CULTURA OLMECA	6
DECRETOS	5
DEFINICIONES	8
DEPORTIVOS	7
DERECHO BANCARIO	5
DERECHO DIPLOMÁTICO	11
DERECHO PARLAMENTARIO	6
DERECHO PENAL ECONÓMICO	6
DERECHO Y SOCIEDAD	6
DICCIONARIO DE BOBIO	5
DICCIONARIO DE COMPUTACIÓN	5
DICCIONARIO DE EDUCACIÓN	6
DICCIONARIO DE NÁHUATL	5
DICCIONARIO IDIOMAS	5
DICCIONARIO MATEMÁTICAS	5
DICCIONARIO PERIODISMO	6
DICCIONARIO RETÓRICA	5
DISEÑO AMBIENTAL	5
DISEÑO BÁSICO	9
DISEÑO DE EMPAQUE	5
DISEÑO DIGITAL	5
DISTRITO FEDERAL	5
DIVORCIO	7
ECLECTICISMO	8
EDUCACIÓN INFANTIL	11
EL ESTADO	6
ELECCIONES	5
ELECTRICIDAD	11
EMBARAZO	9
EMPRÉSTITOS	5
ENCICLOPEDIA ARTE MEXICANO	7
ENCUADERNACIÓN	22
ESQUELA DE ARTE	5
ESCULTURA GÓTICA	6

ESTADO DE MÉXICO	5
ESTADO MODERNO	5
ESTIMULACIÓN TEMPRANA	5
ESTRIDENTISMO	15
ESTRUCTURAS ARQUITECTÓNICAS	5
ESTRUCTURAS DE MADERA	5
ÉTICA JURÍDICA	6
EVA PERÓN-BIOGRAFÍA	5
EXPRESIÓN ORAL	6
EXPRESIONISMO	8
FACHADAS	6
FERROCARRILES	6
FEUDALISMO	8
FILOLOGÍA	6
FILOSOFÍA CLÁSICA	11
FILOSOFÍA DE LA EDUCACIÓN	8
FILOSOFÍA GRIEGA	8
FORMATO DE AUDIOVISUALES	7
FRANCÉS	6
FRANK LOWELL	5
FUTURISMO	14
GÉNEROS PERIODÍSTICOS	7
GEOGRAFÍA ATLAS	8
GEOGRAFÍA DE ESPAÑA	5
GEOGRAFÍA POLÍTICA	5
GEOPOLÍTICA	8
GOBIERNO	7
HEBREOS	13
HIDRÁULICA	11
HIDROLOGÍA	10
HISTORIA DE ARGENTINA	5
HISTORIA DE ARQUITECTURA	6
HISTORIA DE CHILE	5
HISTORIA DE LA COMPUTACIÓN	7
HISTORIA DE LA DIPLOMACIA	7
HISTORIA DE LA RADIO	7
HISTORIA DE LAS IDEAS POLÍTICAS	10
HISTORIA DE LATINOAMÉRICA	23
HISTORIA DE MÉXICO SIGLO XX	5
HISTORIA DEL CINE	10
HISTORIA DEL DERECHO	7
HISTORIA DEL SIGLO XIX	7
HISTORIA DEL TEATRO	7
HISTORIA GENERAL	9
HISTORIA GRIEGA	9

HISTORIA LATINOAMERICANA	6
HISTORIOGRAFÍA	10
HOJAS DE INTERNET	5
HOSPITALES ARQUITECTURA	5
HOTEL	9
HOTELES ARQUITECTURA	12
HOTELES Y MUSEOS	8
ILUSTRACIONES	9
IMPERIALISMO	10
INFLACIÓN	9
INSTALACIONES DEPORTIVAS	9
INSTITUCIONES	9
INSTITUCIONES POLÍTICAS	6
INTERDICTOS	7
ISLAM	7
ITALIA	5
JAVA	12
LA COLONIA	5
LA CONSTITUCIÓN	5
LA RADIO	6
LABORATORIOS CLÍNICOS	8
LEGISLACIÓN UNIVERSITARIA	6
LINGÜÍSTICA APLICADA	5
LITERATURA ALEMANA	14
LITERATURA BARROCA	7
LITERATURA ITALIANA	6
LITERATURA VICTORIANA	5
MANUSCRITOS	7
MASONERÍA	5
MATEMÁTICAS FINANCIERAS	8
MATRIMONIO	12
MECÁNICA DE SUELOS	5
MEDIO AMBIENTE	5
MESOPOTAMIA	18
METODOLOGÍA JURÍDICA	8
MÉXICO	6
MINISTERIO PÚBLICO	7
MODELOS ARQUITECTURA	21
MONETARISMO	5
MOVIMIENTO DEL 68	5
MUEBLES	5
NACIONALIDAD	6
NACIONALISMO	5
NÁHUATL	6
NARCOTRÁFICO	5

NORMAS JURÍDICAS	6
NOVELA	7
OAXACA	7
OBLIGACIONES	6
OPINIÓN JURIS	6
ORIENTACIÓN EDUCATIVA	6
ORIGAMI	6
PAPIROFLEXIA	6
PERÚ	6
PETRÓLEO	5
PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	9
PLANTAS	6
PLAZAS COMERCIALES	5
PODER	5
POLÍTICA EDUCATIVA	12
POLÍTICA INTERNACIONAL	9
POLÍTICAS PÚBLICAS	9
PRERRAFaelISMO	9
PRESIDENCIALISMO	7
PRINCIPIOS GENERALES DEL DERECHO	5
PROBLEMAS DE APRENDIZAJE	43
PROCEDIMIENTOS DE CONSTRUCCIÓN	5
PROCURACIÓN DE JUSTICIA	5
PRODUCTO INTERNO BRUTO	5
PSICOLOGÍA EDUCATIVA	10
PSICOLOGÍA INFANTIL	6
PSICOTECNIA	10
RAÍCES ETIMOLÓGICAS	5
REALISMO	18
REDES	10
REGLAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	11
SALUD	5
SECCIÓN ÁUREA	9
SEGURIDAD PÚBLICA	6
SIGLO XIX	5
SIMBOLISMO	6
SOBERANÍA	5
SOCIALDEMOCRACIA	10
SOCIALES	6
SOCIALISMO	30
SOCIEDAD Y POLÍTICA	6
SOCIEDADES MERCANTILES	6
SOLIDARIDAD	5
TÉCNICAS DE IMPRESIÓN	10
TEMAS GENERALES	15

TEORÍA DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES	5
TEORÍA DEL CAPITAL HUMANO	13
TEORÍA DEL DERECHO	5
TEORÍA DEL VALOR	5
TEOTIHUACÁN	5
TÉRMINOS ARQUITECTÓNICOS	8
TÉRMINOS DE DERECHO	7
TÉRMINOS DE ECONOMÍA	18
TÉRMINOS FILOSÓFICOS	9
TURISMO	9
UNIX	10
URBANIZACIÓN	5
VELATORIOS	5
VENECIA	5