



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

**Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la
Información**

Necesidades de información de lectores visitantes de universidades públicas en el sistema de bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica del Perú

INFORME PROFESIONAL

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y
Ciencias de la Información**

AUTOR

Elvira Lola PACCHIONI NORIEGA

ASESOR

Rosalía PAPA DE GARCIA QUIROZ

Lima, Perú

2009



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Pacchioni, E. (2009). *Necesidades de información de lectores visitantes de universidades públicas en el sistema de bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Informe Profesional para optar el título profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Ciencias Biológicas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

A Julio, mi esposo, quien me alentó a
concretar uno de mis sueños.

A María Claudia y Álvaro, mis hijos,
quienes me dan motivos para seguir soñando.

AGRADECIMIENTOS

Una de las mayores satisfacciones que me produce la culminación de este trabajo es la posibilidad de agradecer a las personas que han contribuido de formas diversas en su realización. Mi reconocimiento y gratitud a mi asesora, la Dra. Rosalía Quiroz, por su paciencia, diligencia y ánimo cuando yo flaqueaba.

Mi sincero agradecimiento a mi amigo J.C. Torres, por apoyarme en este proyecto desde el principio.

A Ana María Talavera por su disponibilidad, apoyo y su generosa amistad.

Quiero agradecer, también, el aliento de mi compañera y amiga Martha Crosby para llevar a cabo este trabajo.

Por los datos y la información brindada, a María Elena Oliveros, Betty Arakaki y Juan José Lam.

A Carlos Acuña y Alonso Estrada por su valioso aporte como Jurado Informante.

A María Elena Rodríguez, por los permisos y facilidades otorgadas.

Y mi agradecimiento especial a la Dra. Carmen Villanueva, directora de la Biblioteca Central, por sus consejos y su apoyo incondicional.

He dejado para el final a mi esposo, Julio, él ha sido mi baluarte en todo momento y la mejor compañía en cualquier circunstancia. Mi agradecimiento es mayor con cada día que pasamos juntos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL	
1.1 Descripción del tema	13
1.2 Antecedentes	14
1.3 Justificación	18
1.4 Objetivos	19
1.5 Marco teórico	20
1.6 Metodología	24
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 La universidad	27
2.1.1 Historia y evolución de la universidad	27
2.2 La biblioteca universitaria	29
2.2.1 Antecedentes	29
2.3 Definición	30
2.3.1 Funciones	32
2.3.2 Servicios	34
2.4 Usuarios	39
2.4.1 Definición	39
2.4.2 Tipos de usuarios	40
2.4.3 Estudios de usuario	42
CAPÍTULO III NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LECTORES VISITANTES EN EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ (2005 - 2007)	
3.1 Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP)	48
3.1.1 Historia y evolución	48
3.1.2 Organización	49
3.2 Sistema de bibliotecas	52
3.2.1 Historia y evolución del sistema de bibliotecas	52
3.2.2 Organización	56
3.3 El servicio de información a los lectores visitantes del Sistema de bibliotecas de la PUCP	65
3.3.1 Antecedentes	65
3.4 Procedimiento del servicio de lectores visitantes del Sistema de bibliotecas de la PUCP	67
3.5 Número de lectores visitantes en cifras	69

**CAPÍTULO IV PROPUESTA PARA MEJORAR EL SERVICIO DE
BIBLIOTECAS DE LA PUCP A LOS LECTORES
VISITANTES DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS**

4.1	Mejora de los trámites para los lectores visitantes	81
4.2	Acceso de los lectores a las colecciones	83
4.3	Mejoras en la gestión del servicio de Lectores Visitantes	84
4.4	Mejoras internas dentro del servicio	85
CONCLUSIONES		88
RECOMENDACIONES		91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		92
ANEXOS		97

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Cuadro comparativo de atención a visitantes de universidades públicas por universidades del consorcio	47
Tabla N° 2 Número de carnés de lectores visitantes otorgados del 2005 al 2007	70
Tabla N° 3 Lectores visitantes - Universidad de procedencia entre el 2005 y el 2007	72
Tabla N° 4 Lectores visitantes - Facultades de procedencia entre el 2005 y el 2007	74
Tabla N° 5 Número de consultas realizadas por lectores visitantes en el Sistema de Bibliotecas de la PUCP (2005 al 2007)	75
Tabla N° 6 Número de consultas realizadas por tipo de material bibliográfico	76
Tabla N° 7 Consultas realizadas por áreas temáticas de los lectores visitantes	77
Tabla N° 8 Cronograma	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1 Clases de usuarios	42
Gráfico 2 Sexo de los lectores visitantes a quienes se les otorgó carné	71

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el mundo de la información ha sufrido el impacto de las innovaciones tecnológicas, éstas plantean nuevas formas de producción y acceso al conocimiento. El ser humano es invadido a lo largo de su vida por grandes cantidades de información: libros, diarios, revistas (impresas o electrónicas), internet, radio, televisión, entre otros.

El desarrollo de las Tecnologías de Información y de la Comunicación (TIC) plantea una serie de nuevos retos, así como requerimientos de los sistemas de acceso a soportes informáticos. La llegada de la información en línea, así como la irrupción de lo virtual dentro de los sistemas de consulta terminan planteándonos la pregunta del acceso y la democratización de lo informático: desde el acceso al ordenador, creando una serie de nuevas fuentes que conviven la documentación impresa, planteándonos la llegada de una digitalización de la cultura.

Esta nueva coyuntura hace parecer a las personas entes pasivos frente al consumo de información y conocimiento; nada más lejano a la realidad. Los estudios reflejan la tipología, hábitos y necesidades de los usuarios de la información bajo condiciones específicas, determinando las formas en que éste accede al conocimiento.

Asimismo, la llegada de las TIC ha determinado una serie de espacios de cambio en la realidad de las colecciones bibliográficas, éstas regulan sus

reglas de acceso al público usuario, redefiniéndose el rol de la responsabilidad social en las bibliotecas universitarias, como espacios de difusión del conocimiento.

Es por ello que el Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica se caracteriza por ser un ámbito de comunicación, en el que la biblioteca universitaria trabaja con personas, no con libros. En donde la atención al usuario se manifiesta bidireccionalmente y se basa en el diálogo, buscándose que las quejas, dudas, sugerencias y demandas se atiendan satisfactoriamente.

Con el objeto de cumplir esta serie de demandas de función, el Sistema de Bibliotecas de la PUCP se nutre de la segmentación de usuarios con fines a la retroalimentación, es por ello que en la presente investigación se pretende analizar a un sector del público usuario: los lectores visitantes del Sistema de Bibliotecas PUCP, en función al uso y necesidades de información que éstos presentan a la hora de acceder a los servicios y materiales de las colecciones PUCP.

El presente estudio se justifica por la alta demanda de solicitudes para el acceso al Programa de Lectores Visitantes de las Bibliotecas PUCP (PLV). Por lo mismo, esta investigación busca determinar las necesidades de uso y consumo de estos recursos y servicios por parte de este sector de usuarios; por ello, ésta se abocará en identificar aspectos de este grupo de lectores como las universidades de procedencia, sexo, nivel académico, áreas

temáticas de mayor incidencia en la investigación, tipos de material consultado, además de conocer sus diversas tendencias de consumo de información, tomando como base el período comprendido entre los años 2005 y 2007.

Asimismo, este informe representa una propuesta innovadora en el país, pues no existen antecedentes de estudios de usuarios sobre esta comunidad.

Con objeto de llegar al fin propuesto, el trabajo presenta la siguiente estructura:

El Capítulo I presenta lo que motivó a acercarnos a la investigación, la descripción del tema, los antecedentes, la justificación, los objetivos que se pretendemos alcanzar, el marco teórico de manera general y la metodología utilizada.

En el Capítulo II se desarrolla el marco teórico del tema principal detalladamente, se retrata la evolución de las universidades en el mundo; la biblioteca universitaria como objeto de estudio en el Perú y el mundo, tomando en el último punto a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos como referente; los usuarios de información como objeto de estudio, entre los que se dará un enfoque al lector visitante y sus necesidades; los servicios de información junto con los Usuarios de Información.

En el Capítulo III se documentará y se dará una pequeña reseña histórica de la Pontificia Universidad Católica del Perú, se estudiará su Sistema de Bibliotecas, mencionando su evolución y los servicios que brindó y que

brinda en la actualidad, el desarrollo de su colección, el tipo de usuarios que atiende, y entre ellos el lector visitante, sujeto principal de esta investigación.

Una propuesta es el tópico detallado en el Capítulo IV, en la que se busca la mejora de los trámites y servicios para lectores visitantes de universidades públicas, así como mayores beneficios de acceso a las colecciones.

Finalmente, se presentan las conclusiones y las respectivas recomendaciones además, el trabajo va acompañado de una bibliografía y de anexos que ayudarán a una mejor comprensión del Informe Profesional, el que esperamos permita una mejora en los servicios al lector visitante, al mismo tiempo, una mejora en los servicios de la biblioteca.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema.

Para poder conocer las necesidades de los lectores visitantes de universidades públicas de Lima en el Sistema de Bibliotecas de la PUCP, resulta de suma importancia conocer sus hábitos de uso y consumo de información. De esta forma se podrá tomar decisiones oportunas que contribuyan a mejorar los servicios que se les brindan.

El análisis de los datos registrados en un servicio de obtención de documentos resulta de interés para acercarnos a esta realidad. En el presente estudio se compara la demanda del material bibliográfico consultado durante los años 2005 al 2007 en el Sistema de Bibliotecas de la PUCP. Los datos se recopilaron utilizando los reportes de circulación del de *Sirsy Dinix Workflows*, software usado por el Sistema de Bibliotecas de la PUCP.

El análisis de los resultados permitió conocer qué lectores visitantes de universidades públicas hacen uso de las colecciones; además, se estudió las distribuciones temáticas, el tipo de material bibliográfico utilizado (Libros, revistas, tesis, entre otros), y las materias que despiertan mayor interés. Asimismo, el análisis permitió conocer el grado de instrucción de los lectores visitantes: alumnos de pregrado o postgrado, la facultad, el sexo, y lectores visitantes registrados cada año en el Sistema de Bibliotecas de la PUCP.

1.2 Antecedentes

Los hábitos de uso y consumo de información varían en función de cada grupo de usuarios.

El acercarnos al comportamiento del usuario -en cuanto a sus hábitos y necesidades de información -, y, conocer el nivel de satisfacción respecto al uso de los recursos de una biblioteca universitaria permitirán a los centros de información una evaluación más cercana de sus servicios ofrecidos así como desarrollo e implementación de nuevos servicios.

Los estudios efectuados hasta el momento, se refieren al uso de la información por parte de los científicos, así como de los investigadores en ciencias sociales y humanidades, en cambio, los estudios que buscan la identificación y análisis de los hábitos y consumo de información de los lectores visitantes a bibliotecas universitarias son inexistentes.

Buscando en fuentes de referencias especializadas en el Perú referentes al uso de la información, no se detectan estudios donde el objeto de investigación sea el lector visitante. La búsqueda bibliográfica retrospectiva nos muestra abundancia de estudios con énfasis en usuarios de ciencia y tecnología así como en el comportamiento de los investigadores en ciencias sociales y humanidades aplicados en gran medida al mercadeo de servicios de información y, en el último tiempo, al uso de recursos electrónicos. Los cuales mencionamos a continuación:

Canales (2008), en su tesis *“Análisis del servicio de revistas electrónicas para las áreas de física, matemáticas y química en la Pontificia Universidad Católica del Perú”*, indica que el grupo estudiado presenta preferencias por el formato electrónico debido a la facilidad de acceso al contenido. De su universo de estudio comprendido por 40 profesores y 78 alumnos, son los profesores los que mayormente utilizan las revistas electrónicas debido a las facilidades de acceso ya que disponen de una oficina y sus labores se orientan a la investigación.

El mayor problema con que se enfrentan los usuarios respecto a las revistas electrónicas es que no siempre encuentran los artículos en texto completo. Canales, finaliza haciéndonos notar que existe una tendencia de parte de la biblioteca en conservar como respaldo la versión impresa. Por lo poco durable del formato electrónico.

Polo (2007), en su tesis *“Integración de la biblioteca en el currículo escolar y desarrollo de habilidades de información,”* analiza el proceso de integración de la biblioteca escolar en la currícula con énfasis en el desarrollo de las habilidades de información. Para este caso se estudian 2 colegios de Lima Metropolitana. Concluye que docentes y bibliotecarios reconocen el uso de pautas integrantes al proceso de investigación, sobre cómo buscar y usar la información.

La integración curricular de la biblioteca escolar a través de un proceso de interacción y articulación entre las necesidades de aprendizaje dentro de los

planes y programas de estudio y lo que ofrece la biblioteca, con la finalidad de impartir en los aprendizajes de los alumnos y en las metodologías de enseñanzas de los docentes.

Villa (1995) en su tesis *“Instrucción de usuarios: propuesta integral para la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica del Perú”* Se refiere a la “actividad de orientación” que se imparte a los alumnos de la facultad de educación cuando ingresan a la PUCP, a fin de que tengan conocimiento de las bibliotecas, sus servicios y el uso optimo que pueden hacer de ellos al inicio de su vida académica. Pone énfasis en que se debe enseñar a los alumnos a tener un método discriminador de información.

Se centra en el aprendizaje conjuntamente con una buena organización de los cursos de instrucción de usuarios, y, enfatiza que en nuestro país ninguna universidad brinda cursos estructurados de instrucción de usuarios.

Vilchez (2003), en su trabajo de investigación *“Diferencias sexuales en los patrones de uso de Internet en una muestra de estudiantes de bibliotecología en una universidad peruana”* Identifica los patrones de uso de la Internet según el género, dentro de un grupo de jóvenes estudiantes de bibliotecología.

Se observa cómo se van acercando a la Internet los jóvenes hombres antes que las mujeres, pero esta brecha queda reducida cuando ambos grupos llegan a convertirse en universitarios, lo que denota la participación de la Red en la educación superior. Por su parte las mujeres prefieren la WWW frente a los varones que usan preferentemente el correo electrónico.

Es de vital importancia anotar como estos grupos previamente han utilizado los juegos de video y computadora los que le facilitaron el acercamiento a Internet. En este punto son los hombres quienes se muestran más expertos que las mujeres.

Vilchez (2003), en su investigación *“Hábitos de lectura de los adolescentes peruanos : nuevas perspectivas”* menciona que la lectura voluntaria de libros y revistas realizada en el tiempo libre de los adolescentes es un tema que ha sido poco estudiado, leer libros y revistas es lo último que los estudiantes encuestados -de una muestra de 325- harían en su tiempo libre según este trabajo; así mismo se ha podido comprobar que la lectura libre o “lectura por placer” no es una de las opciones preferidas por los adolescentes encuestados es importante mencionar que en el estudio del tiempo libre los adolescentes expresan sus intereses reales. Pudiéndose identificar las actividades preferidas por los adolescentes así como el tiempo dedicado a los mismos y conocer el tiempo dedicado a la lectura.

Se llegó a la conclusión que los adolescentes prefieren utilizar su tiempo libre con sus amigos, deportes, jugar y ver televisión.

El clima propicio para la lectura (silencio y tranquilidad ha sido reemplazado por estímulos visuales y auditivos los cuales afectan la concentración su capacidad de comprender de los estudiantes.

Por otro lado los juegos de computadora además de entretener, agilizan los reflejos y la toma de decisiones, mejoran la percepción de estímulos visuales y la coordinación óculo-manual de esta manera podría vincularse el consumo de información mediante la Internet.

De la Vega (1995) en su trabajo *“Educación básica y biblioteca: necesaria interacción”* centra su atención sobre un recurso pocas veces utilizado con acierto en la escuela. La biblioteca.

En un ambiente como la sociedad de información en donde la producción documental es exponencial. Se requiere que los usuarios aprendan a elegir y explotar la información. Para lograr competencias de esta naturaleza es necesaria la formación desde la niñez. La biblioteca ya no debería ser vista como un apéndice sino como un aliado de la educación.

1.3 Justificación

Uno de los problemas que afrontan actualmente las bibliotecas de las universidades públicas, es la escasez de recursos e infraestructura para seleccionar y adquirir materiales bibliográficos dentro de un universo creciente de información.

Es motivo de preocupación la alta demanda de solicitudes por parte de lectores visitantes e investigadores de universidades públicas estatales para consultar el material bibliográfico del Sistema de Bibliotecas de la PUCP, durante todos los días el año.

Lo anterior nos llevó a realizar este estudio, que busca determinar el uso y consumo de los recursos y servicios del Sistema de Bibliotecas de la PUCP por los lectores visitantes a quienes se les otorga el Carné de Lector Visitante (CLV). Para efectos de esta investigación, se ha tomado el periodo de años que van desde el 2005 al 2007.

No existen estudios previos dedicados exclusivamente a este tipo de usuario (lector visitante) que nos permitan conocer la situación real y su comportamiento en el Sistema de Bibliotecas de la PUCP.

Para la realización de este estudio, se solicitó el permiso a la directora de la Biblioteca Central, Dra. Carmen Villanueva, quien dio su visto bueno y aprobación.

1.4 Objetivos

- **Objetivo general:**

Describir, identificar y analizar las necesidades de uso y de información de los lectores visitantes de universidades públicas de Lima, en el Sistema de Bibliotecas de la PUCP en los años 2005 al 2007.

- **Objetivos específicos:**

- a. Identificar la procedencia, sexo y nivel académico de los lectores visitantes en los años 2005 al 2007 procedentes de universidades públicas que acuden al servicio que brindan las bibliotecas de la PUCP.

- b. Describir las áreas temáticas de mayor consumo de los lectores visitantes que asisten a las bibliotecas de la PUCP.

- c. Describir el tipo de material bibliográfico (Libros, revistas, tesis, audiovisuales) que consultan en las bibliotecas de la PUCP, los

lectores visitantes.

d. Identificar las diferentes tendencias en el consumo de información de los lectores visitantes durante los años 2005 al 2007.

e. Proponer mejoras en el Programa de Lectores Visitantes (PLV) de universidades públicas de Lima dentro del Sistema de Bibliotecas de la PUCP

1.5 Marco teórico

• La universidad

La universidad como elemento integrante de la sociedad, tiene una relación activa con ella, debiendo cumplir con ciertas funciones que le asigna la sociedad en la cual esta adscrita y, para lograrlas, ésta debe de proporcionarle los medios adecuados, así su efectividad depende de la intensidad con la que la sociedad y la universidad se compenetren y se comprometan en sus funciones respectivas (Herrera, et al, 1985, p.10).

Es por ello que la relación de la sociedad con la universidad se halla orientada directamente a la intensidad con la que ambas puedan llegar a intercambiar información, nutriéndose una de la otra, y al mismo tiempo creando una retroalimentación entre ellas.

• La biblioteca universitaria

Negrete (1996) afirma:

La Universidad, para cumplir con sus funciones esenciales, como son la docencia, la investigación, la difusión, y extensión, ha requerido de una amplia e importante infraestructura de apoyo, dentro de la cual se encuentran las bibliotecas universitarias y las especializadas, mismas que juegan un papel relevante como fuente de información y como medio de comunicación del conocimiento generado por el hombre a lo largo del tiempo (p.1).

Una biblioteca universitaria está conformada por colecciones de información en diversos soportes bibliográficos, agrupadas de acuerdo a diversas áreas del conocimiento. Sus funciones básicas se encuentran determinadas dentro de la organización, conservación y disseminación de la información, con objeto de proyectar el intercambio de conocimientos e interacción social y cultural de sus diversos grupos de lectores.

Un sistema de bibliotecas administrado por una universidad de acuerdo a la *American Library Association*, se encarga de cubrir las necesidades de información de los estudiantes y docentes, apoyando los programas educativos de investigación. Las universidades se apoyan en sus sistemas de bibliotecas, debido a que estos se determinan en función a los fines mismos de la universidad, la formación profesional, así como la generación del conocimiento.

- **Usuarios de información**

Un usuario se halla definido por la función o frecuencia que tiene en el uso de algo que no es de su propiedad, pero que, por un tiempo determinado puede usufructuarla.

Se observa en la naturaleza del término el carácter temporal por el que los lectores han de acceder a los distintos soportes bibliográficos.

Asimismo, no sólo se trata de individuos sino también de grupos de personas o instituciones que hacen uso de la información a fin de suplir una carencia informativa, formativa o recreativa. Las categorías particulares de

cada uno de ellos, son las que han de organizar las demandas de información de un Sistema de Bibliotecas.

Por otro lado, un usuario es un ente activo y determinante en el desempeño de un sistema de información, en la medida que éste consume y produce información.

- **Servicios de información**

Son las tareas realizadas por un centro de información que están netamente orientadas a la satisfacción de los usuarios de un centro de información.

Barrera Restrepo (1998) conceptualiza estos servicios como “una serie de actividades que tienen como objetivo poner en contacto a diversos usuarios con una información particular que requieren para su desenvolvimiento cotidiano”.

La naturaleza de estos servicios es netamente intangible debido a que únicamente se podrá medir si la información consumida se traduce a una producción tecnológica o cultural.

En ese sentido Barrera Restrepo (1998) nos indica que:

Los servicios de información son de naturaleza diferente no sólo en cuanto al género de servicios, sino en la producción de los mismos. En ellos además del conocimiento de las necesidades del usuario lo solicitado tiene una intangibilidad específica, en cuanto que su utilidad no es inmediata, sino de resultado intemporal, por lo que su impacto está flotando mientras no se haga uso real de los datos y ellos produzcan algo

tangible expresado en tecnología, que es la forma concreta del conocimiento o en la medida en que incrementa el acervo cultural. (p. 85).

La relación entre servicio y calidad es directamente proporcional a los resultados satisfactorios para un sistema de bibliotecas: a mayor calidad del servicio mejores resultados investigativos.

- **Necesidades de información**

Maurice Line (1974) citado por González Teruel (2005) definió la necesidad de información como “aquello que un individuo debería poseer para su trabajo, su investigación o realización personal” (p.71)

Westbrook (1997) citado por González Teruel (2005) define “las necesidades de información como cualquier experiencia de un individuo asociada con la búsqueda de información. Dicha experiencia puede ser interna, por ejemplo, pensamientos y motivaciones, pero también externa (por ejemplo la búsqueda en un OPAC).” (p.71)

Los sistemas de información están orientados a la satisfacción de dichas necesidades, por lo que es prioridad que estos centros identifiquen cuáles son las necesidades y el comportamiento informativo de los usuarios. Lo que redundará en el diseño de políticas de desarrollo de colecciones y de circulación. Así como la creación de nuevos servicios.

González (2005) menciona:

El concepto de necesidad de información ha sido un aspecto ampliamente discutido desde los primeros trabajos que presentaron una perspectiva teórica del estudio de las necesidades y usos de la información. Diversos investigadores han establecido su propia definición por ejemplo, desde una perspectiva cognitiva, como un estado psicológico, como una situación problemática, como un estado anómalo de conocimiento, como una situación en la que ha desaparecido el sentido o significado o, por último, como un momento de incertidumbre (p.70).

Fidel (2000), citado por González (2005), entiende por necesidad de información la que es objetivamente necesitada para resolver un problema asumiendo que, por medio de un análisis de problemas, es posible determinar objetivamente qué información es necesaria para tomar una decisión. (p. 73)

En conclusión, podemos afirmar que las demandas de información buscan ser satisfechas consultando los fondos de las colecciones de un sistema de bibliotecas. Para lograr esta satisfacción, es necesario que la biblioteca identifique cuales son las necesidades y el comportamiento informativo de los usuarios, con el fin de diseñar políticas de desarrollo de colecciones y de circulación. Así como la creación de nuevos servicios

1.6 Metodología

Esta investigación será descriptiva y cuantitativa. El universo del estudio estará conformado por usuarios reales, es decir, lectores visitantes a quienes la biblioteca les otorgó un Carné de Lector Visitante para acceder y usar los servicios del Sistema de Bibliotecas de la PUCP; entre ellos se encuentran alumnos de pregrado y postgrado, tesisistas, o profesores de universidades públicas de Lima.

Asimismo, se utilizarán reportes de circulación, que comprenden los años 2005 al 2007, generados por la Unidad de Automatización del Sistema de Bibliotecas de la PUCP. Se tomará en cuenta los siguientes parámetros:

- a. Consultas del material bibliográfico por años: 2005, 2006 y 2007.
- b. Áreas temáticas consultadas por lectores visitantes durante los años 2005, 2006 y 2007.
- c. Tipo de material bibliográfico.
- d. Consultas en función de las universidades de procedencia de los usuarios.
- e. Procedencia de los lectores visitantes en relación a las facultades.
- f. Distribución por nivel académico.

Para los reportes de áreas temáticas no se considerará en su totalidad la tabla de clasificación de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, debido a que en la PUCP no se imparten todas las áreas del conocimiento y se discriminarán las letras en las que no se ha encontrado ninguna consulta.

Para el tratamiento automático de los datos, las bibliotecas de la universidad cuentan con un software llamado Unicornio, el cual es un sistema integrado de administración de bibliotecas y que tiene una estructura modular, para este fin se utilizó el Módulo de Circulación.

Se consultará el archivo físico, de la Unidad de Servicios al Público para tomar algunas referencias existentes en las solicitudes de inscripción

como son el sexo, nivel académico, y la facultad o especialidad de los lectores visitantes; datos que no están registrados en la base de datos.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 La universidad

2.1.1 Historia y evolución de la universidad

En el afán de adaptarse a los cambios de la sociedad, la universidad ha ido evolucionando, escribiendo su propia historia, en la cual pueden distinguirse épocas características, escuelas definidas, tendencias precisas y realizaciones específicas. Las universidades aparecen en el seno de las ciudades europeas a partir del siglo XII. Las ciudades comienzan a organizarse y desarrollarse económica y socialmente, en este contexto surge la necesidad de contar con instituciones que impartan conocimiento (Bayen, 1978).

El citado autor nos dice que en Francia se crearon las universidades de París, Montpellier, Orléans, Angers, Avignon, Caros y Grenoble, Aix, Poitiers, Caen, Bordeaux, Valence, Nantes y Bourges, que datan de los siglos XII al XV; en Inglaterra, Oxford (Siglo XII) y Cambridge (Siglo XIII); en Austria y Alemania las primeras universidades que aparecen son Viena, Heidelberg, Colonia, Erfurt, (Siglo XIV); en España, Salamanca y Sevilla (Siglo XIII). En los Estados Unidos de Norteamérica la Universidad de Harvard (XVII).

La primera universidad de América es la Universidad Nacional Mayor de San Marcos fundada en Lima el 12 de mayo de 1551. Con ella comienza la historia universitaria del continente. Debido a la carencia en tanto a lugares en donde se impartía educación y a la necesidad de incrementar los estudios superiores, fue Fray Tomás de San Martín quien solicitó fundar una universidad en Lima. El Emperador Carlos V acoge este pedido y mediante decreto ordena la fundación de la Real y Pontificia Universidad de San Marcos. La universidad se inaugura con dos facultades: Arte y Teología. Incrementándose luego durante el virreinato y la etapa republicana a seis facultades: Teología, Letras, Derecho, Medicina, Ciencias Políticas y Administrativas y la Facultad de Ciencias (UNMSM, 2009).

La referencia web anterior nos indica que en el siglo XX fueron organizadas cinco nuevas facultades, cuatro en el área de ciencias: Farmacia y Bioquímica, Odontología, Medicina Veterinaria, Química y una en el área de humanidades: Educación. Pero no todas subsistieron, la facultad de Teología

en 1935 dejó de formar parte de San Marcos. Para 1969 sólo existían tres facultades heredadas de la época colonial: Letras y Ciencias Humanas (ex Facultad de Artes), Derecho (Leyes y Cánones) y Medicina. Podemos observar como desde su nacimiento la Universidad Nacional Mayor de San Marcos es la única de América que presenta una trayectoria ininterrumpida. Es así como a lo largo de sus casi quinientos años ha proveído al Perú y al mundo de personajes notables, en las artes, la ciencia, las letras y la política.

El mismo año en que se fundó la Universidad Nacional Mayor de San Marcos se crea, el 21 de setiembre, la primera universidad mejicana, la Real y Pontificia Universidad de México, que actualmente lleva el nombre de Universidad Autónoma de México. Mientras que en Colombia se funda la Universidad Santo Tomás (1580), en Argentina tenemos a la Universidad Nacional de Córdoba (1613), y en los Estados Unidos se funda Harvard en 1636 (Bayen, 1978).

El mismo autor comenta que en sus inicios el acceso a las universidades era totalmente restringido. Estudiaban en ellas únicamente reyes, nobles, miembros de la élite eclesiástica y del poder económico. Estas restricciones incluso duraron hasta el siglo XIX, en el que se permitió el acceso a las universidades a las mujeres, y, en el siglo XX a las personas de raza negra.

Bayen (1978) menciona: “A partir de la segunda mitad del siglo XII, para enseñar era preciso la autorización concedida por el poder eclesiástico. Esta licencia (*licencia docendi*) era entregada en París por el canciller del cabildo de Notre Dame” (p.22).

2.2 La biblioteca universitaria

2.2.1 Antecedentes

En su libro, Escolar (1990) nos dice que fue en el Siglo XX que se produce una gran ola de nuevas fundaciones de universidades: Manchester en 1903, Leeds en 1904, Bristol en 1909, Birmingham y Sheffield en 1905, entre otras. Con ello, las bibliotecas comienzan a tomar un papel protagónico dentro de la vida universitaria.

El mismo Escolar nos dice que en 1919 se estableció en Inglaterra el *University Grants Comité* (UGC), que desde su nacimiento se preocupó por darle a la biblioteca un papel importante dentro de la vida académica. Para ello la UGC se dedicó a investigar las necesidades económicas de la enseñanza universitaria en el Reino Unido y asesorar al gobierno en la aplicación de subvenciones.

Entre las bibliotecas universitarias más famosas del mundo, todas ellas millonarias en fondos, pueden mencionarse las de Londres, Manchester y Edimburgo en Inglaterra; La Sorbona y Estrasburgo en Francia; Tokio, Kioto y Sapporo en Japón; Humboldt, Berlín, Leipzig, Heidelberg, Gotinga, Colonia, Hamburgo y Fráncfort en Alemania; Chicago, Yale, Harvard, Columbia, Michigan, California (Los Ángeles, Berkeley y Stamford), Illinois, Minnesota, Texas y otras más en Estados Unidos de Norteamérica (Escolar, 1990)

2.3 Definición

La Real Academia Española de la Lengua (1992) define el término [*biblioteca*] como: “Local donde se tiene considerable número de libros ordenados para la lectura”

Para Buonocuore (1976) “Biblioteca. (Del lat. *Biblio.*, libro y *theke*, caja) en el genuino sentido etimológico del vocablo, biblioteca significa guarda o custodia de los libros, vale decir instituto que provee a su conservación”.

Con definiciones que hacen principal referencia al guardado y conservación de un conjunto de libros, podríamos creer que una biblioteca universitaria es únicamente una biblioteca insertada en una universidad en donde se almacenan los recursos bibliográficos propios de la enseñanza universitaria.

“El papel principal de la biblioteca universitaria es el educativo, pero no como un mero depósito de libros unido a una sala de lectura, sino como un instrumento dinámico de educación”. (Gelfand, 1968)

De Miguel (2001), citado por Orera (2005), cita entre los indicadores de excelencia de las universidades los recursos, pues condicionan en gran medida los resultados, y entre estos recursos la biblioteca, representada por tres indicadores: número de libros de la biblioteca, libros por estudiante y libros por centro.

La biblioteca universitaria cumple un papel educativo, es un dinámico instrumento de educación que satisface las necesidades de información, estimula las investigaciones e invita a sus usuarios a participar plenamente de esos bienes intelectuales y culturales. En ese contexto, la utilización de la biblioteca se convierte en una herramienta para la enseñanza que complementa las clases y los foros de discusión.

García Ejarque (2000) en su *Diccionario del archivero-bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales* define a la [biblioteca universitaria] como: “biblioteca formada por una o varias unidades para atender a las necesidades de información de los alumnos y profesores de un centro de enseñanza” (p.52).

Observamos que al hablar de biblioteca universitaria también se presenta el concepto de sistema de bibliotecas, es decir, un conjunto de bibliotecas distribuidas en las diversas facultades de una universidad, con la finalidad de desarrollar colecciones especializadas que se encuentren al alcance de todos y cada uno de los miembros de la comunidad.

La *American Library Association* (1983), citado por Young (1988) define a la biblioteca universitaria como: “biblioteca (o Sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos de investigación y demás” (p. 361).

Del concepto de biblioteca como centro de soporte para la docencia se ha pasado al concepto de biblioteca como Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). En coherencia con lo expuesto REBIUN

propone una nueva definición para biblioteca universitaria: (2003-2006)

Las universidades se apoyan en las bibliotecas para el cumplimiento de sus fines: formación profesional, desarrollo o generación de conocimiento. De allí que el éxito de ellas también radique en poseer una biblioteca que cuente con profesionales en ciencias de la información, equipada con recursos bibliográficos –en cantidad y calidad– así como una infraestructura adecuada que satisfagan a sus lectores.

2.3.1 Funciones

Escolar (1990) menciona que “las bibliotecas universitarias cumplen la doble función de facilitar libros de estudio a los estudiantes y de investigación a los profesores y a los alumnos de últimos cursos que desean ampliar sus conocimientos o iniciarse como investigadores” (p.469).

Una de las principales finalidades de la universidad es la de formar profesionales y desarrollar el conocimiento, esto guarda una cercana relación con las funciones de sus bibliotecas que apoyan a sus respectivas universidades a cumplir sus funciones culturales y educativas, tanto interna como externamente.

De ahí que las bibliotecas tengan como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información, y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, permitiendo a aquellos que franqueen sus puertas, a participar plenamente de sus bienes intelectuales o culturales. Las bibliotecas universitarias cumplen normalmente las siguientes funciones:

- **Selección y adquisición.**– Es el proceso por el cual ingresan nuevos

materiales bibliográficos a una colección, la política de selección debe ser deliberada, reflexiva, y planeada con criterio y con procedimientos bien definidos: presupuesto, necesidades de los usuarios, tipo de material, espacio del depósito de la biblioteca, desarrollo de colecciones.

Para finalizar, el proceso de Selección y adquisición es un trabajo coordinado entre bibliotecarios y docentes.

Este proceso presenta tres dimensiones: Compra, cuando una vez seleccionados los recursos bibliográficos y los proveedores de los mismos se procede a su adquisición, esta actividad está ligada a un presupuesto. Canje, intercambio de materiales, previo convenio, con otras instituciones. Donativo, se da por medio de entidades o personas. Los criterios para solicitar y aceptar donativos, deben ser los mismos que se aplican a las compras y a los intercambios.

- **Procesamiento.-** Realizada la adquisición, comienzan las siguientes actividades bibliotecológicas: catalogación (descripción de cada título en los términos bibliográficos reglamentarios), para lo cual se cuentan con guías y normas adecuadas; clasificación (aplicación, a cada título, de un símbolo que represente su lugar en un sistema de clasificación concebido, para ordenar los libros en las estanterías, de esta manera los usuarios pueden hacer un uso adecuado de los servicios bibliográficos.

- **Conservación de los materiales.-** Actividad enfocada en mantener en

buen estado los recursos bibliográficos. Las tareas de conservación son las siguientes: la preparación física (etiquetado con la asignatura topográfica y el forrado del documento para su conservación), la encuadernación, la ambientación (cuidado de la temperatura dependiendo del material), limpieza de hongos en caso de materiales microfilmados, audiovisuales; antivirus, en caso de software, entre otras.

2.3.2 Servicios

Las bibliotecas, como entidades que suministran información, basan su existencia en los servicios que puedan brindar, así como en la calidad de los mismos.

Existen diversos servicios que pueden ofrecer las bibliotecas universitarias a sus usuarios para cumplir con el rol de la formación profesional e investigación propias de este tipo de instituciones. Entre los principales tenemos:

- **Préstamo de material bibliográfico.-** Los usuarios se sirven de los recursos bibliográficos de su biblioteca de acuerdo a las siguientes modalidades de préstamo.
- **Préstamo en sala.-** Se basa en la consulta de los recursos bibliográficos dentro del mismo recinto de la biblioteca u otros espacios de la universidad, durante un mismo día.
- **Préstamo a domicilio.-** Préstamo que permite a los usuarios llevar a

domicilio un material bibliográfico por un periodo de días, según la política de circulación de las bibliotecas.

Dentro de este servicio se considera además otros como: reserva y renovación.

a. Reserva.- Permite a los usuarios separar con antelación el material que desean consultar posteriormente. Se usa generalmente cuando una obra es muy solicitada, tiene pocos ejemplares o es único. Actualmente existe software informático que ofrece la realización de reservas en línea.

b. Renovación.- Ampliación del plazo de préstamo de un material, dependiendo de si éste no es muy requerido por otros lectores y de la existencia o no de otros ejemplares.

- **Salas de lectura, cubículos para el estudio individual y grupal.-** Espacios destinados a la lectura en el mismo edificio de la biblioteca. Estos espacios están adecuados a las distintas maneras en que los estudiantes adquieren el conocimiento.

- **Alertas bibliográficas.-** Listado o relación de material bibliográfico adquirido recientemente por la biblioteca. Generalmente su ordenamiento es temático, distribuyéndose, a los profesores de cada área, en forma impresa o vía correo electrónico. Para el caso de los alumnos, éstas se encuentran colocadas en el sitio web de la biblioteca. Últimamente existen herramientas

informáticas dentro de los mismos catálogos en línea, que permiten distribuir alertas personalizadas por tipo de usuario.

- **Formación de usuarios.-** Cursos orientados a la comunidad universitaria con la finalidad de dar a conocer los recursos y servicios de la biblioteca y proporcionar habilidades y competencias en el uso de herramientas de búsqueda y recuperación de la información.

Existen tres dimensiones destinadas a la formación de usuarios:

La primera, es aquella que tiene por objetivo que el usuario aprenda el manejo correcto de las fuentes de información y conozca las herramientas que tiene la biblioteca, con el fin de que sean utilizadas correctamente. De esta manera las bibliotecas economizan tiempo y esfuerzo al evitar la repetición innecesaria de la misma instrucción a cada usuario en repetidas ocasiones. Las sesiones varían de acuerdo a los medios y posibilidades económicas de cada biblioteca, realizándose en talleres, tutoriales o módulos de auto instrucción dentro del catálogo en línea o página web, medios audiovisuales o multimedia; en ciertos casos, la información es complementada con folletos.

La segunda, tiene que ver con la *divulgación o mercadeo* de los servicios y productos que se ofrecen en las bibliotecas universitarias. Así, se distribuyen materiales impresos o de acceso en línea, que contienen instrucciones e información sobre el contenido de la biblioteca universitaria, como por ejemplo, los nuevos servicios o las nuevas herramientas para

acceder a su consulta.

La tercera dimensión es más integral, se enfoca en proveer al estudiante conceptos y destrezas que les serán útiles, no sólo en conexión con los estudios sino a través de toda su vida laboral. Lo que últimamente se denomina *alfabetización informacional*.

Entendemos la *alfabetización informacional* en dos sentidos: el primero, desde el punto de vista de los usuarios, es el dominio de una serie de competencias o habilidades para obtener, evaluar, usar y comunicar la información a través de medios convencionales y electrónicos; y el segundo, desde el punto de vista de las instituciones educativas y documentales, es el servicio y las actividades para lograr la enseñanza-aprendizaje de esas destrezas.

- **Servicio de automatización.-** Tiene como tarea el mantenimiento y desarrollo del Sistema integrado de gestión de la biblioteca universitaria, así como la coordinación, normalización, difusión y seguimiento de los procesos que puedan estar relacionados con éste. Cuyos objetivos son:

- a. Conseguir una mayor eficacia y eficiencia del sistema.

- b. Desarrollar acciones de cooperación que contribuyan a una mayor rentabilidad y difusión de la biblioteca.

- c. Lograr una mayor integración y explotación de servicios en el Sistema integrado de gestión de la biblioteca.

d. Aplicar tecnologías de la información y comunicación.

Sifuentes (2006) afirma:

La tarea principal del módulo de circulación de un Sistema automatizado es prestar los materiales a los usuarios registrados, recibir y procesar el material devuelto. Es necesaria la constante actualización de los registros, ya que esto juega un rol importante en cada aspecto de la circulación.

Un aspecto importante para el buen funcionamiento del módulo es el establecimiento de criterios como los perfiles de usuarios, los cuales determinan el número de ítem y el tiempo en que los materiales se prestan. Del mismo modo, el perfil de usuario determina el tiempo de suspensión del registro del usuario que devuelva los materiales fuera de las fechas y/u horas indicadas en el momento de la transacción.

En un Sistema integrado como Unicornio, muchos tipos de registros trabajan juntos para realizar una variedad de funciones. El módulo de circulación administra la información de los usuarios, los ítems (ejemplares), los préstamos, las reservas y las sanciones.

Del mismo modo, se cuentan con múltiples reportes que recogen información estadística de uso de la colección por bibliotecas, por tipos de usuarios, por ubicaciones dentro de las bibliotecas, por áreas temáticas según la clasificación de materiales, entre otros. (p.28).

- **Servicio de recursos electrónicos.-** Servicio que pone a disposición de los miembros de la comunidad universitaria los diferentes recursos electrónicos tales como: bases de datos en línea, discos compactos, disquetes, bases a texto completo o de resúmenes.

Estos recursos pueden ser consultados desde cualquier computadora con acceso a la respectiva intranet de cada usuario o en la misma sala de recursos electrónicos cuando se trate de bases de datos en discos compactos, disquetes o CD-ROM.

- **Otros servicios:**

a. Paneles informativos de nuevos servicios y recursos.- Espacios destinados a comunicar noticias y acontecimientos referidos a actividades académicas y de extensión cultural, tanto de la propia biblioteca, como de otras

unidades de la universidad.

b. Exhibiciones de nuevas adquisiciones.- Los materiales recién adquiridos por la biblioteca son mostrados en vitrinas con la finalidad de que la comunidad universitaria esté al tanto de las últimas compras bibliográficas. Estas vitrinas no se ubican necesariamente dentro de la misma biblioteca, también las podemos encontrar en los locales de las facultades.

c. Exposiciones temáticas.- Las universidades, como instituciones de formación profesional, también tienen dentro de sus fines la promoción de actividades culturales, las bibliotecas no son ajenas a estas actividades, y también se involucran activamente presentando eventos, exposiciones, exhibiciones, entre otras.

d. Servicio de reprografía.- Teniendo en cuenta los derechos de autoría, pero, conociendo la necesidad de los usuarios de contar con materiales de consulta que faciliten sus estudios, las bibliotecas ofrecen servicios de reprografía como: fotocopia, escaneo, fotografía e impresiones de documentos.

2.4 Usuarios

2.4.1 Definición

La Real Academia Española de la Lengua define [*Lector*] de la manera siguiente: “Lector (del lat. *Lector.- oris*) adj. que lee” (p. 1237) y “[Usuario] (del lat. *Usurius*) adj. Que usa ordinariamente una cosa. En su segunda acepción encontramos lo siguiente: Dicho de una persona: Que tiene derecho de usar de la cosa ajena con cierta limitación” (p. 2052).

(Young 1988) define:

Es llamado usuario a toda aquella persona que utiliza los servicios o el material bibliográfico y especial de un biblioteca. Precisa que el término usuario es más adecuado que el de lector, pues las colecciones de las bibliotecas incluye material que puede leerse, visualizarse o escucharse (p.361).

García Ejarque (2000) en su obra *Diccionario del archivero-bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales* nos ofrece las siguientes acepciones para el término [*lector*]: “Persona que lee para sí o en voz alta. 2. Persona usuaria de un centro documental y más de una biblioteca donde lee” (p. 262-263).

El mismo autor nos da esta definición para [*usuario*]: “Persona que utiliza los fondos y servicios de un centro documental” (p. 436).

Como se observa, existe un enriquecimiento en el concepto referido a la persona que se sirve de una biblioteca. Ésta pasó de ser un ente que únicamente lee los documentos en una sala de lectura, a ser alguien que se sirve de todos los recursos bibliográficos en sus diversos formatos y de los demás servicios de una biblioteca.

2.4.2 Tipos de usuarios

Monfasani y Curzel (2006) señalan:

“La literatura corriente ha definido dos grupos de usuarios de la información: los potenciales, que son los que necesitan información pero que no están conscientes de ello, y los reales, que también la necesitan, no tienen tanto nivel de incertidumbre y son los que la utilizan frecuentemente” (p. 47)

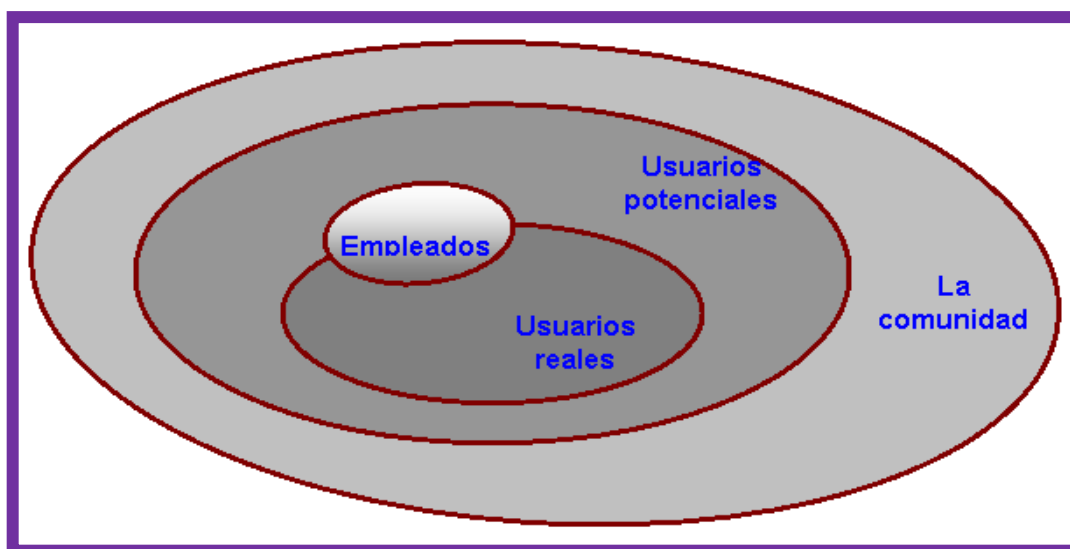
Los tipos de usuario son tantos que no hay una clasificación exacta de los mismos, éstas podrían ir desde simples individuos hasta comunidades

enteras, pasando por alumnos, investigadores y organizaciones. La existencia de tantos usuarios supone una extensa cantidad de necesidades de los mismos.

La Universidad de Antioquia, en vista de que las bibliotecas universitarias ponen énfasis en la formación profesional y el desarrollo del conocimiento, clasifica a los usuarios en dos tipos básicamente: El primero por el uso de la unidad de información y el segundo por el tipo de información. Así mismo, esta serie de tipos, se dividen en subtipos, como se detalla a continuación:

- a. Por el uso de la unidad de información:** Usuarios potenciales, reales, internos, externos, intermedios, finales, lectores.
- b. Por el tipo de actividad desempeñada:** Estudiantes universitarios, (actividad de aprendizaje); Investigadores, (actividad de creación); personal técnico (actividad de interpretación); planificadores, administradores y políticos (para la toma de decisiones); ciudadanos en general (múltiples actividades).

Gráfico N° 1
Clases de usuarios



Fuente : Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología.

2.4.3 Estudios de usuario

Como lo plantea Monfasani y Curzel (2006) “El estudio de usuarios trata de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información, establecer las necesidades y lograr la satisfacción de los usuario” (p.51)

Si bien es cierto, el usuario y la manera cómo éste se acerca a la información y cómo la consume han sido objetos de estudio de las ciencias de la información, se observa que las ciencias de la información no han realizado estudios de usuario referidos a los lectores visitantes de instituciones públicas. Hasta el momento los estudios se han enfocado en ciertos segmentos del universo de usuarios. Tales segmentos definidos por las necesidades de información de los mismos.

Como lo plantea Monfasani y Curzel (2006) “El criterio de segmentación del conjunto de usuarios lo constituyen las necesidades de información que motivan a un determinado grupo de individuos a utilizar los servicios y recursos de la biblioteca”

Los científicos (investigadores de diferentes ciencias), los investigadores de ciencias sociales y los de humanidades utilizan, en la mayoría de casos, los mismos métodos para la recuperación de la información que necesitan, variando en el uso que se hace de ella. La fuente principal de información para los científicos suelen ser las publicaciones periódicas, mientras que para los investigadores de ciencias sociales y humanidades tienen igual utilidad las monografías y las revistas. Se observa que los humanistas prefieren la revisión de las primeras ediciones.

Román (1986) *Necesidades y comportamiento informativo de los estudiantes de la Licenciatura de las carreras de química y física* aborda directamente el patrón de consumo de información del sector de usuarios de las ciencias exactas.

Pero, no solamente hay estudios de usuarios referentes a campos temáticos sino además de cómo éstos se acercan y consumen información frente a determinadas organizaciones.

Álvarez (2002) en su trabajo *Una mirada a los estudios de comportamiento lector en las bibliotecas públicas en América Latina*, y, Herrera (1985) en *El comportamiento de los usuarios frente a la información en las bibliotecas de las instituciones de*

educación superior en Colombia apuntan, más bien, a la extracción social y cultural de los usuarios frente al consumo de la información.

Se observa también que se hace estudios de usuario referente al grado de instrucción académica de los usuarios: Mittermeyer, Diane (2003) *Information literacy: study of incoming first-year undergraduates in Quebec*.

El aporte de este tipo de estudios ha determinado la manera en que los centros de información establecen sus servicios frente a sus lectores. De allí que las ciencias de la información presenten literatura respecto a cómo abordar los estudios de usuarios.

Un medio para conocer la demanda que se está efectuando de estos materiales en un momento determinado, es a través de los estudios de usuarios, definidos por Sanz (1994) en su *Manual de estudios de usuarios* como “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, a su consumo de información” (p.31). Estos se realizan a partir del uso de los documentos en los centros de información y a través del servicio de suministro de documentos.

Los estudios de usuario utilizan un conjunto de técnicas y metodologías que permiten analizar una situación, en forma cualitativa y/o cuantitativa.

Sus objetivos principales son: entender el comportamiento de los usuarios ante el uso de la información, conocer sus necesidades

informacionales y evaluar los recursos y servicios de las unidades de información para contribuir a la formulación de políticas de circulación, desarrollo de colecciones, y, adecuación de los espacios de las mismas.

a. Necesidad de información: Una necesidad es la carencia de algo, experimentada, en ocasiones, por una persona; la necesidad a la hora de surgir tiene como componente final su satisfacción. Por su parte, la necesidad de información se asume como el reconocimiento de un estado anómalo del conocimiento por parte del usuario, bien haya surgido por obra de este mismo, o porque otro le ayudó a reconocerlo.

Las necesidades de información del sujeto representan carencias ya sean emotivas, cognitivas, fisiológicas, sociales, económicas o culturales que éste deberá satisfacer mediante el consumo de la información.

b. Demanda y uso de la información: Es la expresión verbal de los intereses de información. El hombre no es siempre capaz de expresar en forma clara, total y exacta sus intereses conscientes; este hecho se presenta hasta en los mismos usuarios, debido a que el usuario lector, siendo consciente de su necesidad de información, no la puede expresar debido a varios factores, entre los que pueden destacar: diferencias en el desarrollo del pensamiento y el lenguaje, insuficiencia de los servicios y recursos informativos existentes, o una idea, ya sea errada o negativa, de las condiciones de servicios y recursos informativos entre otros. Es por esto que, para lograr una adecuada demanda de información, ésta debe ser formulada por la unidad de información y el

usuario lector.

c. Satisfacción de usuario: La calidad del servicio es la *punta de lanza* de la medición de la eficacia en los centros de información, reflejándose esta última en la satisfacción del usuario. A partir de estudios de usuarios que busquen como fin la satisfacción se puede lograr la forma de ver, cuantificar, si se cumplen a cabalidad los objetivos de la biblioteca universitaria.

Tabla N°1

Cuadro comparativo de atención a los lectores visitantes de universidades públicas por las universidades del consorcio

CONDICIONES DE SERVICIO	U. DEL PACIFICO	U. DE LIMA	UPCH	PUCP
Horario de atención	Miércoles: 8:00 a 20:00	Miércoles: 8:30 a 20:00	Lunes a viernes: 8:30 a 19:45 Sábado: 8:30 a 13:20	Martes y jueves de 8:30 a 20:30
Meses de atención	Todo el año	Todo el año	Todo el año	Abril, Junio, setiembre y Noviembre
Tipos de usuarios de Universidades Nacionales a quienes brindan el servicio	Alumnos y tesisistas	Alumnos, tesisistas y docentes de universidades nacionales.	A todos los tipos de usuarios.	Alumnos, tesisistas y docentes.
Universidades nacionales autorizadas	Agraria, Villarreal, UNMSM y la UNI	Todas	Todas las universidades e institutos.	Todas las universidades públicas, el Pedagógico de Monterrico y las Escuelas Nac. de Bellas Artes, Folklore, Ballet, Música y Arte Dramático.
Expiden carné /Duración	Si expiden carné	No expiden carné	Si expiden carné, según su solicitud.	Dos veces al año.
Costo de carné	Sin costo	No	Según tarifa de acuerdo al tiempo de inscripción.	Sin costo
Requisitos para la Inscripción	Sin costo		Carta de presentación de su institución, documento de identificación y una foto.	Carta de presentación de su Institución, documentos de identificación, una foto carné.
Acceso a la colección	Pueden acceder a toda la colección excepto a: Vídeos, Papers de economía, empresariales o planes de negocios de alumnos de los últimos años y libros de reserva o de texto.	No Vídeos, no tesis.	A toda la colección excepto la colección histórica que es de reserva.	No pueden acceder a lectura de colecciones especiales, ni a cubículos.
Condiciones de servicio	Lectura en sala	Lectura en sala	Lectura en sala y préstamo a domicilio	Lectura en sala.
Sanciones	Las del Reglamento	Las del Reglamento	Según Reglamento	Según Reglamento.

Elaboración: Propia

CAPÍTULO III

NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LECTORES VISITANTES EN EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ (2005 - 2007)

3.1 Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP)

3.1.1 Historia y evolución

El R.P. Jorge Dintilhac, SS.CC. fundó el 24 de marzo de 1917 la Pontificia Universidad Católica del Perú, la cual contaba, en ese entonces, con dos facultades: Letras y Jurisprudencia. Las clases de ambas se impartían en un pequeño local de la actual Plaza Francia, en el centro de Lima. Asimismo, el primer año de Letras contó con 20 estudiantes inscritos, varios de los cuales poseían orígenes provincianos o extranjeros.

Dos años después, se creó la facultad de Derecho y Ciencias Políticas; en 1933, se abrieron las facultades de Ingeniería Civil y la de Ciencias Económicas y Comerciales. Posteriormente, se instituyó la Sección Superior de Pedagogía y la Escuela de Pedagogía y Norma Urbana, el Instituto Riva Agüero, la Escuela de Periodismo además de las facultades de Agronomía, Ciencias Sociales, Arte y Trabajo Social.

Don José de la Riva Agüero y Osma cedió, para la universidad, terrenos ubicados en el Fundo Pando, del distrito de San Miguel. En dichos terrenos, se empezó a construir la Ciudad Universitaria, en donde actualmente se localizan sus facultades, departamentos y servicios.

Cabe mencionar que en el primer reglamento de la universidad se estipulaba que su objetivo consistía en brindar una formación humanística y cristiana, así como una educación profesional que promoviese la investigación científica interdisciplinaria.

A lo largo de sus nueve décadas, la Pontificia Universidad Católica del Perú ha ido transformándose constantemente para enfrentar, así, los desafíos que la sociedad actual le presenta. Asimismo, tras casi cien años de existencia, se ha afirmado como la institución de enseñanza superior con mayor prestigio en tierras peruanas y una de las más cardinales en el continente. La universidad cuenta con un cuerpo estudiantil de cerca a 18 mil alumnos de pregrado y posgrado y 3 mil profesores.

De igual manera, sus 10 facultades ofrecen 38 carreras profesionales (en 1986 se dio inicio como sección de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, a la licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, actualmente denominada Ciencias de la Información). La Escuela de Graduados proporciona la posibilidad de seguir estudios de posgrado diplomados, maestrías y doctorados. Igualmente, cabe mencionar los diversos servicios educativos complementarios brindados por la universidad, tales como Formación Continua, Educación Virtual, entre otros. Estos servicios se encuentran dirigidos a alumnos, profesores y público en general.

3.1.2 Organización

La PUCP, como se ha mencionado, acoge estudiantes de 38 carreras

de las diversas áreas de Letras y de Ciencias. Desde 1970, existen los Estudios Generales, pensados como una etapa de formación básica que los alumnos deben superar como paso previo al ingreso a facultad. Mientras que los alumnos de Administración y Contabilidad, Ciencias y Artes de la Comunicación, Ciencias Sociales, Derecho, Gestión y Alta Dirección, y Letras y Ciencias Humanas deben cursar dos años en Estudios Generales Letras; los alumnos de Física, Ingeniería Civil, Ingeniería de Minas, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática, Ingeniería Mecánica, Matemáticas y Química deben cursar dos años en Estudios Generales Ciencias. No obstante, quienes han optado por las carreras de Arquitectura y Urbanismo, Arte o Educación se inscriben directamente en sus respectivas facultades, en las cuales llevarán cursos iniciales de formación general y, después, los relacionados a sus especialidades.

En 1971, se crearon los programas de posgrado; actualmente, la Escuela de Graduados ofrece un total de 70 diplomados, maestrías y doctorados en casi todas las especialidades.

Desde el año 2001, funciona CENTRUM (Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú). Consta de una variada oferta de programas académicos, entre los que se encuentran el Doctor in Business Administration (DBA) o Doctorado en Administración Estratégica de Empresas. Asimismo, brinda distintos tipos de MBA: el Internacional, el full time y el gerencial. Igualmente, pone a disposición de sus estudiantes el MBA virtual y los diplomados en Marketing, Finanzas, Tecnología de la Información

y, finalmente, en Operaciones.

De un tiempo a esta parte, la Pontificia Universidad Católica del Perú considera que la formación continua es una necesidad imperante, por lo que ofrece cursos y programas de capacitación, actualización y extensión en el ámbito local, nacional e internacional. De igual forma, la educación virtual concreta una línea estratégica en su desarrollo, en tanto que permite llevar el modelo educativo que se imparte en sus aulas a los rincones más recónditos del Perú. Así, por ejemplo, en el 2006, brindó 41 programas entre cursos, diplomados y maestrías a un total de 3,091 alumnos. Esta modalidad de enseñanza se ha constituido como una herramienta estratégica de internalización que simplifica el acceso a diferentes lugares del mundo.

Todo ello posibilita compartir y desarrollar propuestas educativas con otras instituciones, lo que fomenta el intercambio de experiencias entre estudiantes de distintas universidades del planeta y estudiantes de la PUCP. Por ello, la Pontificia Universidad Católica del Perú ha suscrito más de 250 convenios con valiosas instancias educativas de distintas partes del orbe, con el objetivo de intercambiar conocimientos, tanto en el ámbito de la pedagogía como en el desarrollo de proyectos de investigación. Este intercambio permite, además, impulsar el intercambio de docentes y estudiantes como parte de su internacionalización.

3.2 Sistema de Bibliotecas

3.2.1 Historia y evolución del sistema de bibliotecas

Como referentes básicos se usará el trabajo de Villanueva (2007), ya que nos acerca a la historia de la biblioteca de la Pontificia Universidad Católica del Perú desde su fundación, pasando por sus primeros pasos en la segunda década del siglo XX hasta la actualidad, en que los sistemas de automatización y de búsqueda en línea son referentes necesarios para la gestión de la biblioteca de la PUCP.

La Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica del Perú se remonta al año de 1917, fecha en la cual se fundó esta institución. Originariamente, se llamaba Biblioteca Carlos M. Elías, quien fue un político peruano que tuvo una activa participación en la Guerra del Pacífico y cuyos deudos realizaron una importante donación de casi 3,000 volúmenes de su colección privada.

Desde sus inicios estuvo abierta para el público, contaba, con libros de cultura general en español, clásicos de las humanidades, derecho y algunos volúmenes en francés sobre política. Es lógico que la biblioteca poseyera obras acerca de estos temas, en vista de la influencia cultural del siglo XIX y de los comienzos del XX. En aquellos años, sólo existían en Lima dos universidades que contaban con un servicio bibliotecario: la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Probablemente los universitarios sanmarquinos, los alumnos de colegios privados y las personas de tradiciones familiares con conocimientos del idioma francés fueron lectores que, provenientes de otros lugares que no fuesen la comunidad de la PUCP, consultaban la primigenia Biblioteca Carlos M. Elías. Posteriormente, con los cambios que afectaron a la sociedad y a la economía de nuestro país, accedieron nuevos usuarios de otros sectores, tales como los del sector medio limeño y de provincias. Hacia los años 30, las bibliotecas de San Marcos y de la PUCP organizaron catálogos de sus propias colecciones y se trató de adquirir libros del extranjero para sus respectivas comunidades. Jorge Basadre ejecutaría esta labor en San Marcos; y en la Universidad Católica, el Servicio de Adquisiciones de Libros al Extranjero (SALE).

El 6 de abril de 1934, se inauguró la primera sede de la Biblioteca Central en el otrora edificio del Colegio de la Recoleta, en Lima. A partir de entonces, la universidad dio inicio a un crecimiento no sólo en el número de alumnos, sino también en el de facultades, escuelas e institutos.

Sin embargo, como consecuencia de estar alejados de la Plaza Francia, cada uno de ellos implementó su propia biblioteca, y a su vez, cada una de ellas con su propio catálogo bibliográfico, produciéndose en los usuarios la imposibilidad de encontrar en un único catálogo la totalidad de la bibliografía. Corría el año 1952.

Durante el rectorado de Monseñor Fidel Tubino entre 1953 y 1962, y el

período del padre Felipe MacGregor, se desarrolló una política centralizadora, que debía reunir todos los recursos informativos para alumnos y docentes, de forma tal que pudiesen ser actualizados e incrementados.

En 1960, el ex alumno e historiador Dr. Pedro Rodríguez Crespo asumió la dirección de la Biblioteca, él sería el encargado de iniciar la modernización de la administración y de los procesos técnicos. Dicha modernización centralizó las bibliotecas que se hallaban dispersas debido a la creación de diversas facultades. Para 1968, la Dra. Carmen Villanueva asume la dirección de la Biblioteca Central, cargo que continúa desempeñando hasta el día de hoy.

En la década de 1970, quedó formalizado el Sistema de Bibliotecas de la Universidad. Así, el 27 de abril de 1973, la biblioteca se trasladó a un local que pertenecía a la Facultad de Letras y Ciencias Humanas en el campo universitario del Fundo Pando. En 1978, se construyó, gracias al aporte de las Fundación del Banco Continental para la Educación y la Cultura (EDUBANCO), un moderno edificio de tres plantas, el cual se conoce hoy como Biblioteca Central.

Como dato interesante, podemos mencionar que, en 1986 se crea dentro de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la PUCP, la licenciatura en Bibliotecología y Ciencia de la Información. De esta forma, la mayoría de profesionales bibliotecólogos que laboran en la Biblioteca de la Universidad Católica son formados en esta misma casa de estudios.

Ante una propuesta efectuada por la Dirección de la Biblioteca, el Ingeniero Hugo Sarabia Swett, Rector de la universidad entre los años 1989 y 1994, decidió invertir en un software que permitiría automatizar los procesos del Sistema de bibliotecas. El software elegido fue Unicornio de Sirsi Corp., hoy Sirsi Dynix. Posteriormente, en 1997, se inició la automatización integral de todos sus procesos, por lo que se pone en marcha el Catálogo en Línea, el cual permite acceder a todos los títulos, códigos, temas y ubicaciones de volúmenes dentro del campus universitario desde la dirección electrónica:

<http://www.pucp.edu.pe/biblioteca/>

Por otro lado, desde finales de 2007, el Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica del Perú cuenta con un fondo bibliográfico documental de más de 500,000 unidades y recibe alrededor de 6,894 títulos de revistas, a las que la universidad está suscrita. Estas publicaciones se distribuyen tanto en la Biblioteca Central como en las demás bibliotecas periféricas, tales como la Biblioteca de Estudios Generales Ciencias o la Biblioteca de Ciencias Sociales, por sólo mencionar dos ejemplos. Ésta adquiere, además, importantes publicaciones periódicas por donación y canje, y posee una colección de material audiovisual de más de 22,000 ítem entre videograbaciones, diapositivas, grabaciones sonoras, fotografías, microfichas y microfilmes.

Por otra parte, la biblioteca se ha enriquecido con la donación y compra de colecciones únicas, tales como la de Javier Pérez de Cuellar, Juan Ríos, Arturo Sabroso y el importantísimo acervo documental del poeta Martín Adán.

No se debe olvidar que, desde 1998, además, ha sido clasificada como Biblioteca Depositaria de las Naciones Unidas.

Los servicios bibliotecarios de la PUCP destinados principalmente a su comunidad se extienden a una población estudiantil de aproximadamente 18,000 alumnos, así como también a sus profesores y al personal administrativo. También gozan de estos servicios los miembros del Consorcio de Universidades formado en 1996 por la Universidad de Lima, la Universidad Cayetano Heredia, la Universidad del Pacífico y la PUCP. En el caso de los usuarios externos, estos pueden solicitar cualquier servicio bajo ciertas condiciones y durante periodos determinados.

3.2.2 Organización

El Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica del Perú está organizado de la siguiente manera: División Administrativa, Oficinas o Unidades de Apoyo, así como las Oficinas y Unidades de Servicio.

a. División administrativa.- Es la unidad que cuenta con mayor personal dentro de la institución, es dirigida por el siguiente personal: Directora General, Directora Adjunta, 30 bibliotecarios especializados de acuerdo al área, y, por último, auxiliares, secretarias y obreros.

b. Oficinas y unidades de apoyo:

b1. Oficina de Adquisiciones.- Es la encargada de gestionar la adquisición de las publicaciones monográficas o seriadas, en cualquier

soporte, que pasarán a formar parte de toda la colección bibliográfica de la universidad. La adquisición de publicaciones se hace a través de compras, suscripciones y donativos.

b2. Oficina de Procesos Técnicos.- Es la dependencia encargada de organizar, normar y realizar el procesamiento técnico del material bibliográfico de la Biblioteca Central, a fin de ponerlo al servicio de los usuarios.

b3. Unidad de Automatización (UDEA).- Se encarga de gestionar y liderar el proceso de automatización integral del Sistema de bibliotecas de la PUCP por medio del Sistema UNICORNIO, procura mantener los recursos informáticos par el buen funcionamiento de todo el Sistema.

c. Oficinas y unidades de servicios.-

c1. Hemeroteca y Sala de Periódicos.- A excepción de las revistas y periódicos sobre Ciencias e Ingeniería y Teología, todas las demás publicaciones periódicas están instaladas en esta sala, abarcando casi todas las áreas temáticas, la cual posee más de 3000 títulos de revistas. Cabe mencionar que una de las colecciones de mayor valor de la Hemeroteca es la sección destinada a los periódicos peruanos editados a lo largo del siglo XIX. De igual forma, cuenta con múltiples diarios locales, tales como Gestión, La República, Expreso, El Peruano y El Comercio. Se puede consultar, asimismo, algunos informativos legales; por ejemplo, el de Caballero Bustamante, El Informativo Legal Rodrigo, la revista La Legislación y Jurisprudencia, el Compendio de Legislación y el Anuario de Legislación Peruana. No debe olvidarse, también, que la hemeroteca dispone de GPO (Siglas en inglés de

General Periodicals On-line) en CD-ROM para cualquier usuario que desee hacer uso de ellos.

En el año 2001 se amplió la Biblioteca Central y se le otorgó a la Hemeroteca un primer piso y dos sótanos, dividiéndose la colección por años y cambiando la forma de atención a estantería abierta.

c2. Sala de Recursos Electrónicos.- En esta sala se realizan búsquedas bibliográficas en CD-ROM , bases de datos y revistas electrónicas, desde el 25 de abril del 2005, contando con nueve computadoras con conexión inalámbrica a internet, una impresora y un escáner.

c3. Sala de Referencia.- En base a las peticiones de información, este servicio brinda asesoramiento y apoyo para orientar en la búsqueda del material por el cual los usuarios se encuentren interesados. Una colección de materiales denominados *Obras de Referencia*, los cuales permiten obtener datos rápidos y exactos, es el apoyo principal de este servicio. Así, entre las obras de referencia a las que se puede acceder tenemos almanaques, anuarios, atlas, bibliografías, biografías, diccionarios, guías, índices y enciclopedias de diversa índole. Además, los alumnos y profesores pueden disponer de una sala de lectura.

Igualmente, se ha ubicado dentro de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central, un servicio de información sobre estudios (Cursos y becas) tanto del país como del extranjero. Este servicio, por ende, otorga información

acerca de estudios superiores y de posgrado, tanto a nivel nacional como internacional y tiene a la mano datos provenientes de la Oficina de Becas y Crédito Educativo (OBEC) del Ministerio de Educación.

c4. Capacitación y Asesoría.- Se brindan capacitaciones a los miembros de la comunidad de la PUCP que lo requieran, en el uso de herramientas y servicios que ofrece el Sistema de bibliotecas de la universidad.

c5. Sala de Audiovisuales y Tesis.- Dentro del material que posee actualmente la colección de Audiovisuales, los usuarios de la Biblioteca Central pueden tener acceso a 1,500 videograbaciones, 2 mil discos, 20 mil diapositivas, 200 discos multimedia, videos sobre diversos temas, casetes de audio, discos compactos de música variada, discos multimedia, DVD, (video cine) películas de diversa índole, fotografías (colección de fotos de la PUCP) , mapas, tesis, microfilms, microfichas todos los cuales se brindan en calidad de préstamo tanto para sala como para domicilio, de acuerdo a la necesidad de cada usuario y a la autorización dada para cada servicio, por ejemplo para la mayoría de videos y material de audio la consulta es en la Sala de Audiovisuales y Tesis.

c6. Unidad de Servicios al Público.- Ante la exigencia de satisfacer las necesidades y demandas de información y orientación acerca de los servicios de la biblioteca por parte de sus usuarios, se creó en 1988 la Oficina de Informes, la cual recibía, además, las consultas y sugerencias de los casi diez mil alumnos que conformaban la población estudiantil en aquella época.

Antes de la creación de la Oficina de Informes, los bibliotecarios del Área de Procesos Técnicos cumplían estas labores. En el año 1990 la Dra. Carmen Villanueva, Directora de la Biblioteca, decide la creación de una nueva oficina, la Unidad de Servicios al Público, implementándose más servicios y responsabilidades, a favor de los alumnos.

Por otra parte, la Unidad de Servicios al Público es la unidad encargada de organizar, planificar, coordinar, evaluar, administrar y mantener el normal funcionamiento y desarrollo de los servicios al público dentro del Sistema de Bibliotecas de la universidad. Esta unidad depende de forma directa de la dirección de la Biblioteca Central; además, coordina con las otras unidades y bibliotecas periféricas cualquier acción a ser ejecutada. Así mismo, las principales actividades de la Unidad de Servicios al Público se listan a continuación:

- Procesamiento de las estadísticas de los servicios de todas las bibliotecas.
- Administrar el servicio de lectura y préstamo de los materiales en las bibliotecas de la PUCP por los diferentes usuarios.
- Administrar los carnés de lectores visitantes y el acceso al Sistema de Bibliotecas de la PUCP.
- Elaboración de políticas y reglamentos que rigen los préstamos, devoluciones, pérdidas de material bibliográfico y sanciones entre otros.
- Llevar a cabo las mejoras que se consideren pertinentes en los

servicios de la biblioteca, a partir de las opiniones y sugerencias del público usuario.

- Administrar el préstamo interbibliotecario con otras instituciones.
- Gestionar los servicios de la biblioteca durante el proceso de matrícula de los estudiantes (Verificación de deudores).
- Proveer y difundir información y atención permanente al usuario.
- Registrar y actualizar la información relacionada a los documentos de identidad de los usuarios (TI, carnés, autorizaciones) necesarios para el acceso a los servicios de los Sistemas de Bibliotecas de la PUCP.
- En la Unidad de Servicios al Público también se absuelven y solucionan todo tipo de dudas y problemas que los usuarios puedan tener en referencia a los servicios de la biblioteca.

Por otro lado, el Sistema de Bibliotecas está conformado por una Biblioteca Central y alrededor de ésta ocho bibliotecas periféricas dentro y tres fuera del campus, dependiendo todas de la administración de la Biblioteca Central.

- **Bibliotecas periféricas dentro del campus.-** En este rubro, se encuentran aquellas bibliotecas que, por su ubicación geográfica dentro del campus universitario, están localizadas dentro de algunas de las facultades.
- **Biblioteca de Estudios Generales Ciencias (EEGGCC).-** Esta biblioteca guarda la bibliografía de las materias dictadas en los cuatro ciclos de la

facultad de EEGGCC. Este material documental corresponde de manera específica a las diversas áreas de Ciencias e Ingeniería (Nivel Básico). Ofrece servicios de todo tipo, tales como el préstamo en sala, préstamo a domicilio, sala de referencia, consulta de bases de datos, material audiovisual, buzones de devolución, alertas bibliográficas, y cubículos para grupos de estudio.

- **Biblioteca de Ciencias y la Hemeroteca de Química.-** Con material documental de las áreas de Ciencias Puras, Física, Química, Matemáticas y Tecnología, esta biblioteca cuenta, además, con la Hemeroteca de Química, en la cual se puede tener acceso a las revistas de esta especialidad y a un servicio de búsquedas de datos en CD ROM.
- **Biblioteca de Ingeniería.-** Esta biblioteca acopia material documental con más de 20 mil volúmenes sobre temas relacionados a todas las especialidades de Ingeniería (Civil, Industrial, Mecánica, Minas, Electrónica, Informática y de las Telecomunicaciones). Proporciona apoyo en las investigaciones de profesores, alumnos y egresados, así como a aquellas personas que se encuentran en el proceso de redacción de sus tesis sobre estas áreas de conocimiento.
- **Hemeroteca y Tesis de Ingeniería.-** Esta hemeroteca tiene a su cargo las revistas de algunas de las áreas de Ingeniería (Civil, Mecánica, Industrial, de Minas) y todo el conjunto de tesis acerca de Ingeniería Civil, Mecánica, de Minas, Electrónica e Informática, escritas para obtener los grados de

Bachiller, Licenciado y Magíster

- **Centro de Información de Electrónica e Informática (CIDEI).**- Con la intención de alentar las actividades de la Sección de Ingeniería Electrónica, se creó, en 1989, el Centro de Información de de Electrónica e Informática (CIDEI). Con la creación de las especialidades de Ingeniería de las Telecomunicaciones e Ingeniería Informática, el CIDEI comenzó a atender las solicitudes de literatura técnica de electrónica, electricidad e informática y telecomunicaciones, conformada primordialmente por manuales, catálogos sobre dispositivos y equipos electrónicos (catálogos, *databooks*, normas técnicas, entre otros), revistas de dichas especialidades, videos y CD ROM.
- **Centro de Documentación de la Facultad de Ciencias Sociales (CEDOC).**- Con más de 20 mil documentos relacionados a los rubros de Antropología, Sociología, Economía, Planificación, Comercio y Política, este centro conserva, además, las estadísticas editadas y divulgadas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática y otros organismos del Estado a partir de 1954. Asimismo, posee los Censos Nacionales efectuados desde 1940 y una considerable colección de revistas de las áreas referidas a las ciencias sociales. De igual forma, cuenta con los diarios nacionales más importantes (*La República*, *Expreso*, *Gestión* y *El Comercio*) y revistas nacionales (*Oiga*, *Caretas*, *Sí*), e internacionales (*Newsweek*, *Time*, *Cambio 16*, entre otras).

- **Biblioteca de Teología.-** Los usuarios de esta biblioteca se nutren, fundamentalmente, de documentos de filosofía, teología y guía pastoral (entre estos materiales se puede hallar libros, revistas, material de referencia, separatas). Asimismo, esta sección brinda los servicios de préstamo en sala, préstamo a domicilio, reserva, referencia y alerta bibliográfica.
- **Biblioteca de Ciencias Sociales.-** Esta biblioteca se creó a partir de los fondos bibliográficos de la colección del antiguo Instituto de Ciencias Sociales. En el año 1970, los libros del Centro de Documentación de CISEPA, un instituto con autonomía administrativa afiliado a la universidad en aquel entonces, fueron integrados al registro de la Biblioteca de Sociales, hoy llamada Alberto Flores Galindo, en memoria del ex alumno y profesor de la PUCP. Hoy en día, los usuarios de la biblioteca en mención se benefician de más 35 mil volúmenes de las áreas de Antropología, Economía, Sociología, Historia, Educación, Psicología Social, y Medio ambiente.

Por otro lado, fuera del campus universitario de la PUCP, se localizan tres bibliotecas: la Biblioteca del Instituto Riva Agüero, la Biblioteca del Centro de Idiomas y el CEDOC de colecciones especiales, ubicada en la Plaza Francia.

Todas y cada una de las bibliotecas periféricas dependen de la Biblioteca Central en mayor o menor medida, y tienen a su cargo la

documentación y el material bibliográfico correspondiente a las diversas especialidades con las que están estrechamente vinculadas.

3.3 El servicio de información a los lectores visitantes del Sistema de Bibliotecas de la PUCP

3.3.1 Antecedentes

Desde sus inicios en 1917, la Biblioteca de la PUCP prestó servicios al público en general. Probablemente, debido a que muchas de las obras de las que disponía la biblioteca estaban escritas en francés, acudían universitarios de colegios particulares y personas con conocimientos de dicho idioma. Poco después, con los cambios en la sociedad y la economía del país y el incremento de las necesidades de información, se permitió el acceso a nuevos grupos de usuarios provenientes de sectores medios y de provincias.

La biblioteca, con algunas restricciones, siempre ha facilitado el acceso a los usuarios visitantes, como parte del servicio a usuarios externos. Por ello, cada semestre académico se destinaba 50 carnés de cortesía a estudiantes de universidades particulares y 50 carnés a alumnos de universidades públicas estatales locales.

En julio del año de 1996, la PUCP firma un convenio para la creación del Consorcio de Universidades, que entre otras cosas incluye un libre intercambio que no sólo implica la posibilidad para los estudiantes y docentes de las universidades firmantes del mismo (Universidad Cayetano Heredia, Universidad de Lima, Universidad del Pacífico y la PUCP) de estudiar cursos

en cualquiera de las mismas como alumno regular, sino al mismo tiempo, contar con facilidades de acceso en las bibliotecas de estas cuatro universidades. La llegada de este nuevo grupo de usuarios externos originó un nuevo incremento en la demanda de los servicios de la biblioteca de la PUCP.

Posteriormente, debido al crecimiento del universo potencial de los alumnos de la PUCP y a la gran cantidad de solicitudes que se presentaban para consultar los fondos de la biblioteca, en el año 1997 se restringe el servicio del Carné del Lector Visitante (CLV) únicamente a lectores de universidades públicas. Se tomó esta decisión teniendo en cuenta que este sector contaba con menos recursos que las universidades particulares, por lo que cada semestre se emitía, únicamente, 50 carnés destinados a las universidades públicas y particulares y ya no los 100 que anteriormente se emitían. Los carnés eran entregados a alumnos del séptimo ciclo de estudios en adelante, a alumnos de postgrado, a tesisistas, a profesores o a investigadores académicos que acreditaran estar realizando trabajos de investigación y cumplieran con los requisitos que se les solicitaba.

A partir de aquel año 1997 y hasta el día de hoy, se ha respetado el número de carnés otorgados a los visitantes; sin embargo, cabe mencionar que en los años 2005 al 2007, la Dirección de la Biblioteca ha dado el visto bueno a una mayor cantidad de solicitudes, con lo cual se ha ampliado las plazas. Esta decisión se tomó debido a la alta demanda de solicitudes recibidas por parte de alumnos de ciclos avanzados. Así pues, a lo largo de la existencia de la biblioteca, el servicio de CLV es uno de los que más variaciones han tenido.

Es una realidad que diariamente se comprueba en la Biblioteca Central el hecho de que muchos universitarios tienen una escasa posibilidad de acceder a la información básica necesaria para la realización y culminación de sus estudios en las universidades públicas estatales. Esta situación determina que se plantee una problemática especial, ya que la gran cantidad de solicitudes que se presentan para consultar los fondos de las bibliotecas de la PUCP, rebasa en muchos casos, la capacidad de infraestructura y personal con la que cuenta el Sistema de Bibliotecas de la universidad.

Actualmente, el Sistema de Bibliotecas de la PUCP dispone de un Sistema automatizado integrado, que ofrece día a día y constantemente, las posibilidades de extender los beneficios y brindar facilidades a los usuarios. En lo concerniente a la atención de los mismos, se ha observado una mejora desde la transición del campo del servicio manual al servicio automatizado. Aspectos como éste, han significado progresos sustanciales en la identificación y registro de lectores visitantes, así como su registro en la base de datos, lo que, conjuntamente con el catálogo en línea como motor de búsqueda de las colecciones, ha agilizado y simplificado el tiempo, la búsqueda y los tipos de ésta.

3.4 Procedimiento del servicio de lectores visitantes del Sistema de Bibliotecas de la PUCP.

En cada semestre académico la Unidad de Servicios al Público tiene la responsabilidad, de recibir las solicitudes de los postulantes al CLV, el primer jueves del mes de abril para el primer semestre, y el primer jueves del mes de

septiembre, para el segundo semestre. Los resultados y la entrega de carnés se realizan el siguiente jueves del mes y del semestre respectivo, la validez del carné es de un semestre.

La información del trámite para la inscripción al Carné del Lector Visitante se encuentra todo el año detallada en la página web de la Biblioteca de la PUCP.

Asimismo, la atención el día de la inscripción es personalizada, postulante por postulante, durante toda una tarde. Se ha notado que las facultades de algunas universidades públicas, eluden el hecho de otorgar a sus alumnos una carta de presentación (Con la cual garantizan el buen uso que sus alumnos hagan de la biblioteca), requisito indispensable para acceder al CLV. Este hecho crea un problema, no sólo a los usuarios que buscan acceder al servicio, pues se acorta el tiempo que éstos tienen para cumplir con los requisitos de inscripción, sino que este problema también se extiende a la Biblioteca de la PUCP que, excepcionalmente y en virtud de cada caso en particular, debe dar un plazo extra a los usuarios, con objeto de que éstos puedan acceder, con sus documentos en regla, a postular al servicio.

Con los documentos en regla y una vez concedido el servicio, el carné asignado a cada lector visitante es registrado como propiedad de un usuario, por lo que se le coloca un código de barras en nuestra base de datos (*Workflows*), con el perfil *VISIT*.

El lector visitante tiene derecho a hacer uso de los servicios que le ofrece la Biblioteca, incluyendo el de fotocopia del 10% del total del libro. El servicio es sólo de lectura en sala los días jueves de los meses de abril, junio, septiembre y noviembre, meses en los cuales la demanda no es tan alta y no se rinden exámenes en la universidad. La atención se realiza los días jueves en el horario de 2:00 a 20:00 horas. Y pueden consultar sólo en sala un ítem a la vez.

3.5 Número de lectores visitantes en cifras

Durante los tres años, objeto del presente informe profesional (2005 al 2007), la dirección del Sistema de Bibliotecas de la PUCP otorgó un total de 368 carnés de lectores visitantes de los cuales 103 corresponden al año 2005, 142 al 2006 y 123 al año 2007. El mayor número de carnés fueron asignados a los estudiantes de pregrado con 148 (40%), mientras que los tesisistas obtuvieron 118 (32%) y los alumnos de postgrado con 75 (20%).

La distribución anual de los Carnés de Lector Visitante se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N° 2
Número de carnés de lectores visitantes otorgados del 2005 al 2007

PERFILES	2005	2006	2007	TOTAL	%
PREGRADO	50	43	55	148	40
TESISTA	30	43	45	118	32
MAESTRÍA	15	46	14	75	20
PROFESOR	08	10	09	27	07
TOTALES	103	142	123	368	100

Fuente: Reporte de circulación (2005 - 2007), UDEA-Biblioteca Central
Elaboración: Propia

Encontramos que el grupo que registra un mayor volumen de carnés otorgados son los estudiantes de pregrado (40%), dentro de un universo de categorías que incluyen alumnos de pregrado, tesistas, maestrías y docentes; sólo se registra un descenso de esta categoría en el año 2006, cuando los estudiantes de maestría ocuparon el primer lugar de la demanda por el Carné de Lector Visitante. Una segunda categoría, que no experimenta variaciones fuertes respecto al número de carnés otorgados es la de los profesores, para el año 2006 existe un incremento del 25% respecto a los carnés otorgados el 2005, de 8 carnés entregados el 2005, a 10 el 2006; el siguiente año se experimentó un descenso casi imperceptible, reduciéndose de 10 a 9 los usuarios que pudieron acceder al beneficio.

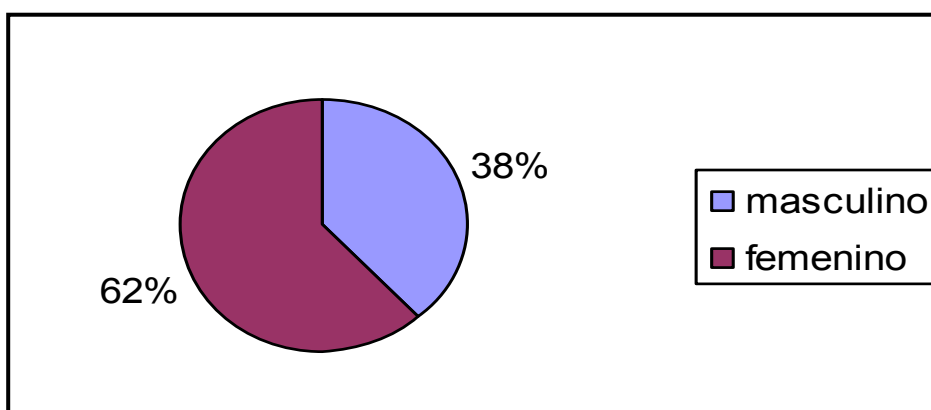
El grupo de tesistas presenta un incremento de casi el 50% entre el 2005 y el 2006 (de 30 a 43 carnés); se llegó a este 50% respecto al 2005, recién el siguiente año (2007). El más drástico aumento se da en el caso de los estudiantes de maestría que entre el 2005 (15 carnés) y el 2006 registran un aumento de más 200% (46 carnés), para después regresar a un punto por debajo de su posición original en el 2007 (14 carnés).

Al realizar un estudio sobre a qué núcleo de usuarios externos correspondían los mayores volúmenes de carnés otorgados, vemos que las mayores cifras se hallan asociadas a las categorías de pregrado y tesista; las que registran menores usuarios son, maestría en tercer lugar, y por último los docentes. El pregrado obtuvo un 40% de los 368 carnés otorgados en los tres años con 148 carnés; el tesista es el grupo que obtiene el 32 % de la demanda

con 118 carnés; ambos grupos a la hora de ser contabilizados proporcionan una idea de hacia donde se concentra el público objetivo del CLV dentro de las cuatro categorías existentes, que son:

a. Sexo.- La variable de sexo es otro de los datos dentro de este trabajo. Se halló un 38% de estudiantes de sexo masculino contra un 62% de sexo femenino dentro del universo de lectores visitantes durante los tres años.

Gráfico N°2
Sexo de los lectores visitantes a quienes se les otorgo carné



Fuente: Registro de lectores visitantes (2005 - 2007). Unidad de Servicios al Público -Biblioteca Central.

Elaboración: Propia

b. Universidad de procedencia.- De acuerdo a la procedencia de los estudiantes que recibieron el CLV durante los años 2005 y 2007, la siguiente tabla nos muestra que en primer lugar se encuentran los alumnos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos con un 39% de carnés otorgados.

Siguen en orden de solicitudes, la Universidad Nacional Federico Villareal con 27%, la Universidad Enrique Guzmán y Valle con 18%.

Tabla N° 3
Lectores visitantes - Universidad de procedencia entre el 2005 y el 2007

INSTITUCIÓN	2005	2006	2007	TOTAL	%
Universidad Nacional Mayor de San Marcos	41	49	53	143	39
Universidad Nacional Federico Villarreal	29	40	31	100	27
Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle	13	42	11	66	18
Universidad Nacional de Ingeniería	10	05	13	28	08
Universidad Nacional del Callao	05	01	02	08	02
Instituto Pedagógico Nacional Monterrico	01	00	07	08	02
Escuela Nacional Superior de Arte Dramático	01	02	05	08	02
Escuela Nacional Superior de Bellas Artes	02	03	01	06	02
Universidad Nacional Agraria La Molina	01	00	00	01	00
TOTAL	103	142	123	368	100

Fuente: Registro de Lectores visitantes (2005 - 2007). Unidad de Servicios al Público Biblioteca Central.

Elaboración: Propia

Hay una concentración de un 84% de carnés otorgados en tres universidades: La Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la Universidad Federico Villarreal y por último la Universidad Enrique Guzmán y Valle. Una posible explicación para este hecho es la cercanía a la PUCP de las dos primeras universidades y el hecho de que la colección de libros relacionados a la educación (Carrera que la Universidad Enrique Guzmán y Valle dicta en casi todas sus facultades) está bastante desarrollada y actualizada.

La Universidad Nacional de Ingeniería, la Universidad Nacional del Callao; el Instituto Pedagógico de Monterrico, la Escuela Nacional Superior de Arte Dramático, la Escuela Nacional Autónoma de Bellas Artes y por último la

Universidad Nacional Agraria La Molina arrojan en los tres años solamente un 14% respecto al total de carnés entregados.

c. Facultades de los lectores visitantes.- Las facultades de donde proceden los Lectores Visitantes a quienes se les entregó los carnés entre el 2005 y el 2007, fueron en primer lugar de la especialidad de Educación con un 20%, seguido de Psicología con un 16% y Derecho con un 12% como se describe en la siguiente tabla:

Tabla N° 4
Lectores visitantes - Facultades de procedencia entre el 2005 y el 2007

FACULTADES	2005	2006	2007	TOTAL	%
EDUCACIÓN	14	35	23	72	20
PSICOLOGÍA	05	36	18	59	16
DERECHO	13	17	15	45	12
ARQUITECTURA	29	04	03	36	10
COMUNICACIONES	08	03	21	32	09
CIENCIAS SOCIALES	11	06	09	26	07
CIENCIAS	02	14	10	26	07
LITERATURA	09	09	04	22	06
INGENIERÍA	03	05	11	19	05
HISTORIA	06	06	06	18	05
ARTE	03	07	03	13	04
TOTALES	103	142	123	368	100

Fuente: Registro de lectores visitantes (2005 - 2007). Unidad de Servicios al Público - Biblioteca Central.
Elaboración: Propia

Las tres facultades principales que congregan a los lectores visitantes son las de Educación, Psicología y Derecho con una representación del 48%

sobre el total del número de Carné del Lectores Visitantes entregados en los tres últimos años. El 52% obedece a otras, como arquitectura, comunicaciones y ciencias sociales.

d. Número de consultas.- El número de consultas realizada en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Católica por los lectores visitantes entre el 2005 y el 2007 fue de 2,665. Se puede apreciar en la Tabla 5, que en el año 2005 fue mayor el número de consultas a diferencia de los años siguientes.

Tabla N° 5
Número de consultas realizadas por lectores visitantes en el Sistema de Bibliotecas de la PUCP (2005 al 2007)

AÑO	N°	%
2005	977	37
2006	848	32
2007	840	32
TOTALES	2665	100

Fuente: Reporte de circulación (2005 - 2007), Unidad de Automatización de la Biblioteca Central - UDEA

Elaboración: Propia.

El intervalo de los tres años registra un descenso progresivo del número de consultas; el año inicial (2005) materia de este estudio es el que se halla asociado a la mayor incidencia de consultas de parte de los lectores visitantes, fueron 977 consultas realizadas (representando un 37% del total de 2665 consultas para los tres años). Los años subsiguientes presentan una disminución en la cantidad de consultas del 5% tanto en el 2006 como en el 2007.

e.- Tipos de material bibliográfico.- El material más consultado entre los años 2005 y 2007 fue el *libro* con 1788 consultas representando un 67.09%, seguido por la revista con 580 consultas siendo un 21.76% en tercer lugar la tesis con 172 consultas logrando un 6.41% como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla N° 6
Número de consultas realizadas por tipo de material bibliográfico

TIPO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	2005	2006	2007	TOTAL	%
LIBRO	608	656	524	1788	67.09%
REVISTA	248	116	216	580	21.76%
TESIS	54	54	64	172	6.41%
SEPARATA	24	4	13	41	1.53%
PERIÓDICO	31	00	02	33	1.23%
VIDEO CASETE	08	10	03	23	0.86%
PC	00	04	15	19	0.71%
OTROS	04	04	03	11	0.41.%
TOTALES	977	848	840	2665	100

Fuente: Reporte de circulación (2005 - 2007), Unidad de Automatización de la Biblioteca Central - UDEA

Elaboración: Propia

Con estos resultados se puede observar que de las 8 opciones señaladas en la tabla, el porcentaje más alto (67.09%) corresponde a los libros; y el más bajo a otros (0.41%) lo que deja ver que los lectores visitantes consultan con mayor frecuencia libros. Indicadores como este resultan útiles para diseñar programas de fomento para la consulta de otros materiales de información dentro del Sistema de bibliotecas.

e. Áreas temáticas.- De las 48 áreas temáticas consultadas por los lectores visitantes durante los años 2005 al 2007, fueron consideradas las quince de mayor demanda, en primer lugar Lingüística, Literatura y Periodismo con un 14.26% seguidos de Educación con 13.21%, Psicología con 8.97%, Historia y Arqueología con 8.29% como lo refiere la siguiente tabla:

Tabla N° 7
Consultas realizadas por áreas temáticas de los lectores visitantes

ÁREA TEMÁTICA	TOTAL	%
Lingüística, Literatura, y Periodismo	380	14.26
Educación	352	13.21
Psicología	239	8.97
Historia y Arqueología	221	8.29
Química	198	7.43
Sociología y Trabajo Social	174	6.53
Geografía, Antropología y Mapa	114	4.28
Escultura, diseño y pintura	109	4.09
Medicina y psiquiatría	103	3.86
Biología, Botánica, Zoología, Anatomía y Microbiología	94	3.53
Administración	93	3.49
Filosofía	80	3.00
Derecho	71	2.66
Economía	58	2.18
Ciencias Políticas	45	1.69

Fuente: Reporte de circulación (2005 - 2007), Unidad de Automatización de la Biblioteca Central - UDEA

Elaboración: Propia

Estos datos nos permiten señalar que durante los tres últimos años, la especialidad de Lingüística es la que se ha mantenido como espacio principal

de consulta dentro de las colecciones de la PUCP en las diferentes especialidades de los lectores visitantes.

Se puede comprobar por los datos presentados, que aunque el mayor número de lectores visitantes se relaciona al área de Educación en los tres años materia del estudio (Tabla N° 4, 20% del total). Las áreas de mayor consulta son las áreas de Lingüística, Literatura y Periodismo, como se muestra en la Tabla N° 6 con un total de 14.26%; lo último demuestra que los lectores visitantes consultan áreas alternas a la especialidad en la que están originariamente formados.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO A LOS LECTORES VISITANTES DE UNIVERSIDADES PUBLICAS ESTATALES DE LIMA DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA PUCP

La misión del Sistema de Bibliotecas de la PUCP, es “proporcionar los recursos y servicios de información necesarios para facilitar las actividades de docencia e investigación, y complementar las actividades de formación integral de los miembros de la comunidad universitaria”. Asimismo, la universidad, se define como “una comunidad académica inspirada en principios éticos y valores católicos, creadora y difusora de cultura, saber y conocimiento, promotora del cambio, dedicada a la formación integral de la persona, para que ella haga del estudio un instrumento de su propia realización y se capacite para asumir y resolver problemas fundamentales inherentes al ser humano y a la sociedad”.

Siguiendo una correlación con las metas de promoción y difusión del saber y la cultura, la PUCP por política institucional, no solamente se encarga de esa difusión dentro de la comunidad universitaria o académica, sino que al mismo tiempo, para crear una correspondencia con su visión de responsabilidad social, extiende esos recursos orientados a la promoción del saber a otros miembros fuera de la comunidad universitaria, con objeto de brindar a esta un servicio de apoyo en cuanto a la satisfacción informacional.

Siguiendo a Estrada (1998):

Debemos señalar enfáticamente que la vida de las bibliotecas universitarias está asegurada porque es una institución de carácter único y eminentemente democrático que pone al alcance de todos, sin discriminación alguna, información Sistematizada y actualizada constantemente, es una institución de servicio en la que predomina la difusión de la información.

El Sistema de Bibliotecas de la PUCP se plantea en la actualidad una serie de nuevas formas de interacción con las comunidades que hacen uso de sus servicios: los alumnos, docentes y personal administrativo de la PUCP -que forman parte de su comunidad universitaria- y en función a su labor de responsabilidad social, la universidad extiende la posibilidad de abrir sus colecciones a usuarios de universidades públicas, para que estos puedan acceder a información que no se halla en otras bibliotecas.

En este sentido, este informe está orientado al lector visitante (objeto/sujeto de investigación) como usuario del conocimiento; analizándose la condición de éste como usuario real de información especializada en sus diferentes contextos de aplicación de acuerdo al sujeto (ya sea como estudiante de pregrado, posgrado, tesista o docente). Al mismo tiempo se verán los hábitos, intereses y demandas de información en este grupo (de acuerdo al consumo de diversos soportes de contenido disciplinario) junto con las características de su comportamiento de uso de información.

El problema central a analizar, surge de la inquietud de conocer a los

lectores visitantes y sus necesidades de consultas con las que acuden al Sistema de Bibliotecas de la PUCP porque no pueden satisfacerlas en otras bibliotecas.

Reconociendo que la concesión de la condición de Lector Visitante que el Sistema de Bibliotecas otorga a usuarios externos es dada desde la creación de la PUCP hasta la actualidad, es necesario señalar que ésta, en el transcurso de los años, ha evolucionado, de ser muy diversa, a concentrarse en alumnos y docentes pertenecientes a universidades públicas. Es por ello que un estudio como el presente, realizado entre los años 2005 al 2007 nos sería útil con objeto de determinar los cambios y nuevas fluctuaciones por los que se halla determinada la nueva configuración de este grupo, enfocándose en los modos de comportamiento, así como hábitos de consumo dentro de este último.

Por lo mismo, hemos decidido articular las propuestas de mejora de esta concesión otorgada por el Sistema de Bibliotecas en función a tres ejes temáticos, que pasarán a ser desarrollados a continuación.

4.1 Mejora en los trámites

La página web del Sistema de Bibliotecas de la PUCP en la actualidad se ha vuelto, una herramienta útil con objeto de colocar la información de requisitos para acceder al CLV para los usuarios externos. En la actualidad, esto plantea una serie de nuevas ideas y propuestas con objeto de mejorar la concesión que la universidad da a usuarios de universidades públicas, brindándose más facilidades para el acceso al servicio; como se dijo, éste se

consagraba a la atención personalizada de usuarios que asistían el día designado para la recepción de documentos, pero se había notado que en ciertos casos, algunas facultades omitían requisitos en la carta de presentación, como el asumir la responsabilidad por el uso del CLV del usuario a quien presentaban.

Una solución al problema antes mencionado podría darse haciendo que el sitio web en donde se colocan los requisitos, pueda perfilarse, de ser meramente informativa a interactiva, creándose un espacio web en el que se pueda hablar de una pre selección de postulantes, en donde éstos, mediante la internet puedan ingresar sus datos como por ejemplo sus datos personales, universidad de procedencia, ciclo que cursan, facultad a la que pertenecen o especialidad en la que estudian; esto último permitiría crear una pre selección de postulantes, y al mismo tiempo permitiría que aquellas personas que no cumplen con los requisitos puedan saberlo en el mismo instante de la pre inscripción, y por ejemplo no gasten dinero haciendo cartas de presentación en sus universidades, dado que ello les genera costos. Por otro lado, el Sistema de Bibliotecas de la PUCP se vería beneficiado por el ahorro de tiempo.

Por otro lado, se han notado problemas con los usuarios y su acceso al campus el día designado para la inscripción de postulantes pues no se conocía la identidad de quienes se presentaban, hasta que éstos ingresaban al campus a presentar sus documentos, sin embargo ahora, esta pre selección le permitiría a la universidad contar con una relación de las personas pre seleccionadas el día de la entrega de documentación, facilitándoseles el

ingreso a la biblioteca para la gestión del carné.

Asimismo, la propuesta anterior también incluye la posibilidad de realizar las consultas durante los meses de vacaciones para los lectores visitantes, ampliando hasta el mes de agosto la vigencia para aquellos con carné del primer semestre académico, y hasta los meses de enero y febrero para aquellos que obtuvieron su carné el segundo semestre. Posteriormente, se propondrá el incremento de un número mayor de Carnés de Lector Visitante por semestre académico. Esto ayudaría a satisfacer la demanda informativa de lectores que no pertenecen a la PUCP, y se optimizaría el uso de las colecciones que la universidad posee.

4.2 Acceso de los lectores a las colecciones

En la actualidad se permite a los lectores visitantes la consulta a libros, revistas y tesis. A partir de la fecha se propone dar acceso a otro tipo de fuentes o materiales antes restringidos para estos usuarios, como los existentes en el área de audiovisuales y recursos electrónicos. Lo anterior implica nuevos retos para el Servicio de Bibliotecas, como por ejemplo la necesidad de promover una capacitación para los lectores visitantes sobre el manejo de herramientas electrónicas, y que estos puedan aprovechar a plenitud los recursos de esta área.

Una vez entregado el CLV, el usuario mayormente accedía a la biblioteca por solo un día, el jueves de 14:00 a 20:00 horas; a partir del 2008 se ha hecho la propuesta de ampliación de los días y horarios de atención a los

lectores visitantes. Incrementándose de esta forma los días martes y jueves de 8:00 a 20:00 horas, frente al año 2007, en que el horario de atención era solo los días jueves de 14:00 a 20:00 horas. Este horario limitaba el número de consultas de los lectores visitantes, como se aprecia en la Tabla N° 1.

Al mismo tiempo, se recomienda proporcionar hasta tres ítems para consulta en sala, por cada transacción. Esta práctica reduciría el tiempo de servicios de pedido y devolución de materiales, tanto para el lector como para el personal de la biblioteca.

4.3 Mejoras en la Gestión del servicio a los lectores visitantes

En el transcurso de los últimos años el Sistema de Bibliotecas ha experimentado una serie de nuevos cambios, por ejemplo, en la década presente se ha pasado del modelo manual al automatizado y electrónico; las colecciones por otro lado, también han presentado un incremento en su volumen y calidad. Esto ha permitido contar con una mayor cantidad de libros, que facultan la posibilidad de ampliar los recursos accesibles a los usuarios externos en modalidad de Lector Visitante.

Por lo mismo, hay un nuevo campo de solicitudes que el Sistema de Bibliotecas enfrenta, no sólo entendidas como demandas referidas por la comunidad PUCP, sino al mismo tiempo también como solicitudes propuestas por los usuarios externos sobre facilidades de acceso a las diversas colecciones que forman parte de los fondos de la biblioteca; muchas veces esto tiene que atenderse dentro de una infraestructura que no se amplía, y al mismo

tiempo con la misma cantidad de recursos humanos disponibles.

Pensamos que la llegada de los Lectores Visitantes representa una nueva manera por la cual se han de orientar los mecanismos de circulación de ítem y colecciones; por lo mismo el estudio de las demandas de información de los lectores visitantes es una forma de acercarnos a las fortalezas y debilidades que enfrentan las colecciones del fondo bibliográfico PUCP desde otro ángulo.

Enriquecer el módulo de circulación de nuestro Sistema automatizado con datos más específicos de los usuarios con Carné de Lector Visitante nos ayudaría para realizar estudios similares a éste contando con un número mayor de variables a analizar.

4.4 Mejoras internas en el servicio

Dentro del módulo de circulación, en el registro de la base de datos de los usuarios, se pueden incrementar nuevos campos, con los cuales podríamos obtener nuevas variables para los reportes de circulación y estudios estadísticos; estos nuevos flujos de información podrían crear una nueva forma de retroalimentación interna sobre los usuarios en el registro de usuarios del software del Sistema de Bibliotecas de la PUCP.

Identificar las necesidades informacionales de este tipo de lectores, nos permitirá proporcionar valiosa información a las bibliotecas de sus respectivas casas de estudio, temas, autores, títulos más consultados, con el fin que tengan listas de posibles adquisiciones para enriquecer sus colecciones.

Si bien la investigación no se centra en el Sistema de Bibliotecas sino en el comportamiento de búsqueda y uso del usuario, sus resultados podrán ser un aporte en los planes de mejora del servicio.

Al revisar en fuentes de referencia especializadas internacionales no se detectan estudios donde el objeto de investigación sea el lector visitante como usuario de información en su disciplina. La búsqueda bibliográfica retrospectiva nos muestra abundancia de estudios con énfasis en los usuarios de ciencia y tecnología, así como en el comportamiento de los investigadores en las ciencias sociales y las humanidades.

A partir del conocimiento de las tendencias de búsqueda de información del Lector Visitante de la PUCP, podrán generar respuestas adecuadas a las necesidades de ellos mismos, al mismo tiempo se podrá crear, mejorar, adaptar o modificar servicios o productos, creando un ambiente de acercamiento e intercambio de información, con las universidades públicas, lo que resultaría en una mejora de sus servicios bibliotecarios y, por consiguiente, de su oferta académica.

- **Cronograma**

La propuesta de mejora del servicio a los lectores visitantes de universidades públicas de Lima al Sistema de Bibliotecas de la PUCP, será planteado a la Dirección de la Biblioteca Central para su aprobación y ejecución de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla N° 8
Cronograma

CONCEPTO	PLAZO	%
Mejora de trámites:		
Pre inscripción de postulantes al CLV mediante el sitio Web de la biblioteca.	Octubre 2009	10%
Ampliación de días y horarios de atención	Setiembre 2008	20%
Ampliar las consultas durante los meses de vacaciones PUCP.	Enero 2009	10%
Acceso a las colecciones :		
Recursos Electrónicos y Audiovisuales	Julio 2008	20%%
Consulta de 3 ítem a la vez	Abril 2009	20%
Informar a las Universidades de procedencia de los lectores visitantes sobre las áreas más consultadas.	Agosto 2009	10%
Incrementar nuevos datos dentro del módulo de circulación.	Agosto 2008	10%
TOTAL		100%

Fuente: Archivo de la USP Biblioteca Central PUCP.

Elaboración: Propia

• Costos

Respecto a los costos, éstos no han sido considerados toda vez que la Pontificia Universidad Católica del Perú, desarrolla un programa de responsabilidad social con alumnos e investigadores de universidades públicas, en el que está involucrada también la biblioteca.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en el proyecto de Informe profesional las conclusiones, serán agrupadas en tres campos: el primero hará referencia a los lectores como grupo de usuarios del Servicio de Bibliotecas de la PUCP; el segundo, a las áreas temáticas de consulta que están relacionadas con ellos; y el tercer grupo de conclusiones se orientará a medir los impactos que la presencia de este grupo de usuarios origina en el Sistema de Bibliotecas PUCP y cómo a partir de esa medición se llegó a mejorar el servicio brindado.

1. Lectores visitantes como usuarios:

Dentro del periodo de años comprendidos entre el 2005 y el 2007 se otorgaron 368 Carnés de Lector Visitante de los cuales el sexo femenino ocupa el primer lugar con 228 carnés, que representan un 62% del total y el masculino representa un 38% con 140 carnés. Asimismo, los alumnos de pregrado fueron quienes solicitaron y accedieron al servicio de Lector Visitante del Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Su número fue de 148, lo que viene a representar un 40% del universo.

El 32% de aquellos que accedieron al servicio en los tres años está conformado por tesisistas, lo que representa un total de 118 personas. El tercer lugar lo ocupan los estudiantes de posgrado, siendo 75 los carnés entregados a éstos, lo que representa el 20%.

2. Universidades de procedencia

Por otro lado, las universidades públicas de Lima más representativas, a las que pertenecen los lectores visitantes entre los años 2005 y 2007, fueron en primer lugar la Universidad Nacional Mayor de San Marcos con un 39%; en segundo lugar, la Universidad Nacional Federico Villarreal con un 27%; el tercer lugar es ocupado por la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle con un 18%. Tomando información del grupo respecto a las facultades de procedencia de los lectores visitantes, encontramos que los tres porcentajes más significativos son: un 20%, perteneciente a la facultad de Educación; el siguiente lugar es ocupado por Psicología, con un 16%; y por último, en tercer lugar, la facultad de Derecho ocupa un 12%.

3. Áreas temáticas de consulta

Respecto al número de consultas realizadas por los lectores visitantes en el intervalo de los años 2005 al 2007, se halló que éstas ascendieron 2,665. Asimismo, el material bibliográfico más consultado fueron los libros con 1788 consultas, las que corresponden a un 67.09% del total; el segundo lugar en la categoría lo ocuparon las consultas de revistas, con 580 consultas, las que representan un 21.76%; las tesis por su parte, fueron las que ocuparon el tercer lugar, con 172 consultas y un 6.45% dentro de la muestra.

De las 48 áreas temáticas consultadas por los lectores visitantes en los tres años de este estudio, sólo se consideraron las 15 con mayor demanda, siendo las cuatro más consultadas Lingüística y Periodismo (14.26%), Educación (13.21%), Psicología (8.97%), e Historia y Arqueología (8.29%).

4. Sobre los servicios en el Sistema de Bibliotecas de la PUCP

La razón fundamental por la que alumnos, tesisistas y profesores de las universidades públicas hacen uso del CLV, es la de suplir las carencias de información en las colecciones de las bibliotecas de sus universidades de procedencia. La mayor cantidad de usuarios proceden de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, esto es debido, posiblemente, a la proximidad geográfica entre esta universidad y la PUCP.

Las demandas de información hechas por los usuarios del carné del lector visitante son un indicador de que existe una exactitud dentro del catálogo web del Sistema de Bibliotecas PUCP y que la administración de las colecciones es óptima.

Finalmente, resaltaremos que este trabajo debería ser el inicio de una serie de estudios que debieran reforzarse usando el método cualitativo, suponiendo esto la realización de investigaciones futuras.

RECOMENDACIONES

1. Usuario Inter bibliotecario: Establecer canales de comunicación formales entre bibliotecarios del sistema de biblioteca PUCP y bibliotecarios de las universidades públicas con el fin de que los usuarios sean presentados por su institución de origen. La selección de los usuarios descansa en la institución que los presenta así como su responsabilidad. Es la biblioteca PUCP quien establecerá las normas, criterios de selección y cantidad de cupos para este servicio.
2. Proponer un estudio que de continuidad al presente trabajo con el que se investiguen otras variables como: necesidades de información de cada lector visitante, razones por las que busca utilizar la información, prioridades en las necesidades de información, evaluación de los recursos y servicios de la biblioteca para los lectores visitantes, dispersión de las fuentes y la obsolescencia de la literatura solicitada.
3. Realizar un estudio cualitativo para medir el grado de satisfacción de los lectores visitantes con el servicio y la información que reciben; aplicar encuestas y entrevistas para conocer más sobre el comportamiento de las investigaciones junto con las necesidades de información de los usuarios investigadores, con el fin de apoyarlos a ellos tanto como a las instituciones de las que provienen.
4. Proponer convenios de cooperación a nivel bibliotecario entre las universidades públicas y la PUCP para beneficiar a estas universidades con el material que esta casa de estudios ofrece en canje y/o donación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **Abadal, E.** (2004). *Gestión de proyectos en información y documentación*. Gijón: Trea.
- **American Library Association** (1983) *The ALA Glossary of Library and Information Science*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- **Álvarez, D.** (2002). *Una mirada a los estudios de comportamiento lector en las bibliotecas públicas en América Latina*. México, D.F.: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes
- **Barrera, E.** (1998). *Mercadeo de Servicios de información*. Santafé de Bogotá: Colciencias.
- **Bayen, M.** (1978). *Historia de las universidades*. Barcelona: Oikos-tau.
- **Buonocore, D.** (1976). *Diccionario de bibliotecología*. Buenos Aires: Marymar.
- **Biblioteca Nacional del Perú** (2004). *Jorge Basadre: Reconstructor de la Biblioteca Nacional*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú. Fondo Editorial.
- **Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación.** (2001). *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*. (2a. ed.). Santiago de Chile: El Consejo.
- **Calva, J.** (1998). *Las necesidades de información de la comunidad académica como base en el desarrollo de colecciones*. En I seminario internacional sobre desarrollo de colecciones (p.48). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- **Calva, J.** (2004). *Las necesidades de información: Fundamentos Teóricos y Métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- **Escolar, H.** (1990). *Historia de las bibliotecas*. (2a. ed.). Salamanca: Pirámide.
- **García, L.** (2000). *Diccionario del archivero-bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. Gijón: Prea.

- **Escolar, H.** (1990). *Historia de las bibliotecas*. (2a. ed.). Salamanca: Pirámide.
- **Gestión de la *información en bibliotecas universitarias***. (2003). Lima: USAID.
- **Gelfand.** (1968). *University Libraries for developing countries*. Unesco.
- **González, A.** (2005). *Los estudios de necesidades y usos de información: fundamentos y perspectivas actuales*. Asturias: Ediciones Trea, S.L.
- **Hampe, T.** (1989). *Historia de la Pontificia Universidad Católica del Perú (1917-1987)*. Lima: PUCP. Fondo Editorial.
- **Herrera, R.** (1985). *El comportamiento de los usuarios frente a la información en las bibliotecas de las instituciones de educación superior en Colombia*. Medellín: Escuela Interamericana de Bibliotecología, CICINF.
- **Hurtado, L.** (1996). *Biblioteca pública, universitaria y especializada en la costa norte del Perú*. Piura: CIPCA.
- **Litton, G.** (1974). *La biblioteca universitaria*. Buenos Aires: Bowker Editores Argentina.
- **Mondolfo, R.** (1966). *Universidad: pasado y presente*. Buenos Aires: EUDEBA.
- **Monfasani, R.** (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama
- **Mittermeyer, D.** (2003). *Information literacy: study of incoming first-year undergraduates in Quebec*. Québec: National Library of Canada; CREPUQ
- **Negrete, M., Calva, J.** (1996). *Desarrollo de colecciones y diseño de servicios*. Mexico: UNAM, Centro universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- **Orera, L.** (2005). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis.
- **Pagaza, R.** (1989). *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México, D.C.: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- **Perales, A.** (1959). *Servicios bibliotecarios en universidades*. México, D.C.:

Universidad Nacional Autónoma de México.

- **Real Academia Española de la Lengua** (1992). *Diccionario de la lengua española*. (21ª.ed). Madrid: Espasa Calpe.
- **Sanz, E.** (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- **REBIUN.** (1997) *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. Madrid: Dirección general del libro, Archivos y Bibliotecas.
- **Román Haza, M.** (1986) *Necesidades y comportamiento informativo de los estudiantes de la Licenciatura de las carreras de química y física*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- **Sifuentes, R.** (2006). *El proceso de automatización en las bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Lima: PUCP. Departamento de Humanidades.
- **Thompson, J.** (1990). *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- **Verdugo, J.** (1989). *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. México: Bibliotecológicas ANUIES.
- **Villanueva, E.** (2005). *Senderos que se bifurcan: dilemas y retos de la sociedad de la información*. Lima: PUCP.
- **Young, H.** (1988): *Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Madrid: Díaz de Santos.

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- **Alcalde J.** (1990). Investigación de usuarios de información. Claustro Pleno. UNMSM, 3 (4), 20-36.
- **De la Vega, A.** (1995, setiembre). Educación básica y biblioteca: necesaria interacción. Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú, 4 (8), 173-186.
- **Gómez, I. y Bordóns, M.** (1996). Limitaciones en el uso de los indicadores bibliométricos para la evaluación científica. Política Científica, 46, 21-26.
- **Pacchioni, E.** (2006, enero-2007, julio). Unidad de Servicios al Público. Bibliopucp, (7-8), 29-30.

- **Vílchez, C.** (2003). Diferencias sexuales en los patrones de uso de Internet en una muestra de estudiantes de bibliotecología en una universidad peruana. *Investigación bibliotecológica*. UNAM, 17 (34), 33-53.
- **Vílchez, C.** (2003). Hábitos de lectura de los adolescentes peruanos: nuevas perspectivas. *Revista interamericana de bibliotecología*. Universidad de Antioquia., 26 (2), 57-71.
- **Villanueva, C.** (2006, enero-2007, julio). Apuntes sobre la historia de la biblioteca de la Pontificia Universidad Católica del Perú. *Bibliopucp*, (7-8), 1-7.

TESIS

- **Canales Negrón, I.** (2008). Análisis del servicio de revistas electrónicas para las áreas de física, matemáticas y química en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- **Estrada Cuzcano, M.** (1998). Principios constitucionales del derecho de información. Tesis para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Polo Ludeña, L.** (2007). Integración de la biblioteca en el currículo escolar y desarrollo de habilidades de información. Tesis para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- **Villa Rojas, E.** (1995). Instrucción de usuarios: propuesta integral para la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas [CRUE]** (1997). Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo. Madrid: España, Red de Bibliotecas Universitarias (REBUIN). Revisado el 8 de agosto del 2005:
<http://biblioteca.upc.es/Rebiun/nova/reglamentos/normasBiblioteca.asp>.
- **Consejo Vasco de Cultura** [en línea] recuperado 27 de junio de 2008:
http://www.kultura.ejgv.euskadi.net/r46773/es/contenidos/informacion/v_bibliotecas/es_6603/adjuntos/bibliotecas_c.pdf
- **Universidad de Antioquia** [en línea] recuperado 27 de junio de 2008:
http://docencia.udea.edu.co/bibliotecologia/seminario-estudios-usuario/unidad1/categ_tipol.html#
- **Martín Moreno, C. y Sanz Casado, E.** (2001, enero). Aplicación de dos técnicas de recogida de datos para la realización de estudios de usuarios. Investigación bibliotecológica [en línea] N°30. Recuperado el 26 de agosto de 2008: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol15-30/IBI03010.pdf>
- **Torres, M.** (2004, septiembre). Las bibliotecas universitarias y su impacto social. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios [en línea]. N° 80. Recuperado el 26 de febrero de 2008: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/353/35308004.pdf>
- **Universidad Nacional Mayor de San Marcos** [en línea] recuperado 04 de junio de 2008: <http://www.unmsm.edu.pe/sanmarcos/historia.html>.
- **XI Coloquio Internacional de Bibliotecarios (Comp.).** (2001). La calidad de los sistemas de información al servicio de la sociedad. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- **Plan Estratégico 2003 – 2004**[en línea] recuperado 04 de junio de 2008
http://www.crue.org/rebiun/Plan_Estrategico.pdf.

ANEXOS

ANEXO N° 1

BIBLIOTECA CENTRAL



Fuente: Archivo de fotos de la Biblioteca Central.

ANEXO N° 2

BIBLIOTECA CENTRAL – LECTORES VISITANTES

1. REQUISITOS

La Biblioteca Central de la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, brindará atención a alumnos (7mo ciclo en adelante) y profesores de **universidades públicas (estatales)**, mediante un carné de lector visitante (CLV). Los requisitos para su obtención son:

1.1.1 Carta de presentación **en papel membretado de su Universidad**. La carta debe hacerse según el modelo y deberá estar sellada y firmada por el **Rector o Decano** de su Universidad.

1.1. Fotocopia de DNI.

1.2. Dos fotografías tamaño carné

2. Para investigadores académicos sobre algún tema específico: si trabajan independientemente su caso debe ser evaluado por la Dirección de la Biblioteca. Debe manifestar por escrito sus datos personales, tema de investigación y el tiempo que desea consultar la biblioteca, o tratar directamente con la Dirección.

3. CONDICIONES DE ATENCIÓN

3.1 La biblioteca de la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, es una biblioteca académica, de manera que está destinada a ALUMNOS Y PROFESORES DE UNIVERSIDAD, por lo tanto sólo ellos podrán obtener el Carné de lector visitante.

3.2 Los CLV tendrán validez únicamente en los meses de ABRIL y JUNIO, en caso de tramitarse en el primer semestre académico, y, en SETIEMBRE y NOVIEMBRE para el segundo semestre.

En cada semestre académico se presentará la misma documentación, incluyendo el CLV anterior si ya lo tuviese. Cabe señalar que existe un número limitado de solicitudes que serán atendidas.

3.3 El horario de atención **para la presentación de los documentos**, será el primer **jueves de ABRIL o SETIEMBRE de 2.30 p.m. a 4.30 p.m.**

3.4 El horario de atención para los lectores visitantes será los días jueves de **2:00 am a 8:00 pm**

3.5 Cada biblioteca, de acuerdo a sus posibilidades de espacio y personal, atender un número limitado de lectores visitantes por día en el horario correspondiente, para no obstaculizar el normal desempeño de sus funciones.

3.6 Los CLV son VÁLIDOS SÓLO PARA LECTURA EN SALA; en ningún caso dan derecho a préstamo fuera del local de la biblioteca.

3.7 Los CLV NO SON VÁLIDOS para lectura de colecciones especiales, ni para el uso de cubículos.

3.8 Se suspenderá el servicio por exámenes o actividades de la institución.

3.9. El CLV será retirado definitivamente a las personas que no cumplan las normas propias del servicio de cada biblioteca.

3.10 La pérdida del CLV cancelará la autorización de lectura por todo el semestre.

ANEXO N° 3

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
UNIDAD DE SERVICIOS AL PÚBLICO
BIBLIOTECA CENTRAL



LECTOR VISITANTE

N° _____

Apellido Paterno : _____

Apellido Materno : _____

Nombres : _____

L.E. / D.N.I. : _____

Dirección : _____

Correo Electrónico : _____ Teléfono: _____

ALUMNO PREGRADO ☐ ALUMNO MAESTRIA ☐ TESISTA ☐

Institución : _____

Facultad : _____

Código : _____

Año de Ingreso a la Institución : _____

Ciclo actual
(N° del Ciclo que está cursando) : _____

Ciclos que le faltan para egresar : _____

PROFESOR ☐

Lugar de Trabajo : _____ Teléfono: _____

Dirección : _____

Cargo : _____

Tema de investigación : _____

Dirección personal : _____

Fecha: _____

Firma: _____

Presentar al momento de la inscripción:

Fotocopia de la Libreta Electoral o D.N.I.
2 fotografías
Carta de Presentación

NOTA.- El Carné deberá ser recogido en la fecha que se le indique.

ANEXO N° 4

MODELO DE CARTA DE PRESENTACION

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU

Lima.-

Es grato dirigirme a Ustedes para presentar a
(alumno/profesor/especialista*) del ciclo, ... de esta institución quien solicita los servicios de lectura de la Biblioteca de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Queda entendido que al presentarlo(a) garantizo el uso correcto que hará de dichos servicios, de acuerdo a las normas establecidas, y asumo, por tanto la responsabilidad que corresponde.

Rector/Decano (Firma)

* En este caso indicar el tema a investigar y el plazo requerido.

ANEXO N° 5

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Autorizaciones visitantes eventuales

BIBLIOTECA CENTRAL

AUTORIZACIÓN

El / la Sr (a)..... de nacionalidad.....

Está autorizado(a) para hacer uso de la biblioteca en la modalidad de lectura en sala, durante el periodo comprendido entre:

el..... y el

Institución y/o persona PUCP que lo(a) presenta :

Institución a la que pertenece :

Documento que lo(a) acredita: Lib. Electoral ó DNI #:

Carné de su Institución.....

Pasaporte (extranjeros).....

Nota: Al momento de solicitar el libro, adjuntar a la autorización, su o DNI.

Sírvase devolver este documento al término de su vigencia.

Lima, de de 2008

Jefe de la Unidad de Servicios

ANEXO N°6

UNIVERSIDADES NACIONALES PÚBLICAS QUE PUEDEN REALIZAR EL TRÁMITE DEL CARNET DE LECTOR VISITANTE (CLV)

1. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
2. Universidad Nacional Federico Villarreal
3. Universidad Nacional Agraria La Molina
4. Universidad Nacional Técnica del Callao
5. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle
6. Universidad Nacional de Ingeniería
7. Instituto Pedagógico de Monterrico (Ex Normal de Monterrico)
8. Escuela Nacional de Bellas Artes
9. Escuela Nacional de Folklore
10. Escuela Nacional de Ballet
11. Escuela Nacional de Música (Conservatorio)
12. Escuela Nacional de Arte Dramático

NOTA:

- I. Para alumnos, docentes y tesisistas sólo de universidades públicas estatales.
- II. Para profesionales e investigadores de instituciones no universitarias de Lima (con carta de presentación de su Institución).

ANEXO N° 7

DEFINICIONES Y TÉRMINOS EN BIBLIOTECOLOGÍA

GLOSARIO

Adquisición Bibliográfica:

Se entiende por adquisición bibliográfica al procedimiento utilizado para obtener material bibliográfico por compra, donación o canje.

Auxiliares de Biblioteca:

Se considerarán Auxiliares de biblioteca a los ayudantes de labores bibliotecarias con educación secundaria y conocimientos teóricos y prácticos en el campo de la bibliotecología.

Bibliografía:

Es la descripción metódica de documentos.

Biblioteca central:

Es la unidad bibliotecaria principal del Sistema de bibliotecas, con funciones académicas, técnicas y administrativas.

Bibliotecario profesional:

Se entiende por Bibliotecario profesional a la persona graduada en Bibliotecología con nivel universitario.

Bibliotecas periféricas o departamentales:

Se consideran como tales a aquellas que se organicen dentro de las facultades de la misma universidad, dependiendo administrativa y técnicamente de las disposiciones emanadas de la Jefatura del Sistema Bibliotecario.

Bibliotecas especializadas:

Se consideran como tales, a aquellas unidades que ofrecen servicios bibliotecarios en un área del conocimiento dependiendo administrativa y técnicamente de las disposiciones emanadas de la Jefatura del Sistema Bibliotecario.

Catalogación:

Es la anotación sistemática de los datos distintivos de las publicaciones con el fin de proporcionar información a los usuarios.

Circulación:

Actividad de Servicios al Público tendiente a ofrecer y controlar el préstamo interno y a domicilio del material bibliográfico.

Clasificación:

Es la agrupación del material bibliográfico por materias de acuerdo al esquema de clasificación determinado por el Sistema Bibliotecario para permitir su accesibilidad, ordenamiento y control.

Colección de Libros Raros:

Conjunto de materiales bibliográficos que por su valor literario, artístico, histórico o condiciones especiales de impresión, se organizan de manera independiente y se regula con el reglamento respectivo.

Colección de Organismos Internacionales:

Es la colección que compila, organiza y disemina la información contenida en las publicaciones de dichos organismos.

Colección Hondureña:

Es la unidad que proporciona servicios de orientación e información sobre materiales audiovisuales o bibliográficos de carácter nacional.

Hemeroteca:

Es la colección de revistas, periódicos, publicaciones en serie y de organismos internacionales.

Indización:

Es el procedimiento mediante el cual se analiza y controla la información contenida en documentos para facilitar a los usuarios su localización.

Préstamo:

Es el procedimiento por el que la Biblioteca entrega materiales bibliográficos a los usuarios para servirse de ellos, sin deteriorarlos o destruirlos y con la obligación de restituirlos. Este podrá ser de dos tipos préstamo a domicilio y préstamo interno; en ambos casos estará sujeto a las disposiciones del Reglamento de Servicios Bibliotecarios.

Servicios al público:

Conjunto de actividades destinadas a facilitar a los usuarios los servicios bibliotecarios coordinándolos con la docencia, investigación y extensión.

Servicios técnicos:

Se entiende por Servicios técnicos al conjunto de procedimientos que incluyen la catalogación, clasificación y procesamiento físico del material bibliográfico para facilitar su utilización.

Referencia:

Se entiende como referencia el servicio de ayuda y orientación a los usuarios en el uso y manejo de los recursos bibliográficos y en la localización de la información.

Selección bibliográfica:

Es el conjunto de políticas y procedimientos que utiliza el Sistema Bibliotecario en coordinación con las unidades docentes de

investigación y extensión para elegir materiales bibliográficos o audiovisuales o sus necesidades.

Sistema bibliotecario:

Se entiende por Sistema Bibliotecario el conjunto de unidades bibliotecarias que funcionan de manera centralizada en los aspectos técnicos y administrativo; incluyéndose entre ellas las bibliotecas de los Centros Regionales y bibliotecas especializadas.

Usuario:

Es usuario toda persona que muestre interés legítimo en utilizar la biblioteca y sus recursos. Para los fines reglamentarios se clasificarán en las categorías que establece el Reglamento de Servicios Bibliotecarios.

ANEXO N° 8

DEFINICIONES Y TÉRMINOS CLAVES EN EL SISTEMA UNICORNIO

Unicornio

Es un sistema integrado que permite automatizar los procesos de una biblioteca.

Es integrado porque está compuesto por módulos que comparten información.

En este momento los módulos activos son los de Adquisiciones, Catalogación, Control de Publicaciones Periódicas y Circulación.

Módulos de Unicornio:

Módulo de Adquisiciones

En este módulo se registran todos los materiales que ingresan a la colección de la biblioteca, ya sea por compra, canje o donación.

Módulo de Control de Publicaciones Periódicas

Este módulo permite el trabajo con las publicaciones periódicas que llegan a la biblioteca por compra, canje o donativo. En él se lleva un control de existencias, control de fechas de llegada, reclamos, etc.

Módulo de Catalogación

En este módulo se realiza la descripción bibliográfica y física de los materiales que han ingresado al sistema unicornio por el módulo de adquisiciones.

Módulo de Circulación

En este módulo están registrados los usuarios y sus diferentes transacciones con los materiales de la biblioteca: préstamos a domicilio, lectura en sala, sanciones, pérdida de materiales, activación y bloqueo de TI, activación de carnets y autorizaciones, etc.

Términos Clave de Unicornio

WebCAT

Es el catálogo en línea de la biblioteca. Catálogo en línea significa que si se hace alguna modificación de información en la estación de trabajo, se refleja de inmediato en el catálogo que consultan los usuarios.

Ítem

Es el nombre genérico que se da a cualquier material de la biblioteca: libros, revistas, discos compactos, separatas, periódicos, casetes, etc.

ID del ítem

Es un número de 14 dígitos que identifica a cada ítem en el sistema, cada número es único.

Circulación

Es el proceso que permite a los usuarios utilizar los ítems.

Transacción

Es cada una de las operaciones que los usuarios realizan en el sistema.

Paleta

Es el recuadro que aparece en el extremo inferior derecho en la pantalla del sistema, contiene varios iconos que permiten realizar transacciones.

ID del usuario

Es un número de 08 dígitos que identifica a los usuarios del sistema, cada número es único.

Lectora de códigos de barra

Es un dispositivo conectado al teclado de la computadora que permite leer con un rayo láser, los códigos de barras de los ítems y de los usuarios.

Login

Es la clave con la cual el sistema reconoce una estación de trabajo.

Password

Es la clave que permite activar los privilegios que tiene el login.

Comandos

Los comandos permiten realizar las transacciones en el sistema. Se encuentran representados por íconos en la paleta de comandos.

Paleta de comandos

Se sitúa al lado inferior derecho de la pantalla de InfoVIEW.

Status

Son las 4 diferentes situaciones en las que puede estar un usuario del sistema.

OK

En este status, el usuario está autorizado a realizar transacciones en el sistema. La mayoría de usuarios se encuentra en este status.

Delinquent

El usuario con este status está impedido de realizar transacciones en el sistema.

Blocked

El usuario no puede usar los servicios de la biblioteca temporalmente. Por ejemplo, cuando devuelve un ítem después de la hora señalada, cuando pierde su TI, un ítem, etc.

Barred

El bibliotecario coloca en este status a los usuarios que han cometido una falta.

** **Delinquent** y **Blocked** son dos status temporales, que el bibliotecario modifica o se modifican automáticamente una vez que el usuario regulariza la situación que lo llevó a estar en estos status. El status **Barred** solamente puede ser modificado a OK por decisión del bibliotecario en forma manual.*