

Usuarios, archivos y bibliotecas:

Servicios, teoría y práctica

Juan José Calva González
Coordinador



Z678.88
U785

Usuarios y archivos : hacia la investigación sobre usuarios de archivos / Coordinador Juan José Calva González.
- México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021.

xii, 135 p. - (Usuarios de la información)
ISBN: 978-607-30-5586-4

1. Usuarios de archivos - Investigación. 2. Comportamiento informativo - Estudio de casos. 3. Usuarios - Necesidades de información - Estudio de casos. I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Diseño de portada: Natzi Vilchis

Primera edición, 2021

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-5586-4

Publicación dictaminada

Contenido

INTRODUCCIÓN	VII
Juan José Calva González	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL ÁREA DE METEOROLOGÍA: ESTUDIO DE CASO EN UNA INSTITUCIÓN ESPAÑOLA	1
Fernando Bittencourt dos Santos	
Isabel Villaseñor Rodríguez	
Fernanda Martins	
LOS ARCHIVOS MUNICIPALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID: FUENTES DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO ALDICAM	15
Concepción Mendo Carmona	
CERCA O LEJOS DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS EN EL PERÚ	33
Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	
Luis Ernesto Carrasco Benites	
HACIA UN ENFOQUE METODOLÓGICO PARA CARACTERIZAR A LOS TAXISTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO COMO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN	65
Angélica Guevara Villanueva	
Angélica María Rosas Gutiérrez	
LA HERMENÉUTICA COMO METODOLOGÍA CUALITATIVA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN: BASES Y DESARROLLOS	101
Juan Antonio Gómez García	
LOS USUARIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (UCM) EN SU FUNCIÓN DE ARCHIVO HISTÓRICO	121
Isabel Villaseñor Rodríguez	
DISEÑO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACORDE CON LA MULTICULTURALIDAD DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: LA BIBLIOTECA DEL RECINTO DE GRECIA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	133
Emilia Tatiana Mora Araya	

FACTORES POLÍTICO, SOCIAL Y EDUCATIVO EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL BIBLIOTECARIA EN MÉXICO	149
César Salvador Olguín Camacho	
LOS ESTUDIOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN COMO BASE PARA EL DISEÑO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN ARCHIVOS.. . . .	161
Juan Miguel Castillo Fonseca	
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA FRANCISCO XAVIER CLAVIGERO	191
María Elena Gómez Cruz	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL USO DE FUENTES Y RECURSOS DE INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL TÉCNICO USUARIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DEL ÁREA DE GEOGRAFÍA DE LA UNAM . . .	207
Antonia Santos Rosas	
LOS NO-USUARIOS DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, POR QUÉ NO USAN LA BIBLIOTECA Y CUÁL ES EL RECURSO MÁS USADO FUERA DE ELLA	221
Flor de María Silvestre Estela	
Juan José Calva González	
Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA DR. CARLOS MACIEL ESPINOSA.	247
Rosa Elba Chacón Escobar	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN URUGUAY: UNA PERSPECTIVA COMPARATIVA DE LAS COMUNIDADES INVESTIGADAS, 1992-2014	263
Martha Sabelli	
MÁS ALLÁ DE LA TECNOLOGÍA, MÁS CERCA DEL USUARIO DEL ARCHIVO HISTÓRICO MONSEÑOR ALUMNI (RESISTENCIA, CHACO, ARGENTINA).	287
Juan Codutti	
Lucrecia Felquer	
Carmen Mercedes Samaniego	
CONCLUSIONES.....	307
Juan José Calva González	

Diseño de servicios de información
acorde con la multiculturalidad
de los usuarios de las bibliotecas universitarias:
la Biblioteca del Recinto de Grecia
de la Universidad de Costa Rica

EMILIA TATIANA MORA ARAYA
Universidad de Costa Rica

INTRODUCCIÓN

El ser humano desde tiempo antiguos ha necesitado información para su desarrollo personal y social; a través de la historia ha buscado la manera de recopilar y resguardar todos los insumos necesarios para dejar memoria y construir el patrimonio que la humanidad. Con el paso del tiempo, los formatos y medios para acceder a la información han cambiado; asimismo, la sociedad ha evolucionado y se ha convertido en escenarios multiétnicos y multiculturales; las naciones atienden poblaciones diversas y grupos minoritarios que requieren insertarse en la sociedad de una manera integral, democrática y justa.

La educación se convierte en la base para promover la equidad y el respeto por el otro, es por eso que la biblioteca ocupa un lugar protagónico que busca promover y formar sociedades inclusivas con respeto hacia la diversidad. Para llevar a cabo la labor, es importante contar con el diseño de servicios que respondan a las necesidades multiculturales de los usuarios, para eso es fundamental que las bibliotecas identifiquen las necesidades de información de la población, lo que permite comprender el entorno

de los usuarios. Para acceder a la información, los usuarios deben utilizar los canales adecuados y la biblioteca debe responder a las demandas emergentes de la población, atendiendo sus características y su diversidad.

SOCIEDADES MULTICULTURALES

El multiculturalismo es un rasgo de las sociedades contemporáneas. Nadie puede negar que existen muy pocos Estados culturalmente homogéneos, si es que existe alguno. Se habla de sociedades multirraciales, pluriétnicas, multiculturales, en razón de la multiplicidad de grupos que presentan características culturales diferentes. En este sentido, la idea de multiculturalidad apunta ahí: a la configuración de sociedades en las que las dinámicas de la economía y la cultura-mundo movilizan no sólo la heterogeneidad de los grupos y su readecuación a las presiones de lo global, sino también la coexistencia al interior de una misma sociedad de códigos y relatos muy diversos. La multiculturalidad ya no puede ser vista como un problema, sino como la base de la renovación de la democracia; el multiculturalismo es la acción de reconocimiento pleno del carácter multilingüe, multiétnico y pluricultural de un país o nación, apoya los valores de la equidad y la justicia, la igualdad con derecho a la diferencia étnica y cultural, y se manifiesta a través del ejercicio de reconocimiento, respeto y promoción de la identidad y cultura lingüística.¹

La multiculturalidad se caracteriza por la mezcla de elementos de diversas culturas en una nueva manifestación cultural diferente y novedosa. Otro aspecto característico es la presencia de innumerables culturas sin que exista rechazo hacia ninguna de ellas, ya que todas, de alguna manera, contribuyen con la generación de una nueva expresión cultural. En la actualidad existen comunidades

1 Salazar Tetzagüe, M. *Multiculturalidad e interculturalidad en el ámbito educativo: experiencia de países latinoamericanos*. San José, Costa Rica: IIDH, 2009.

en donde habitan personas de distintas nacionalidades, individuos que a pesar de contar con costumbres diferentes habitan dentro de un ambiente de respeto y tolerancia. Las sociedades modernas tienen que hacer frente cada vez más a grupos minoritarios que exigen el reconocimiento de su identidad y la acomodación de sus diferencias culturales, lo cual constituye un gran reto del multiculturalismo. Existen diversas formas mediante las cuales las minorías se incorporan a las comunidades políticas, desde la conquista y la colonización de sociedades que antes gozaban de autogobierno, hasta la inmigración voluntaria de individuos y sus familias. Estas diferencias en la forma de incorporación afectan la naturaleza de los grupo minoritarios y el tipo de relaciones que estos desean con la sociedad de la que forman parte. En un país multicultural, los derechos culturales tienen que ver con la libertad de cada individuo y grupo de practicar su especificidad cultural e identidad, sin que ello sea objeto de represiones ni discriminaciones.²

Se puede definir la multiculturalidad como

[...] la naturaleza culturalmente diversa de la sociedad humana. No remite únicamente a elementos de cultura étnica o nacional, sino también a la diversidad lingüística, religiosa y socioeconómica. La educación multicultural recurre al aprendizaje sobre otras culturas para lograr la aceptación o, por lo menos, la tolerancia para con esas culturas. La educación intercultural se propone ir más allá de la coexistencia pasiva y lograr un modo de convivencia evolutivo y sostenible en sociedades multiculturales, propiciando la instauración del conocimiento mutuo, el respeto y el diálogo entre los diferentes grupos culturales.³

2 IFLA. *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural*, 2009. Disponible en <https://goo.gl/fQBPdz>.

3 Unesco. *Directrices de la Unesco sobre la educación intercultural*, 2014. Disponible en <https://goo.gl/narU9q>.

MULTICULTURALIDAD EN COSTA RICA

Desde la Antigüedad, Costa Rica ha estado poblada por distintos grupos humanos que han dejado su huella aportando su forma de ser y estar en el mundo, y han conformado la riqueza cultural que tiene el país. Desde la costa caribeña hasta la del Pacífico, se encontrará presencia cultural con arraigo a las costumbres, tradiciones, acento, vocablos, lingüística u otros elementos que determinar la identidad. Costa Rica ha experimentado en las últimas décadas un incremento en poblaciones que han migrado a suelo costarricense, lo que convierte al país en un puente social y geográfico para las culturas amerindias del norte y sur de América.

La inmigración en Costa Rica es la más grande de toda América Latina, pues representa a más de un 9 por ciento de su población,⁴ siendo una de las pocas naciones latinoamericanas con un saldo migratorio positivo; es decir, con más inmigrantes que emigrantes. También representa el mayor fenómeno inmigratorio de América Central, con casi medio millón de extranjeros radicados en el país. El Estado de la Nación de Costa Rica,⁵ en su segundo informe sobre desarrollo humano, presenta el primer acercamiento, mapeo de grupos étnicos y culturas, con la finalidad de identificar zonas con gran intensidad multicultural y que tiene la doble característica de ser zonas de conflicto como zonas de creación y recreación cultural o laboratorio. Por lo tanto, se pueden identificar al menos cuatro zonas de alta intensidad multicultural:

- a) Talamanca: zona de altísima intensidad, con un mosaico de bribris, cabécar, gnobe, afrocostaricenses, mestizos y nicaragüenses.

4 Jorge Martínez Pizarro *et al.* Tendencias y patrones de la migración latinoamericana y caribeña hacia 2010 y desafíos para una agenda regional. *Población y Desarrollo*, 2014, núm. 109: 1-72.

5 Estado de la Nación. Segundo informe sobre desarrollo humano en Centroamérica y Panamá. Costa Rica: Consejo Nacional de Rectores, 2016.

- b) Área metropolitana: zona de alta intensidad: todos los grupos.
- c) Puerto Limón: afrocostarricenses, chinos, mestizos.
- d) Zona Sur: zona de alta intensidad: bribri, cábecar, borucas, teribe, brunca, mestizos.

La antropóloga costarricense Gisele Chang⁶ expone la dinámica sociocultural que se experimenta en el país, reconcomiendo:

- a) La diversidad étnica determinada; es decir, lo indio, lo negro, lo chino, lo mestizo, etc.
- b) La diversidad lingüística, dado que cada lengua y los modernos lenguajes electrónicos y comunicacionales implican una cultura o subcultura, como en español, el bribri, el Kuna, la cibernética, lo televisual o de la imagen, el inglés.
- c) La diversidad sociocultural como la cultura élite, la popular o la de masas, la tradicional vs. “moderna”, la cultura de elegancia.
- d) La diversidad religiosa, como el catolicismo, las iglesias históricas, pentecostales y los híbridos como la Mama CHI, del pueblo ngobe.
- e) La diversidad regional, en nuestro caso las región caribe, las regiones de frontera, y la cultura cartaga.

Este análisis desarrollado por Chagn obliga a ser prudentes, analizando la complejidad que va más allá de lo étnico y que nos revela múltiples escenarios, con comunidades, minorías, grupos, con posibilidades culturales que realizan cotidianamente. Se abre un abanico de posibilidades en torno a la multiculturalidad, de cuya diversidad cultural el presente siglo exige que se tenga una visión más amplia donde se incluyan grupos minoritarios, como personas con discapacidad, diferencias en religión y otros.

6 Gisele Chang. Lo pluricultural y lo híbrido: ejes del proceso de configuración de la identidad y nacional costarricense. *Imágenes*, núm. 4 (1995): 15-35.

MULTICULTURALIDAD EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

La IFLA⁷ ofrece una visión general de Comunidades Multiculturales: Directrices para los Servicios Bibliotecarios con el objetivo de promover la justicia y la equidad en el acceso a los servicios bibliotecarios para las comunidades multiculturales, las directrices:

- Proporcionan una base para la planificación de servicios bibliotecarios para todos los grupos de la comunidad.
- Proporcionan criterios para determinar si los servicios multiculturales existentes son adecuados.
- Proporcionan una base equitativa para la adquisición de materiales y la provisión de servicios.
- Fomentan el entendimiento y el compromiso entre los grupos multiculturales representados en todas las sociedades.

Las directrices fomentan la imparcialidad y la igualdad de acceso a los servicios bibliotecarios para las comunidades multiculturales y posibilitan la planificación de servicios bibliotecarios para todos los grupos de la comunidad; son base equitativa para la adquisición de materiales, propician el entendimiento y la colaboración entre los grupos multiculturales presentes en todas las sociedades. Las directrices son un punto de partida para la formulación de servicios multiculturales, hacen énfasis en que todos los tipos de bibliotecas deben incorporar las directrices y actuar en beneficio de comunidades vulnerables, además se responde a una realidad sociocultural de nuestro entorno en la presencia de colectivos diferentes, así como atender las demandas de la cultura, información y ocio que están presentes en todas las latitudes.

Con las directrices de la IFLA, se hace un recorrido por los aspectos más importantes al momento de formular proyectos multiculturales; sin embargo, podemos dejar de lado otras minorías

7 IFLA. *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural*, 2009. Disponible en <https://goo.gl/fQBPdz>.

no enunciadas en el manifiesto. La autora del artículo “This Trend Called Diversity”⁸ menciona y enumera otras minorías que deben considerarse con el afán de definir la diversidad a la cuál están inmersas las bibliotecas, como aspectos de religión, género, raza, condición laboral, origen étnico, orientación sexual, identidad sexual, estatus económico y edad; los aspectos mencionados permiten entender la multiculturalidad como un término más amplio, equitativo e integral que favorecerá el desarrollo de servicios que satisfagan las necesidades emergentes de una sociedad más tolerante, justa, con diálogo, preservación y protección cultural.

Las universidades son escenarios que acogen a una gran cantidad de personas que provienen de diferentes contextos, realidades sociales, económicas; la diversidad social y cultural es muy amplia. Por sí mismas, las bibliotecas en ámbitos universitarios y académicos se enfrentan con el reto de responder a las necesidades de la creciente diversidad de las poblaciones estudiantiles, docentes, funcionarios y extensión a comunidades; la composición de estos cuerpos ha cambiado drásticamente con la globalización y el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación; por ese motivo y muchos otros, la planificación de los servicios de biblioteca con un enfoque multicultural sigue siendo ignorado por la mayoría de los coordinadores de bibliotecas en el contexto de Costa Rica. A pesar de nuestra transformación en una sociedad multicultural, el creciente porcentaje de población extranjera y a partir de la clasificación de Ríos sobre los grupos minoritarios.

La biblioteca universitaria⁹ debe fomentar la apreciación de otras culturas y sus modos de vida, ser un espacio para el diálogo, la democratización de saberes, respeto a la ideología de género,

8 Sandra Ríos Balderrama. This trend called diversity. *Library trends*, 1: 194-214. Disponible en <https://goo.gl/R58tNb>.

9 Cecilia Mireles Cárdenas. Las bibliotecas ante la información multicultural de las sociedades globales y locales. En Estela Morales Campos. *El multiculturalismo y los servicios de información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2017: 41-52.

cultivando escenarios para contribuir con el rescate de la diversidad cultural, promotora de la cultura en sus diferentes manifestaciones y protagonista del acceso igualitario a la información multicultural. Otra función de la biblioteca es la de coadyuvar en la lucha contra el analfabetismo de cualquier tipo, y promover incansablemente el hábito de la lectura entre los miembros de la comunidad a la cual atiende. En lo que se refiere al empleo de las tecnologías de la información, la biblioteca debe asegurar su acceso a las minorías lingüísticas y, en general, a todos los grupos minoritarios asegurando las mismas oportunidades para todos. La interconexión a nivel mundial exige que la biblioteca tengan un rol participativo en la igualdad de sus servicios, promoviendo desarrollo, información, educación de una forma justa. El rol de la biblioteca¹⁰ es fundamental en la construcción de sociedades equitativas, también es muy importante destacar las funciones que pueden realizar las bibliotecas en una sociedad multicultural. Un ambiente bibliotecario favorable a la conformación de redes sociales multiculturales consolidadas debe propiciar que grupos de culturas distintas disfruten de su legado cultural en su propio idioma a través de textos, grabaciones sonoras, videos, DVD, etcétera; los integrantes de esas comunidades sepan lo que está ocurriendo en sus países natales gracias a libros, periódicos, revistas, Internet y otros recursos de información.

La biblioteca debe gestionar e implementar proyectos con una función social, comunitaria y que permitan generar complejos lazos de identidad, información, unión, localización y gestión.

Las bibliotecas, al ser elementos imprescindibles de los ciclos sociales de la información y del conocimiento, y al ser parte integral de los procesos educativos, sociales, culturales, entre otros, debe responder cabalmente a los nuevos signos de los tiempos y

10 José Hernández Flores. Servicios de información, frente a una diversidad cultural en la sociedad. En Estela Morales Campos. *El multiculturalismo y los servicios de información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2017: 29-40.

dar la pauta para promover los cambios positivos, por ejemplo para coadyuvar en la edificación de sociedades multiculturales.¹¹

Por tal motivo, a partir de la posición de la biblioteca se tiene la posibilidad de emprender acciones que favorezcan los procesos de construcción de identidad y del multiculturalismo, a favor de una sociedad más abierta, plural y democrática.

La biblioteca es, sin duda, un escenario donde se trasuntan los cambios sociales y que, de igual manera, tiene presente las necesidades comunitarias, así como las de los grupos lectores que, a su vez, integran comunidades menores como las escolares, las académicas, las laborales y otras. Con esto se ve que quedan involucradas en la cuestión diversos tipos de bibliotecas.

La biblioteca del Recinto de Grecia forma parte del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI) de la Universidad de Costa Rica, se localiza en la provincia de Alajuela en el cantón de Grecia. El contexto es una zona rural donde la Universidad de Costa Rica se inserta para llevar desarrollo a comunidades vulnerables. Desde su fundación en el año 1977 hasta la actualidad ha tenido un impacto importante en el quehacer académico de la región, llevando investigación, docencia y acción social. El Recinto de Grecia acoge a estudiantes de todas las latitudes del país, también cuenta con estudiantes y docentes extranjeros lo que evidencia un gran reto para diseñar y ofrecer servicios que puedan responder a la diversidad de la población.

NECESIDADES, COMPORTAMIENTO, FACTORES EXTERNOS E INTERNOS

La biblioteca llevó a cabo un estudio de los usuarios para conocer la diversidad de la población estudiantil y el origen de las necesidades de información. Las necesidades de información surgen en

11 Sandra Ríos Balderrama. This trend called diversity. *Library Trends*, 1, pp. 194-214. Disponible en <https://goo.gl/R58tNb>.

el contexto de la vida cotidiana cuando se carece de información para la toma de decisiones. En esta primera etapa de la investigación, se busca identificar cuáles son las verdaderas necesidades de los usuarios, así como conocer el entorno en que se encuentran, su comportamiento informacional y los factores (internos y externos) que les rodean. Para identificar las necesidades de información, se busca conocer la población en estudio, identificando aspectos como la cantidad de usuarios por zona geográfica a nivel nacional y los cantones que se encuentran presentes (para reconocer zonas vulnerables, grupos indígenas, zonas marginales y género).

Tabla 1. Características generales de la población

Núm. de estudiantes por provincia	San José	28
	Alajuela	603
	Heredia	21
	Cartago	9
	Limón	15
	Guanacaste	17
	Puntarenas	41
Núm. de cantones	79 ¹² 13	
Género	F	380
	M	354

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la Oficina de Registro e Información de la Universidad de Costa Rica.

12 Costa Rica cuenta con 81 cantones distribuidos en sus siete provincias, los cantones se dividen en distritos. Actualmente hay 484 distritos según la organización territorial del país.

LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Estarán presentes ante diferentes eventualidades cotidianas que experimentan las personas, las cuales requieren que el ser humano tome decisiones, para eso se ocupa que la información se encuentre presente y ayude en la elección. En el caso de los estudiantes usuarios de la biblioteca, las necesidades están inmersas de acuerdo con las siguientes tipologías¹³ de necesidades de información:

- *Por su función, utilidad y uso.* Los estudiantes de las provincias de Limón, Guanacaste y extranjeros ocupan el primer lugar para solucionar problemas frecuentes en investigaciones que requieren información de la cultura de su zona de residencia. Los usuarios de la zona sur del país se ubican en segundo lugar, ya que no cuentan con información inmediata sobre la producción agrícola de la zona, además de variedades de idiomas.
- *Por su manifestación.* Hay una manifestación fuerte en necesidades informativas; la principal causa es la carencia de materiales en diferentes idiomas, materiales con información local de tradiciones, costumbres, indumentaria, folclor de las diferentes provincias y países centroamericanos.
- *Por su contenido.* La información se utiliza como medio de contenido para fines académicos y también vista como un identificar de comunicación que rescata el patrimonio sociocultural de las regiones de procedencia.
- *Por su carácter colectivo.* Las necesidades se agrupan por dos áreas: las carreras académicas de estudio y por la localidad de procedencia de los estudiantes.

13 Juan José Calva González. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, CIUB, 2004.

COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

La biblioteca realiza periódicamente alfabetización informacional con recursos digitales; sin embargo, los usuarios manifiestan que hay áreas en las cuáles no se localiza información y no cumplen con las características multiculturales de la población.

Tabla 2. Necesidades de información expresadas por los usuarios

Libros en diferentes idiomas (inglés y portugués)
Libros en lengua cabécar
Reservas indígenas de Costa Rica
Material para personas con discapacidad visual
Costumbres, tradiciones y gastronomía de las provincias de Limón, Guanacaste, Puntarenas
Aspectos culturales de Nicaragua y Panamá
Constituciones políticas de los países de Centroamérica
Ateísmo, budismo, judaísmo y otras religiones
Homosexualidad (modos de vida)

Fuente: Elaboración propia.

FACTORES EXTERNOS

Los factores externos son propios de cada individuo y varían en cada área geográfica. Palacios Medellín¹⁴ menciona que los factores influyen siempre de manera determinante, además de que su variedad y aplicación depende de la comunidad investigada; de la naturaleza de su actividad; de las facilidades para efectuar sus labores en relación con los recursos de información, tecnología y

14 José Palacios Medellín. Identificación de las necesidades de información y comportamiento informativo de los vitivinicultores de Aguascalientes, Zacatecas y Durango. En Juan José Calva González. *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la información, 2013.

medios de comunicación disponibles; del lugar donde trabajan y viven; de los elementos del ambiente social y geográfico de su entorno como el legal, político, trabajo, población, nivel económico, educación, ubicación, suelos, clima y agua, etcétera.

Tabla 3. Aspectos específicos de la población

Lenguas presentes	Núm. de nacionalidades	Aspectos económicos	Aspectos sociales	Provenientes de grupos indígenas
<ul style="list-style-type: none"> - Guaymí - Afromonense: limoníis, ínglis, inglés de Limón, inglés criollo, mekaytelyw, creole, limon tak. - Bribri. - Malecu. - Guatuso. 	7 <ul style="list-style-type: none"> - Nicaragua. - Panamá. - Colombia. - El Salvador. - Estados Unidos. - Francia. - Guatemala. 	<ul style="list-style-type: none"> - 60% de la población cuenta con beca¹⁵ categoría 5 16. - 20% de la población con beca de categoría de 1 a 4. - 10% de la población con beca de extrema pobreza. - 10% no cuenta con beca. 	Las características que más están presentes: <ul style="list-style-type: none"> - Violencia familiar. - Desintegración. - Desempleo. - Homofobia. 	Hay presencia de estudiantes de zonas indígenas de los grupos Cabécar y Guatuso.

Fuente: Elaboración propia.

FACTORES EXTERNOS

Los usuarios tienen características propias definidas por el entorno que los rodea, el lugar de dónde provienen, la carrera que estudian, las experiencias, habilidades y conocimientos adquiridos en el medio educativo. La construcción de la personalidad está de-

15 La oficina de becas asigna un beca en escala de uno al cinco. Siendo el número cinco estudiantes con condición económica muy baja. A estudiantes con extrema pobreza se les otorga un incentivo económico mayor que a los estudiantes de beca cinco.

terminada por esos patrones de conducta, pensamientos y emociones que están a lo largo de la vida de las personas. Al respecto se identificaron:

- *Habilidades y conocimientos.* Los estudiantes son diversos, este elemento se agrupará por las diferentes carreras que se cursan, además de sus habilidades personales en otras áreas del saber.
- *Nivel educativo.* Todos cuentan con el bachillerato de educación media, el 5% ya tiene un título universitario en una primer carrera. El 80% de la población se encuentra en pregrado y el 20% en estudios de posgrado.
- *Estatus social.* La mayoría pertenece a la clase media baja, solo un 10% cuenta con los recursos para considerarse clase alta.
- *Metas y objetivos.* La principal meta es concluir los estudios universitarios e incorporarse al mercado laboral. Los objetivos están determinados en concluir con calificaciones altas para tener un reconocimiento.

CONSIDERACIONES FINALES

Los usuarios son la base de la biblioteca. Poder conocer y comprender sus necesidades fortalece los servicios que se brindan; asimismo, las demandas emergentes de nuestra sociedad nos exigen promover sociedades inclusivas, siendo las bibliotecas el espacio educativo para la democratización de los saberes. Los estudios de usuarios deben ser la base que toda biblioteca tiene que desarrollar, el modelo NEIN propuesto por el doctor Calva González puede ser utilizado en diferentes contextos y latitudes de bibliotecas, el cuál permite tener un acercamiento real con los usuarios y determinar las necesidades de información que viven.

A partir de esta primera parte del estudio, la biblioteca conoce datos fundamentales, en una segunda etapa se evidenciarán los resultados relacionados a la segunda parte de la metodología em-

pleada; asimismo, se construirá el diseño de servicios multiculturales que la población demanda. Se han evidenciado necesidades de información que experimenta una población cultural, personal socialmente diversa. Es importante resaltar que la biblioteca universitaria tiene la responsabilidad de asumir el reto de responder a esas necesidades y cultivar la información que se requiere para la vida cotidiana, la educación y la vida profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, CUIB, 2004.
- Chang, Gisele. Lo pluricultural y lo híbrido: ejes del proceso de configuración de la identidad y nacional costarricense. *Imágenes*, núm. 4 (1995): 15-35.
- Estado de la Nación. *Segundo informe sobre desarrollo humano en Centroamérica y Panamá*. Costa Rica: Consejo Nacional de Rectores, 2016.
- Hernández Flores, José. Servicios de información, frente a una diversidad cultural en la sociedad. En Morales Campos, Estela. *El multiculturalismo y los servicios de información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2017: 29-40.
- IFLA. *Manifiesto IFLA/Unesco por la biblioteca multicultural*, 2009. Disponible en <https://goo.gl/fQBPdz>.
- Martínez Pizarro, Jorge; Cano Christiny, Verónica; Contrucci, Magdalena. Tendencias y patrones de la migración latinoamericana y caribeña hacia 2010 y desafíos para una agenda regional. *Población y Desarrollo*, 2014, núm. 109: 1-72.
- Mireles Cárdenas, Cecilia. Las bibliotecas ante la información multicultural de las sociedades globales y locales. En Estela Morales Campos, *El multiculturalismo y los servicios de información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2017: 41-52.

Palacios Medellín, José. Identificación de las necesidades de información y comportamiento informativo de los vitivinicultores de Aguascalientes, Zacatecas y Durango. En Calva González, Juan José. *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013.

Ríos Balderrama, Sandra. This trend called diversity. *Library Trends*, 1, pp. 194-214. Disponible en <https://goo.gl/R58tNb>.

Salazar Tetzagüe, M. *Multiculturalidad e interculturalidad en el ámbito educativo: experiencia de países latinoamericanos*. San José. CR: IIDH, 2009.

Unesco. *Directrices de la UNESCO sobre la educación intercultural*, 2014. Disponible en <https://goo.gl/narU9q>.

Usuarios, archivos y bibliotecas: Servicios, teoría y práctica. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/unam. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial Anabel Olivares Chávez; corrección especializada, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Valeria Guzmán González y Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Nube Magenta. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Data-print, Georgia 181, Col. Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, C. P. 03810, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en noviembre de 2021.