

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	

Los usuarios de la información,
Biblioteca Central Universitaria
Dr. Carlos Maciel Espinosa

ROSA ELBA CHACÓN ESCOBAR
Universidad Autónoma de Chiapas

INTRODUCCIÓN

Las nuevas tendencias internacionales y las políticas nacionales de educación superior orientan el fortalecimiento de las instituciones públicas a través de nuevos roles de responsabilidad y solidaridad social con su entorno para que las Instituciones de Educación Superior (IES) respondan con oportunidad y niveles crecientes de calidad a las demandas de desarrollo.

En este tenor se encuentra el Proyecto Académico 2010-2014 “Generación y Gestión Para la Innovación”, instrumento de corto plazo del Sistema Institucional de Planeación que estableció el quehacer universitario de la presente administración en la Universidad Autónoma de Chiapas,¹ liderado por el rector, el maestro Jaime Valls Esponda. El proyecto académico ha implicado innovaciones en los conceptos y las prácticas educativas, la generación de conocimientos e innovación de modelos de transformación de la realidad, los servicios bibliotecarios que garanticen el aseguramiento

1 Proyecto Académico 2010-2014, UNACH. 2011. 170 p.

del sistema de gestión de la calidad, la acreditación de los programas educativos y de los procesos administrativos, entre otros.

El proyecto académico en el rubro de innovación amplió su gestión hacia la modernización de la Biblioteca Central Universitaria (BCU) Dr. Carlos Maciel Espinosa. Se logró que ésta evolucionara con infraestructura moderna, tecnología de punta, recursos documentales suficientes, pertinentes y con procesos que permitieran ofrecer servicios de calidad a las diferentes comunidades de usuarios de la información que asisten a ella. Cabe señalar que desde los inicios de la BCU en 1994, tuvieron que pasar treinta años de servicio atendiendo estas diversas necesidades de información entre la comunidad de usuarios de la UNACH y de la sociedad chiapaneca en general para que volviera a resurgir ese gran gigante dormido como lo fue la BCU hasta antes de su modernización.

En este tenor y en apego a los lineamientos institucionales la administración de la BCU que me honro en presidir, determino trabajar con los siguientes propósitos institucionales:

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar los servicios bibliotecarios requeridos por la comunidad universitaria a fin de garantizar la disponibilidad de la información y la documentación necesaria para el desarrollo del estudio, la docencia, la investigación y difusión de la cultura.

VISIÓN

El sistema bibliotecario de la Universidad Autónoma de Chiapas, SIBI-UNACH, será un organismo que administre las bibliotecas académicas, con capacidad para tomar decisiones sobre los recursos humanos, informativos, tecnológicos y financieros en un ambiente participativo, equitativo y armónico que apoye la formación de profesionales que contribuyan al desarrollo de la sociedad.

MISIÓN

Apoyar con espíritu de servicio y compromiso las funciones sustantivas de docencia, investigación, extensión y de la cultura de la Universidad Autónoma de Chiapas a través de la organización y difusión de los recursos de información con tecnología de vanguardia y la formación de usuarios autosuficientes.

Desde su creación, la BCU se gestó para ser la cabeza rectora del Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Chiapas, (SIBI-UNACH) y está destinada a ser la biblioteca modelo de lo que se pretende sea el Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Chiapas.

Actualmente el sistema cuenta con cuarenta bibliotecas instaladas en los ocho consorcios de la universidad zona centro e interior del estado. Éstas son: Biblioteca Central Universitaria Carlos Maciel Espinosa y 39 bibliotecas, de la cuales, veintiséis son de las unidades académicas que corresponden a facultades y escuelas; un instituto, nueve centros, una biblioteca en la Unidad de Estudios de Posgrado, una en la Dirección General de Investigación y Posgrado y una en la Dirección General de Planeación.

¿CÓMO SURGE EL PROYECTO DE VIDA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA?

En este apartado iré narrando de lo antiguo a lo moderno, de lo general a lo particular y, en sentido dialéctico, partiré del presente para ir al pasado para dar cuenta de los hechos relevantes de la universidad, entender los logros de la biblioteca sus retos y oportunidades.

Para dialogar sobre los antecedentes históricos de la biblioteca imperiosamente habremos de remontarnos a la creación de la Universidad Autónoma de Chiapas porque precisamente en 2014 nuestra Máxima Casa de Estudios cumplió cuarenta años de haberse creado según el decreto No. 97 y 98 del Honorable Congreso

del Estado expedido el 24 de septiembre de 1974 por iniciativa en ese entonces del gobernador Manuel Velasco Suárez. En ese mismo año y mes se aprobó la formación de la “Junta de Gobierno y se promulga la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chiapas ambas disposiciones se publicaron en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 23 de octubre de 1974”.² Al año siguiente, en 1975, es inaugurada formalmente el 17 de abril de 1975 en terrenos donados por el señor Carlos Maciel Espinosa benefactor de la universidad, en un área de 20,000 metros cuadrados.

Por gestiones del maestro Valls Esponda, el Pleno del Congreso del Estado aprobó por unanimidad declarar el 2014 como el “Año de la Universidad Autónoma de Chiapas y del Dr. Manuel Velasco Suarez”, en Conmemoración a los 40 años de la fundación de la máxima casa de estudios del estado y por los 100 años del natalicio del prestigiado médico, quien fuera gobernador de Chiapas”.³

El 20 de febrero de 1985 fue inaugurado el Conjunto Cultural Universitario Presidente Juárez, siendo Presidente de la República el licenciado Miguel de la Madrid Hurtado, gobernador del Estado el General Absalón Castellanos Domínguez y rector de la UNACH, el doctor Heberto Morales Constantino.

El conjunto cultural incluyó la Biblioteca Central Universitaria (BCU), el Centro de Desarrollo de Recursos Humanos y la Unidad Cultural al aire libre. Cabe señalar que en esa época esta biblioteca era la única en su género y en la región sur sureste mexicano.

Simultáneamente a los inicios de construcción de la BCU un año antes, la Dirección de Desarrollo Bibliotecario (DDB) inició su gestión administrativa; cursos de capacitación para el personal que trabajaría en la biblioteca; adquisición y procesamiento de las colecciones con que daría arranque la misma. Durante el año de 1984, la DDB se organizó y trabajo en el primer piso del Edificio Maciel ubicado en la segunda norte y calle central de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Fue así como la biblioteca abrió sus puertas a la

2 López Cuevas 1998: 55.

3 Chiapas. Congreso. Periódico Oficial del Gobierno de Chiapas/LXV Legislatura: Honorable Congreso del Estado de Chiapas: 4, 2014.

comunidad universitaria de usuarios y a la sociedad chiapaneca en general, en febrero de 1985 precisamente el 20 de febrero de 2014 la Biblioteca inició la celebración de su treinta aniversario a los cuarenta años de haberse fundado la UNACH.

La BCU fue construida en una superficie de 7,500 metros cuadrados en tres niveles. El diseño se vislumbró para alojar en promedio a 300 mil volúmenes en un tiempo de veinte años. La capacidad de atención fue para 750 usuarios simultáneos. La biblioteca fue pensada para atender las necesidades de información de la comunidad universitaria y de la sociedad chiapaneca en general.

El acervo inicial de la Biblioteca Central fue de 50 mil volúmenes, se integró principalmente con donaciones efectuadas por el Colegio de México, la UNAM, el Fondo de Cultura Económica, la UAM y el Archivo General de la Nación, además de las primeras adquisiciones que ya había realizado la Universidad.

El 24 de agosto del año 2000, al nombre de la Biblioteca se le agregó el de “Carlos Maciel Espinosa”, en honor al benefactor de la UNACH. A partir de esta fecha su nueva denominación es Biblioteca Central Universitaria Dr. Carlos Maciel Espinosa.

En el año de 1992, la directora de la DDB reportaba que el Sistema Bibliotecario estaba conformado por dieciocho bibliotecas distribuidas en seis Campus Universitarios.⁴ Cabe mencionar que para coordinar y dirigir el Sistema se creó la Dirección de Desarrollo Bibliotecario, ubicada precisamente en la BCU.

Para el 2014, como ha sido descrito el Sistema Bibliotecario SI-BI-UNACH, está conformado por cuarenta bibliotecas. El total de recursos humanos que laboran en la DDB y que atienden a las bibliotecas que integran el sistema⁵ son:

- Trabajadores administrativos, 55.
- Trabajadores de confianza, 9.

4 Dolores Serrano Cansino. “Semblanza Histórica”. En *Vida Universitaria*, 1992.

5 DDB. Plantilla de personal, 2014.

- Técnico académico, 1.
- Trabajadores por honorarios, 2.
- Trabajadores con horario nocturno, 7.

El horario de servicio bibliotecarios que se ofrece a la comunidad universitaria y sociedad en general es de 8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes y los sábados de 9:00 a 13:00 horas. En temporada de terminación de semestre, la BCU ofrece el servicio de horario nocturno las 24 horas del día de lunes a viernes y los sábados hasta las 19:00 horas.

¿EN QUE CONSISTIÓ LA MODERNIZACIÓN DE LA BCU: EL DESPERTAR DEL GIGANTE DORMIDO, SEPTIEMBRE DEL 2012?

Antes de dar inicio a la descripción de los beneficios obtenidos con la modernización de la BCU, quisiera señalar algunos datos que considero importante especificar y que tienen impacto en las diversas comunidades de usuarios que recibe la universidad.

Ustedes se preguntaran por qué la frase “el despertar del gigante dormido”. A lo largo del texto he venido narrando el surgimiento de nuestra biblioteca central universitaria, que durante las dos primeras décadas llegó a ser indispensable y única para la comunidad de usuarios de la información que radican en la ciudad capital Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Sin embargo, en las últimas cuatro administraciones dejó de serlo. Los espacios distribuidos en los tres niveles del edificio de la BCU poco a poco fueron siendo invadidos por otras áreas de la universidad. Desde su creación en 1983, el edificio de la biblioteca fue en menoscabo, sobrellevó modificaciones en beneficio de esas áreas. Sus colecciones dejaron de ser pertinentes, oportunas y de actualidad. Los servicios con los que apertura disminuyeron y quedaron obsoletos.

En su esplendor, la BCU recibía y atendía en promedio a más de mil usuarios diarios. Sin embargo, este porcentaje se redujo en un 70 por ciento. Los usuarios universitarios simplemente dejaron

de asistir. Tuvieron que pasar dieciséis años para que este gigante dormido volviera a despertar y que despertar tan maravilloso. Porque fue precisamente en la administración 2010-2014 que preside el rector, Jaime Valls Esponda, quien decide y aprueba la fase de modernización de la BCU, él siempre expresaba “quiero una biblioteca de primer nivel”.

**¿CUÁLES FUERON LOS BENEFICIOS QUE ACOGIÓ
LA BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA PARA REGENERAR
LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE OFRECE
A LA COMUNIDAD DE USUARIOS?**

Se modernizó el acceso principal de la BCU:

- Puertas inteligentes; arcos de seguridad.
- Pantallas *touchscreen* para la consulta al catálogo automatizado.
- Área y equipo de cómputo para los usuarios para que puedan realizar sus búsquedas de información y trabajos académicos.
- Adquisición de nuevo mobiliario mesas, sillas, piezas individuales y dobles para el estudio.
- Modernización de los cubículos de estudio para grupos de usuarios propiamente equipados para conectar dispositivos electrónicos.
- Salas de lectura informal.
- El primer nivel se acondicionó con climas inteligentes para poder regular el ambiente de la biblioteca; así como la instalación de nueva luminaria.
- Instalación de Internet fijo e inalámbrico.
- Adquisición de equipo de cómputo móvil para el préstamo de la comunidad que lo requiera.
- Adquisición documental: a través de la Dirección General de Planeación, se logró la aprobación de un proyecto especial para la adquisición y actualización del acervo con base

en títulos más demandados en los diferentes campus de la zona centro de la universidad. En este apartado quiero exponer que desde hacía dieciséis años a la biblioteca no se le había otorgado ningún recurso económico para compra de libros.

- Adquisición de nuevo *software*. Se obtuvo la autorización para la compra del Sistema integral de gestión bibliográfica ALEPH (Sistema de administración para bibliotecas de la UNACH).
- Por primera vez en la historia de la universidad, se apertura el servicio de horario las 24 horas en periodos de exámenes cada final de semestre.
- En septiembre del 2012 fue develada la placa de este hecho tan significativo no solo para la comunidad de usuarios de la universidad, sino también para la sociedad chiapaneca en general.

Actualmente el SIBI, UNACH tiene aproximadamente 105 mil títulos y 280 mil ejemplares distribuidos en cada una de las Bibliotecas del Sistema. La Biblioteca Central Universitaria Carlos Maciel Espinosa dispone de aproximadamente de 60 mil ejemplares.

Con la finalidad de tener un punto de comparación, habré de resumir algunos datos de asistencia de la comunidad de usuarios de la información que asistían a la BCU antes de la modernización. La asistencia en promedio era variable entre ciento cincuenta y trescientos usuarios por día; y en sus inicios llegó alcanzar una asistencia de mil usuarios diarios distribuidos en los tres niveles de la biblioteca; aproximadamente circulaban trescientos préstamos a domicilio del material documental existente.

Con la modernización la BCU llega a tener un impacto de ciento ochentas usuarios simultáneos tan solo en este nivel. Ellos ocupan o bien los nueve cubículos de estudios o los dieciocho módulos individuales de estudios; o las cuatro salas informales de estudio; o bien la sala Carlos Fuentes para eventos académicos, esta sala tiene una capacidad para cincuenta usuarios. Cuando los lugares

están ocupados en su máxima capacidad, ha habido ocasiones en que a nuestros estudiantes no les afecta y toman un lugar en el piso.

La suma total de atención que la biblioteca ofrece diariamente a su comunidad es de más de 1700 usuarios. Nuestra comunidad está realmente contenta, integrada a los nuevos servicios, pero no solo eso, también disfruta su estancia y aprovecha al máximo los recursos impresos, electrónicos que la universidad le ofrece.

A partir de la modernización y con ello haber despertado al gigante dormido, la BCU ha enfrentado los retos surgidos con las TIC, la constante expansión de recursos electrónicos de información. Hemos promovido cambios en la política interna bibliotecaria, hemos promovido la cooperación, la colaboración y la asociación con otras redes institucionales, tanto al interior de la universidad como con otras IES.

Se trabaja conforme a los lineamientos y las políticas del Sistema de Gestión de la Calidad de la UNACH. Temas como liderazgo, planeación estratégica, calidad, evaluación de servicios, auditorías internas, evaluación externa de información, son asumidos y llevados a la práctica permanentemente.

A la BCU, como parte activa de la UNACH, le concierne encauzar su trabajo automatizando todos sus procesos internos. Para ello ha creado áreas de autoaprendizaje y ha colocado acceso a Internet fijo e inalámbrico en sus cubículos y módulos de estudios, salas de lectura, área de computo, biblioteca virtual; así proporciona el acceso a la producción científica de los profesores e investigadores, creando un repositorio de materiales docentes; ofreciendo servicios *online* de préstamo, de información y referencia, entre otros.

Ofrece orientación para el acceso a los recursos informativos, favorece el entrenamiento y las habilidades de investigación, expande un programa permanente de desarrollo de habilidades informativas a través del curso taller uso y manejo de los recursos electrónicos de que dispone la UNACH y los recursos electrónicos que recibimos a través de CONRICYT.

En 2014 se ha dio inicio a la segunda fase de modernización con la biblioteca virtual, para después continuar con la planta baja o primer nivel de la BCU. En el cuarto año de gestión de la presente administración la biblioteca, su comunidad de usuarios y la sociedad chiapaneca en general nos hemos visto altamente impactados por los servicios, las instalaciones, los recursos electrónicos y el material documental de que dispone este centro de recursos para el aprendizaje.

¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS Y COLECCIONES QUE OFRECE LA BCU DR. CARLOS MACIEL ESPINOSA?

Con la modernización de la BCU, se siguen ofreciendo los servicios de préstamo en sala, a domicilio, préstamo de cubículos, módulos de estudio, salas informales de estudio, servicio de Internet fijo e inalámbrico, cámaras de seguridad, acceso a recursos electrónicos, información y orientación bibliográfica, servicios de reprografía, equipo de computo fijo y móvil, pantallas LCD, pantallas touch sistema automatizado de Aleph, biblioteca virtual, formación de usuarios para el desarrollo de habilidades informativas; visitas guiadas, horario nocturno de 24 horas en periodos de exámenes ordinarios y extraordinarios.

En el nivel uno o planta baja se encuentran la colección de consulta, el acervo general, la colección Chiapas, el INEGI y la mapoteca. En el tercer nivel tenemos ubicada a la hemeroteca, el área de tesis, la biblioteca virtual con acceso a los recursos electrónicos por CONRYCIT y los recursos electrónicos por suscripción UNACH.

En 2012 la BCU “Carlos Maciel Espinosa” apertura tres nuevas áreas que están correspondidas con los servicios bibliotecarios que ofrece la biblioteca. El primero es el departamento de servicios de Información especializada, cuyo propósito es coadyuvar en la solución de las necesidades informativas académicas de los profesores (as) e investigadores (as) a través de los recursos documentales, herramientas electrónicas y digitales.

Este departamento proporciona el servicio de asesorías en la búsqueda de información especializada en bases de datos referenciales y de texto completo local, nacional, regional, nacional e internacional a través de la Biblioteca Digital (EBSCO, CUDY, CONRICYT, REMBA, REBIS, entre otros). Está dirigido a profesores, investigadores y tesis de Posgrado.

Se apertura una colección especial denominada “Producción Científica en la UNACH”, integrada con la producción académica, investigación científica de los Cuerpos Académicos (CA) de las diferentes DES, Centros e Institutos de nuestra máxima Casa de Estudios. Con ello se pretende difundir la producción académica en la universidad en formato impreso y electrónico en la página web de la BCU, Biblioteca Virtual y en los medios sociales Facebook y Twitter.

La Oficina de Diseño Gráfico, que trabaja todo lo relacionado con el diseño gráfico de los eventos académicos, culturales y de difusión de la biblioteca. Su propósito es el de innovar la comunicación hacia la comunidad universitaria de la UNACH por medio de la visualización gráfica en la página web www.biblioteca.unach.mx, en Facebook y Twitter.

¿QUIÉNES INTEGRAN LA COMUNIDAD DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA DR. CARLOS MACIEL ESPINOSA Y DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO?

La comunidad de usuarios de la BCU y del sistema bibliotecario son estudiantes, profesores e investigadores; trabajadores administrativos de la universidad autónoma de Chiapas; estudiantes de otras instituciones educativas públicas y privadas; oficinas gubernamentales municipal y estatal, y la sociedad chiapaneca en general. Entre la comunidad de usuarios de la UNACH, nos encontramos a las siguientes:

- Comunidad de usuarios de Ciencias Administrativas y Contables: Facultad de Contaduría y Administración, Campus I y IV.⁶
- Comunidad de usuarios Arquitectura e Ingeniería: Campus I.
- Comunidad de usuarios de Ciencias Sociales y Humanidades: Campus III, IV y II.⁷
- Comunidad de usuarios de Ciencias de la Salud: Campus II y IV.⁸
- Comunidad de usuarios Red de Centros Universitarios: Campus I y Campus IV.⁹
- Comunidad de usuarios de Ciencias Agropecuarias: Campus I y IX.¹⁰
- Comunidad de usuarios Enseñanzas de las Lenguas: Campus I, III y IV.¹¹
- Comunidad de usuarios de los Centros Universitarios para el Desarrollo: Campus III y I.¹²

La BCU, en apego al Modelo Educativo de la UNACH, promueve el concepto de aprendizaje basado en las competencias, donde las

6 Campus I corresponde a Tuxtla Gutiérrez. Campus IV, a la ciudad de Tapachula Córdoba y Ordoñez bien pueden ser facultades, escuelas, red de centros universitarios y centros universitarios para el desarrollo.

7 Campus III, San Cristóbal de las Casas, Campus IV; Humanidades en Tapachula y Pedagogía Extensión Pijijiapan. Campus VI, Tuxtla Gutiérrez.

8 Campus II: Medicina Humana; Centro Mesoamericano de Estudios en Salud Pública y Desastres (CEMESAD) en Tuxtla Gutiérrez. Campus IV: Escuela de Medicina Tapachula y Facultad de Ciencias Químicas.

9 Centro de Biociencias: Tapachula; Facultad de Ciencias Agronómicas en Huehuetán; Centro Mexcalapa de Estudios Agropecuarios en Copainala.

10 Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia; Centro Maya de Estudios Agropecuarios y la Coordinación de la licenciatura en Ingeniería Industrial en Arriaga, Chiapas.

11 Escuela de Lenguas Tuxtla, Tapachula y San Cristóbal. Centro de Estudios para el Arte y la Cultura en Tuxtla Gutiérrez.

12 Instituto de Estudios Indígenas, San Cristóbal de las Casas, Centro de Estudios para el Desarrollo Municipal (CEDES) y el Centro de Estudios para la Construcción de Ciudadanía y la Seguridad (CECOCISE).

habilidades informacionales en la búsqueda y gestión de la información son una premisa indispensable y a la vez un desafío para las nuevas comunidades de estudiantes. Ése es el reto en el que habremos que seguir esforzándonos todos los que servimos en la Universidad Autónoma de Chiapas.

REFLEXIONES FINALES

Quiero expresar que 2014 fue un año histórico para la comunidad académica y administrativa de la Universidad Autónoma de Chiapas y de la sociedad en general. En sus cuarenta años tenemos una universidad consolidada, comprometida, competitiva y de calidad.

En 2014, la BCU Dr. Carlos Maciel Espinosa está celebrando su 30 aniversario, tenemos mucho que agradecerle a nuestra universidad, a la comunidad de académicos, a las academias, a la comunidad de estudiantes, a la comunidad de trabajadores su participación y colaboración en el desarrollo de esta gran biblioteca de y para los chiapanecos.

Son ellas y ellos quienes hacen posible que nuestra Universidad Autónoma de Chiapas cualesquiera que sean los indicadores de productividad académica que utilice, siga teniendo en sus aulas a las y los estudiantes universitarios más talentosos del Estado y a funcionarios que con profesionalismo, lealtad y compromiso contribuimos a que esos logros sean posibles.

En 2014 se ha dado inicio a la segunda fase de modernización de la biblioteca universitaria, que conlleva al mejoramiento y equipamiento de la biblioteca virtual y el área de colecciones electrónicas.

La función y gestión de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario que me honro en presidir, está siendo la de guiar a las comunidades de usuarios a la información; a proporcionarles a los miembros de la comunidad académica herramientas para la investigación reflexiva. Nuestras bibliotecas y nuestros bibliotecarios estamos ejemplificando el ideal de una educación superior que combina el

conocimiento en profundidad de la comprensión contextualizada del saber humano.

Las bibliotecas son herramientas conceptuales que pueden llevar buscadores de conocimiento a los recursos impresos y electrónicos, tanto dentro como fuera de la biblioteca, para beneficio de la ciencia y la cultura.

Nuestra biblioteca central universitaria se sigue transformando para ser una institución que ofrecerá servicios de calidad y calidez a sus distintas comunidades de usuarios de la información.

En conclusión, cumpliendo con la responsabilidad social en nuestro campo, asumida hace treinta años y en función de los objetivos de la DDB, estamos en el mejor momento para dar inicio a una línea de investigación y docencia sobre las comunidades de usuarios de la universidad, centrada en las necesidades de información y comportamiento informativo. Como bien lo ha expresado la doctora. Sueli do Amaral en este seminario: “[...] es importante identificar quienes son nuestros usuarios, pero además entenderlos y si realmente nuestros usuarios son consumidores”.¹³

Esto nos facilitaría la toma de decisiones, la aplicación del mercadotecnia y de la gestión de la calidad total para la mejora de la prestación del servicio en la Biblioteca Central Universitaria Dr. Carlos Maciel Espinosa y las Bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Chiapas.

BIBLIOGRAFÍA

Calvo Fonseca, José Rodolfo. *Dr. Manuel Velasco Suarez: Fundador de la UNACH: escritos académicos*. Tuxtla Gutiérrez Chiapas: Organización Editorial Chiapas Hoy, 2014.

-
- 13 “Mercadotecnia y estudios de usuarios para identificar y satisfacer las necesidades de información”. En IX Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información: El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades. 13 de marzo, 2014. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Chiapas. Congreso. Periódico Oficial del Gobierno de Chiapas/
LXV Legislatura: Honorable Congreso del Estado de Chiapas:
4, 2014.

Dirección de Desarrollo Bibliotecario. Plantilla de personal.
UNACH, 2014.

López Cuevas, Agustín. *Crónica de la Universidad Autónoma de
Chiapas*. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 1998.

Serrano Cansino, Dolores. "Semblanza Histórica". En *Vida Univer-
sitaria*, 1992.

UNACH. Proyecto Académico 2010-2014: generación y gestión para
la innovación. /Jaime Valls Esponda. México, 2011. 170 p.

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.