



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**

Colección de la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann del Instituto Cultural Peruano Norteamericano: estudio basado en la opinión de los usuarios

INFORME PROFESIONAL

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

AUTOR

Ninozka PAREDES TOMAIRO

ASESOR

Rosalía QUIROZ PAPA DE GARCÍA

Lima, Perú

2008



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

Paredes, N. (2008). *Colección de la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann del Instituto Cultural Peruano Norteamericano: estudio basado en la opinión de los usuarios*. Informe Profesional para optar el título profesional de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	07
 CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME	
Descripción.....	09
Antecedentes.....	10
Justificación.....	13
Objetivos	14
Metodología.....	15
Marco teórico.....	15
 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Colección.....	19
2.2 Desarrollo de colecciones.....	19
2.3 Objetivo del desarrollo de colecciones.....	21
2.4 La selección bibliográfica.....	21
2.5 Evaluación.....	23
2.5.1 Evaluación de la colección.....	23
2.5.2 Métodos de evaluación.....	25
2.6 Usuarios de la información.....	27
2.6.1 Estudio de usuarios de información.....	27
2.7 Necesidades de información.....	28
2.8 Satisfacción de los usuarios.....	29
2.9 Estudio de opinión de los usuarios.....	31
 CAPÍTULO III COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA JORGE BASADRE GROHMANN DEL ICPNA: ESTUDIO BASADO EN LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS	
3.1 Instituto Cultural Peruano Norteamericano.....	33
3.1.1 Antecedentes.....	33
3.1.2 Estructura orgánica.....	34
3.2 Biblioteca Jorge Basadre Grohmann.....	34
3.2.1 Funciones.....	35
3.2.2 Colección.....	36
3.2.3 Servicios.....	37
3.2.4 Usuarios.....	38
3.3 Evaluación de la colección: estudio basado en la opinión de los usuarios	39
3.4 Análisis e interpretación de datos.....	40
3.4.1 Aspectos cuantitativos de la colección.....	40
3.4.2 Variedad de la colección.....	46
3.4.3 Actualización de la colección.....	51
3.4.4 Aspectos cualitativos de la colección.....	54
3.4.5 Satisfacción de necesidades de información.....	55

**CAPÍTULO IV PROPUESTA PARA EL DESARROLLO DE
COLECCIONES EN LA BIBLIOTECA JORGE
BASADRE GROHMANN EN FUNCIÓN A LA
OPINIÓN DE LOS USUARIOS**

4.1	Cantidad de la colección.....	58
4.2	Variedad de la colección.....	59
4.3	Actualización de la colección.....	61
4.4	Calidad de la colección.....	62
4.5	Satisfacción de las necesidades de información.....	64
	CONCLUSIONES.....	65
	RECOMENDACIONES.....	66
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
	ANEXOS.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla № 01 Cantidad del fondo bibliográfico.....	44
Tabla № 02 Proporción entre las obras de inglés y español.....	45
Tabla № 03 Material bibliográfico para alumnos y profesores.....	46
Tabla № 04 Coberturas en los programas de enseñanza.....	47
Tabla № 05 Idioma de la colección.....	48
Tabla № 06 Materia más consultada.....	50
Tabla № 07 Idioma más consultado.....	51
Tabla № 08 Importancia por materia.....	53
Tabla № 09 Actualización de la colección.....	54
Tabla № 10 Materias más actualizado.....	56
Tabla № 11 Calidad de la colección.....	57
Tabla № 12 Requerimiento de la colección.....	58
Tabla № 13 Apoyo en el aprendizaje del idioma.....	59
Tabla № 14 Editoriales.....	62
Tabla № 15 Áreas de conocimiento humano.....	63
Tabla № 16 Colección English.....	64
Tabla № 17 Materiales por orden de importancia.....	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico № 01 Cantidad de fondos bibliográficos.....	44
Gráfico № 02 Proporción entre las obras de inglés y español.....	45
Gráfico № 03 Suficiencia de los fondos.....	46
Gráfico № 04 Coberturas en los programas de enseñanza.....	47
Gráfico № 05 Idioma de la colección.....	48
Gráfico № 06 Materia más consultada.....	50
Gráfico № 07 Idioma más consultado.....	51
Gráfico № 08 Actualización de la colección.....	54
Gráfico № 09 Calidad de la colección.....	57
Gráfico № 10 Requerimiento de la colección.....	58
Gráfico № 11 Apoyo en el aprendizaje del idioma.....	59

Dedicado a:
quienes realmente amo;
Félix, Justina, Edthy y Brez.

INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto que la evaluación tanto de la colección bibliográfica como los servicios de toda unidad de información es fundamental e imprescindible, hay un aspecto que se debe tener en cuenta que es la satisfacción de los usuarios con respecto a las mismas ya que están estrechamente relacionados. Para que la colección bibliográfica se adecue a efectivamente a los usuarios debemos conocer que necesidades de información tienen estos en aras de brindar un servicio de calidad.

El grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la colección es importante para saber si éstas responden o no acorde con los planes y programas académicos de la institución y de esta forma lograr satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que sirve, tanto en cantidad y calidad de la misma, cabe mencionar que también se trata de una medida por medio de la cual se puede valorar si la unidad de información cumple con su meta principal, esto es, si ofrece recursos que cubran en gran medida sus requerimientos informativos.

El presente informe profesional titulado “Colección de la biblioteca Jorge Basadre Grohmann del Instituto Cultural Peruano Norteamericano: estudio basado en la opinión de los usuarios” pretende identificar el grado de satisfacción que existe entre la colección de la biblioteca Jorge Basadre Grohmann y su comunidad de usuarios, si está acorde a sus necesidades información y si cumple con el objetivo de ser un soporte de apoyo en el aprendizaje del idioma inglés, así como también a los programas académicos de la Institución a la cual pertenece, de acuerdo a ellos proponer pautas que permitan mejorar el desarrollo de colecciones de la misma de acuerdo a normas básicas.

En el capítulo I se describe el proyecto de investigación, la descripción del tema, los antecedentes, la justificación, los objetivos que se busca alcanzar, el marco teórico y la metodología de la que se hará uso.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico de manera mas detallada sobre el desarrollo de colecciones, la evaluación de la misma, los usuarios de información y la satisfacción de los mismos.

En el capítulo III se describe la organización del Instituto Cultural Peruano Norteamericano, La Biblioteca Jorge Basadre Grohmann, se menciona los antecedentes históricos, asimismo se describe las funciones de la biblioteca, el desarrollo de colecciones, los servicios que brinda y los usuarios.

Para finalizar en el capítulo IV se presenta la propuesta para el desarrollo de colecciones en la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann en función a la opinión de los usuarios, asimismo las conclusiones y las respectivas recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del tema

La Biblioteca Jorge Basadre Grohmann es una unidad integrante de la Red de Bibliotecas del Instituto Cultural Peruano Norteamericano, que tiene entre sus objetivos brindar información actualizada sobre diversas materias, poniendo especial énfasis en el área de la enseñanza del idioma inglés a través de diferentes servicios bibliotecarios puestos al alcance de alumnos, profesores y público en general.

Esta Biblioteca está conformada por una colección de libros, publicaciones periódicas, materiales audiovisuales y, en menor número material de referencia. Los usuarios que acuden a ella son mayoritariamente alumnos que estudian en el Instituto, quienes hacen uso de los servicios de este centro de información a efectos de revisar los diferentes tipos de material bibliográfico que les permita afianzar y mejorar sus conocimientos sobre el idioma inglés. Los profesores de la institución también hacen uso de este centro, en especial para la preparación de sus clases y revisión de títulos de lecturas que puedan recomendar, finalmente, se brinda atención al público en general contribuyendo así al aprendizaje del idioma inglés.

La colección bibliográfica de este centro se incrementa bajo la modalidad de compra directa, sobre la base de requerimientos que formulan los respectivos encargados de la biblioteca. La adquisición de este material se realiza directamente de prestigiosas librerías y distribuidoras especializadas como es el caso de Special Book Services, que cuenta con una gran variedad de títulos en el área de enseñanza del idioma Inglés. Así mismo, para los títulos en castellano se cuenta con Ibero, V&D Distribuidores, Océano, etc. Estas adquisiciones se realizan de manera frecuente y regular durante todo el año.

El material bibliográfico que ingresa a formar parte de la colección de la biblioteca es sometido primero al proceso de catalogación, clasificación, ingreso a la base de datos y proceso complementario y finalmente puesto al servicio de los usuarios. Los servicios que se ofrecen son el de consulta en sala, préstamo a domicilio (solo para socios), aun no se presta el servicio de reprografía: pero se hará próximamente, puesto que este centro se encuentra en crecimiento e implementación de nuevos servicios.

No obstante que la colección se ha ido incrementando en el transcurso de los últimos años, hasta el momento no se ha realizado un trabajo exhaustivo para la evaluación de la colección bibliográfica, esto se explica por una serie de limitaciones que enfrenta el personal que labora en el centro, ya que el mayor tiempo lo dedican al servicio de referencia, préstamo y a labores propias del procesamiento de la información, hechos que impiden realizar las actividades de evaluación antes mencionadas.

El proceso de evaluación de colecciones es fundamental en una biblioteca, ya que los resultados de la misma permitirán identificar el grado de correspondencia que existe entre la colección y las necesidades de información de los usuarios. Ello contribuirá a mejorar ciertos aspectos para ofrecer un servicio de calidad como es el que pretende toda organización que ofrece este tipo de servicio al público.

1.2 Antecedentes

En el año 2003, el Instituto Cultural Peruano Norteamericano, como parte de su expansión educativa inauguró en su nueva sede (La Molina) la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann, con el objetivo de satisfacer las necesidades inmediatas de información de los alumnos, socios, personal ICPNA y al público en general.

Inicialmente, la colección de la biblioteca Jorge Basadre Grohmann estuvo conformada por material donado por las demás sedes (materiales duplicados y

de poca circulación): posteriormente, la Dirección de Bibliotecas del Instituto Cultural Peruano Norteamericano, como parte de su misión de promover el conocimiento y fomento de la lectura en la comunidad académica a través servicios y recursos que posibiliten un acceso eficiente, rápido y oportuno, es que considera estratégico la implementación, tanto bibliográfica como de servicios, de la Biblioteca Jorge Basadre Grhomann, (Sede La Molina) para así pasar a ser un elemento primordial en el apoyo del aprendizaje de los usuarios inmediatos.

En los últimos años la implementación de la colección bibliográfica y los servicios de la biblioteca han ido mejorando notablemente tanto en cantidad como en calidad, logrando mayor aceptación y concurrencia por parte de los usuarios quienes, cada vez demandan más información actualizada en diversas áreas.

En nuestro país, son pocos los trabajos que se han publicado a cerca del tema. Algunos de ellos son los siguientes:

El presentado por Felipe Medina Tello (2004) “Selección y evaluación de los materiales bibliográficos en la biblioteca especializada del Centro Peruano de Audición, Lenguaje y Aprendizaje C-PAL”, en él realiza un estudio sobre colecciones y establece algunas pautas y políticas para el desarrollo de las mismas, a fin de satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, llega a la conclusión de que los documentos más consultados lo constituyen los libros en un (84%) y en segundo lugar, las tesis y tesinas (8). Así mismo, señala que los temas más consultados son los que la misma Institución (CEPAL) desarrolla.

Héctor Fernando Loyola Sulca (2002) publica “Desarrollo de colecciones de la biblioteca de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villareal a través de donativos de egresados”, en él establece procedimientos administrativos y operativos que deben llevarse a cabo para la implementación el desarrollo de colecciones bajo la modalidad de donativo. En

dicho estudio pone de manifiesto que la colección bibliográfica acusa un alto índice de desactualización, lo que demuestra que no existe una adecuada política de adquisiciones que permita el crecimiento cuantitativo y cualitativo de la colección bibliográfica.

Por su parte Bernardino A. Marcelo Huamán (2003) ofrece un trabajo titulado “Evaluación de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de acuerdo a normas y directrices internacionales para bibliotecas universitarias”, en el cual realiza una evaluación de la colección bajo normas internacionales como el CABID, REBIUN y ACRL y concluye en que las publicaciones periódicas, en todos los casos, no alcanza los mínimos dispuestos por las normas internacionales, al igual que con el incremento anual de publicaciones que no corresponde al mínimo establecido.

A nivel internacional se han realizado numerosos estudios acerca de la satisfacción de los usuarios, de los cuales mencionaremos los más resaltantes:

En Eslovaquia, L. Kundrova (1996), “Survey of the degree of user satisfaction with the services provided by the Gemer Library of Roznava, named after P. Dobsinsky”, realizó un estudio de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la Gemer Library Roznava, a través de una encuesta realizada a 257 usuarios. Estos valoraron negativamente ciertos aspectos de la biblioteca: dijeron que no eran satisfactorios ni la bibliografía especializada ni las revistas. Por el contrario, indicaron que sí les satisfacía la colección de literatura.

Un aporte interesante es el que hace Cristine Doyle (1995) en su trabajo: “The perceptions of library service questionnaire (PLSQ): the development of reliable instrument to measure student perceptions of and satisfaction with quality of service in an academic library University of Leeds” debido a que presenta un instrumento de medida de las percepciones de los

estudiantes acerca de la calidad del servicio que presta la biblioteca universitaria. A este instrumento se le denomina PSQL.

Cabe destacar el estudio realizado por Doménico “Progettare la user satisfaction. Come la biblioteca efficace gestisce gli aspetti immateriali del servizio”, en el cual profundiza en la eficacia de la gestión de la biblioteca cuyo objetivo es buscar la satisfacción del usuario.

Como se observa en los títulos anteriormente mencionados, se destaca la importancia de la evaluación, tanto de la colección como de los servicios en toda unidad de información, así como el criterio de satisfacción de los usuarios, aspectos que están estrechamente relacionados; todo ello con la finalidad de brindar un servicio de mayor calidad.

1.3 Justificación

Actualmente, la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann está enfrascado en la búsqueda de la excelencia, para lo cual se viene implementando nuevos servicios e incrementando cuantitativamente la colección bibliográfica en diversos áreas del conocimiento, con la finalidad de cubrir satisfactoriamente las demandas de información de la cada vez más creciente, comunidad usuaria. Todo esto con el fin de favorecer en el logro de los objetivos educativos, no solo académicos, sino también en el acceso a la cultura y, específicamente, en el fomento de la lectura.

Teniendo en cuenta que el objetivo de la unidad de información dentro de una institución educativa es apoyar a la comunidad usuaria a través de los servicios bibliotecarios, se requiere contar con una colección básica suficiente y eficiente en calidad y cantidad para satisfacer las necesidades de todos los programas académicos del ICPNA. La colección deberá estar equilibrada en sus contenidos y el tipo de material, acorde con las necesidades de los usuarios.

El grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la colección que consultan es fundamental, es la fuente para saber si éstas responden a los planes y programas académicos de la institución. Asimismo, se trata de una medida por medio de la cual se puede valorar si la unidad de información cumple con su meta principal, esto es, si ofrece recursos que cubran suficientemente sus requerimientos. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto la colección está cumpliendo con determinada meta, desde la perspectiva del usuario.

Estas consideraciones constituyen la justificación del tema, objeto del presente informe profesional. Se pretende identificar el grado de satisfacción que existe entre la colección de la biblioteca Jorge Basadre Grohmann y la comunidad de usuarios; si está acorde con las necesidades de información y si cumple con el objetivo de ser un soporte de apoyo en el aprendizaje del idioma inglés, así como a los programas académicos de la Institución a la cual pertenece. De acuerdo a ellos, proponer pautas que permitan mejorar el desarrollo de colecciones de la misma de acuerdo a normas básicas de desarrollo de colecciones tomando como base la demanda de información de los usuarios.

1.4 Objetivos

❖ Objetivo general

Evaluar la colección de la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann del Instituto Peruano Norteamericano en función de la opinión de los usuarios.

❖ Objetivos específicos

- a. Determinar la demanda y uso del material bibliográfico de la biblioteca Jorge Basadre Grohmann.

- b. Identificar el grado de correspondencia que existe entre la colección bibliográfica de la biblioteca y las necesidades de información de los usuarios
- c. Elaborar pautas para mejorar el desarrollo de colecciones, basadas en las necesidades de información de los usuarios.

1.5 Metodología

En el presente trabajo se utiliza el método descriptivo, pues se describe las características de opinión más importantes sobre la satisfacción de los usuarios con respecto a la colección.

- **Cobertura de estudio.**- Comprende a la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann del Instituto Peruano Norteamericano.
- **Periodo de estudio.**- Año 2006
- **Recolección de datos.**- Cuestionario

1.6 Marco Teórico

1.6.1 Desarrollo de colecciones

Viene a ser una actividad esencial del quehacer de una institución de información. En los últimos años hemos visto como dicha actividad ha ido creciendo en complejidad para la administración de todo centro de información, debido al exponencial aumento de publicaciones en todos los campos, lo cual exige mayor exhaustividad en el momento de realizar un adecuado desarrollo de colecciones.

El ALA *glossary of library and information science (1983)*, citado por Romanos de Tiratel (1998), sobre desarrollo de colecciones, indica que:

Se trata de un término que abarca cierto número de actividades relacionadas con el desarrollo de la colección de una biblioteca, incluyendo la determinación y coordinación de políticas de selección, la evaluación de las necesidades de los usuarios actuales y potenciales, estudio sobre la utilización de la colección, la selección de los materiales, la planificación para compartir recursos, el mantenimiento y el descarte de la colección (p.2)

El objetivo del desarrollo de colecciones es contar con la colección básica suficiente en calidad y cantidad para satisfacer las necesidades de los programas académicos y de grupos de investigación de la Universidad.

- **La selección bibliográfica**

(Anónimo) La selección es una tarea intelectual que tiene como fin elegir o escoger los documentos que se consideren adecuados para la unidad de información, teniendo en cuenta la filosofía, los objetivos y necesidades. El proceso de selección debe considerar los siguientes aspectos:

- **Autoridad:** El autor, autora o entidad productora del documento deberá ser reconocido y avalado por los grupos especialistas que trabajan el área de la Ingeniería y/o áreas afines, a nivel local, nacional o internacional. Es decir, deberá proceder de una fuente confiable, con un contenido serio y objetivo.
- **Relevancia:** El documento debe aportar calidad en la información contendida.
- **Profundidad:** El documento debe permitir aportes importantes para estudios e investigaciones en las diversas áreas; conforme con el nivel y grado requerido para cada caso.
- **Actualidad y antigüedad:** El documento debe contener preferentemente información de actualidad, pero también podrá ser histórico, teniendo en cuenta la especialidad temática, su novedad y escasez.

Como podemos ver, un elemento de suma importancia dentro del desarrollo de colecciones es la selección bibliográfica, de acuerdo a su importancia, la ponderación de cada uno de ellos estará en función de las líneas de gestión de la colección de cada Biblioteca.

- **La evaluación de la colección**

Gildemeister (2001) señala que: la evaluación es un proceso mediante el cual pueden cuantificarse los logros de una organización frente a las metas y objetivos que se han planteado. Este proceso supone la posibilidad de comparar un valor propiamente establecido, que podría ser la cuantificación de una norma de un servicio o la meta cuantitativa previamente planteada en un programa de mediano plazo.

La evaluación de las colecciones es muy importante para que la cantidad y la calidad del material bibliográfico de la biblioteca sea concordante con el número de usuarios, variedad de los programas y para que responda a las necesidades de información de los mismos.

- **Instrumentos de la evaluación:**

Los principales instrumentos que se emplean para la evaluación de colecciones son:

- a. **Métodos cuantitativos:** tamaño de la colección, crecimiento periódico y porcentajes por áreas.

Entre las técnicas mas comunes están:

- La confrontación de estadísticas de existencias y estadísticas de uso de los materiales, por áreas temáticas.
- La comparación con normas existentes.
- Los estudios de citas.
- Los estudios bibliométricos.

- b. **Métodos cualitativos:** contraste bibliográfico entre las bibliografías obligatorias y complementarias y los programas de estudio, opinión de expertos, comparación entre fondos bibliográficos de bibliotecas con características similares.

c. **Análisis de uso:** consulta en línea, consulta en sala, préstamos externos, préstamos interbibliotecarios, remisión de usuarios a otras bibliotecas y atención de usuarios externos, entre otros.

- **Estudio de usuarios**

San Casado (1994) define al estudio 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 –principalmente estadísticos- a su consumo de información”. Los datos que se obtenga de dichos estudio nos ayudará a identificar cuáles son las necesidades informativas de nuestros usuarios, las demandas que presentan ya sea en servicios como en recursos, y de acuerdo a ello tratar de diseñar y/o reforzar las carencias y deficiencias que se pueda hallar en aras de un mejor servicio de calidad que satisfaga los requerimientos de la comunidad usuaria.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Colección

De acuerdo con el DRAE (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española), una colección es un “Conjunto de cosas, por lo común de una sola clase”. Dentro del campo bibliotecológico, según Tardón (1998), vendría a ser “el conjunto de materiales bibliotecarios que la biblioteca pone a disposición de sus usuarios. La formación y desarrollo es imprescindible para ofrecer servicios”. En ese sentido, se puede decir que la colección es el soporte fundamental de los servicios bibliotecarios, base de funcionamiento de todo tipo de unidad de información (p.6).

2.2 Desarrollo de colecciones

Para Cañedo y Viera Vidal (2001) “el desarrollo de colecciones es un proceso evaluatorio continuo que se realiza para identificar el grado de correspondencia que existe entre los fondos de una institución de información y las necesidades de su comunidad de usuarios”(p.131). Como tal, constituye una labor fundamental en todo centro de información, que incluye los procesos de selección, adquisición, descarte, conservación, evaluación de las colecciones y la organización del fondo bibliográfico, dirigidos al cumplimiento de funciones y objetivos para los que han sido creados como parte de una unidad de información.

Para Edward Evans (1987) :

El desarrollo de colecciones comprende el conjunto de procesos que basadas en el análisis sistemático de las necesidades de los usuarios y tomando como punto de partida la elaboración y perfeccionamiento de políticas, garantizan un constante examen de las fortalezas y debilidades de la colección propia y las posibilidades de cooperación para obtener y retener solo las fuentes de información adecuadas para la satisfacción de las necesidades de la comunidad usuaria. (p. 2).

Hecho que nos lleva a establecer pautas para la evaluación permanente de los fondos bibliográficos.

Procesos que comprende el desarrollo de colecciones según Evans:

- Formulación y/o revisión de políticas
- Estudio y evaluación de las colecciones
- Estudio de intereses y necesidades de los usuarios
- Evaluación de fuentes de información (Métodos Bibliométricos, Informétricos, otros).
- Planificación y evaluación de los recursos
- Toma de decisiones para la adquisición
- Adquisición

Asimismo, Evans (1987) considera que el proceso de desarrollo de colecciones contempla las siguientes leyes:

1. Cuando la comunidad aumenta la diversidad de necesidades se incrementa
2. A mayor diversidad de necesidades, crece la necesidad de incrementar programas cooperativos
3. Una biblioteca nunca será capaz de satisfacer todas las necesidades de fuentes de un solo tipo de actor en su comunidad.

Como tal, el desarrollo de colecciones constituye en la actualidad una actividad esencial en todo centro de información, la cual se basa en las necesidades informativas de la comunidad a la cual sirve, con el fin de cubrir sus requerimientos de manera satisfactoria. El éxito de la formación de los fondos bibliográficos adecuados a dichas necesidades de información de los usuarios, así como de la institución a la cual pertenece, depende en gran medida del estudio de la colección en función a los requerimientos de la colectividad.

2.3. Objetivo del desarrollo de colecciones

Almazana (1990) señala que:

El desarrollo de colecciones en la biblioteca tiene como objetivo conformar un acervo de acuerdo a las funciones sustantivas de la institución a la cual pertenece, manteniendo un balance cualitativo y cuantitativo entre las diferentes áreas que la conforman; en otras palabras, identificar la fortaleza y debilidad de la colección bibliográfica en términos de las necesidades de la información de los usuarios, con el propósito de corregir las debilidades existentes (p.2).

De lo expuesto, podemos concluir que para que toda unidad de información cuente con una colección básica suficiente en calidad y cantidad para satisfacer las necesidades de sus usuarios, debe tener en cuenta una adecuada planificación de desarrollo de colecciones.

2.4 La selección bibliográfica

Para Cadavid (1996), la selección bibliográfica es:

Un proceso de análisis intelectual, activo, basado en unos principios tradicionales convertidos en políticas y procedimientos internos de cada biblioteca y que varían de una institución a otra dependiendo de sus características individuales, pero con un elemento común: el interés por satisfacer las necesidades lectoras de sus usuarios, lo mismo que hoy (p.34).

Almazana (1990) señala que:

La selección es un proceso que indica la decisión profesional del bibliotecario para elegir y formar una colección bibliográfica de acuerdo a las necesidades de información de la comunidad a la que sirve, y trata de mantener la calidad, cantidad y actualidad en las diversas áreas del saber humano que la conforma (p.3).

Las definiciones anteriores nos permiten sostener que la selección es un proceso complejo por el cual se decide qué documentos pasarán a formar el acervo de la biblioteca, teniendo presente los objetivos de la institución y de la comunidad de usuarios a la que sirve, considerando todas las áreas del conocimiento, y propiciando el crecimiento de las colecciones en forma equilibrada tanto en cantidad y calidad. Un factor importante que se debe considerar son los principios que la rigen, dado que cada institución tiene características individuales con diferentes tipos de usuarios y particulares necesidades de información, pero con un objetivo común que es el de satisfacer sus necesidades de información.

Para Orera (1998): “La selección debe dar respuesta a una serie de preguntas que se plantean a la hora de mantener y desarrollar una colección bibliotecaria”:

- ¿Cuántos documentos?
- ¿Qué tipo de documentos?
- ¿Cuál debe ser el contenido de dichos documentos?
- ¿Qué documentos concretos?

Todo lo cual irá encaminado a conocer la cantidad y el contenido que debe tener la colección, el tipo de documentos que se adquirirán, como única garantía para ofrecer un servicio de calidad más adelante.

El Programa general de gestiones de la Biblioteca de la universidad Carlos III de Madrid (2002) señala los siguientes criterios generales que se deben tener en cuenta en el momento de realizar la selección del material bibliográfico:

- Uso absoluto (total del fondo prestable)
- Uso relativo (por áreas de conocimiento)
- Actualización de la materia
- Lengua
- Formatos

Todo ello con la finalidad de implementar la colección bibliográfica de manera acertada de acuerdo a los requerimientos de información de los usuarios. El uso absoluto nos permitirá obtener los valores medios del uso de la colección que se pondrán en relación con el uso relativo por materias para la toma de decisiones, lo que nos ayudará detectar puntos fuertes y débiles de la colección, para determinar la toma de acciones encaminadas al desarrollo óptimo de la colección de dichas áreas. La lengua en la que se adquieren los fondos será importante para conocer el porcentaje de títulos adquiridos en una lengua diferente al español, asimismo conocer a que materias y tipo de fondo

afectan y el tipo de usuarios, y como último punto a tomar en cuenta, tenemos el formato de la colección el cual se irá formando de acuerdo a las demandas de los usuarios y las tendencias hacia el futuro.

2.5 Evaluación

Es un proceso mediante el cual podremos determinar el grado de correspondencia que existe entre la colección y la comunidad de usuarios de la biblioteca.

Una evaluación busca un equilibrio entre tres valores fundamentales:

- La utilidad
- La calidad
- El costo

Meneses (1989) considera que:

El proceso de evaluación, como una de las actividades fundamentales del desarrollo administrativo, cumple una función relevante, porque nos sirve para diagnosticar de manera precisa y clara los eventos llevados a cabo en un periodo determinado. Desde esta perspectiva, la evaluación viene a ser tan importante como la planeación y la ejecución de un proyecto. Sin evaluar es poco factible conocer los aciertos y errores y, por tanto, reordenar nuestra toma de decisiones (p.1).

La evaluación de las bibliotecas nos permite establecer un diagnóstico, saber en qué condiciones se encuentran tanto al interior como en términos comparativos y, de esta manera, poder definir estrategias eficaces y adecuadas de mejoramiento y actualización para cada una de ellas.

2.5.1 Evaluación de la colección

Del Librarian's thesaurus, (1990) extractamos la siguiente definición: “La evaluación de la colección es el proceso mediante el cual se estima su calidad, usualmente en términos de los objetivos específicos o de las necesidades del grupo interesado en esa colección particular; este proceso se constituye, por lo tanto, en uno de los aspectos fundamentales del desarrollo de la colección (p. 66).

Almazana (1990) señala que:

Es el proceso por medio del cual podemos determinar si el acervo de la biblioteca está acorde con sus propósitos, ya que cualquier colección se establece con un fin determinado (apoyar con material bibliográfico las funciones sustantivas de la institución) y por ende, la evaluación se basará en la comparación de las necesidades de información de la comunidad que la biblioteca tiene que satisfacer, con los resultados obtenidos del estudio, por lo que la evaluación de la colección debe concebirse como un proceso continuo y no como una actividad ocasional. Evaluación por métodos cualitativos y evaluación por métodos cuantitativos (p.5).

De lo anterior, podemos concluir que la evaluación de una colección es muy importante porque nos permite verificar si la biblioteca mantiene su fondo bibliográfico equilibrado tanto en calidad y en cantidad acorde con el número de usuarios, variedad de los programas y, sobre todo, si responde a las necesidades de información de los usuarios. Así mismo podremos conocer las características de las colecciones, la composición de las mismas en términos de temática, obsolescencia, idiomática y otros.

Para Cagnoli (1998) existen dos preguntas básicas que deben formularse al evaluar la colección:

- ¿Apoya la colección adecuadamente los programas y servicios?
- ¿Es accesible en tiempo y forma para quienes la necesitan?

Así mismo, señala que: un aspecto muy importante en la evaluación de la colección, relacionado con la primera de las preguntas anteriores, es la evaluación de su calidad. La cantidad solamente no es un índice de valoración. La evaluación debe considerar, por supuesto, la cantidad de volúmenes, pero también cuántos de ellos realmente sirven. Para ello se deben emplear los siguientes criterios (p.2):

- **Amplitud.**- La colección debe proporcionar, al menos, una bibliografía básica para el estudiante y para el docente que pueda cubrir un amplio espectro de conocimientos, al mismo tiempo que apoya los programas de la institución.
- **Profundidad.**- La colección no debe limitarse a tener una extensión horizontal sino que debe tener profundidad, sobre todo, en las áreas más relacionadas con los programas de la institución, con diferentes orientaciones y puntos de vista.
- **Variedad.**- La colección debe abarcar, tanto en temas como en los soportes: impresos, audiovisuales o electrónicos a fin de cubrir los requerimientos de información de sus usuarios y estar acorde con las últimas formas de presentación de las mismas.

- **Actualidad.**- En este aspecto se considera la actualidad relativa, es decir relacionada con las diferentes disciplinas objeto de estudio. Así, si evaluamos el área de humanidades, no usaremos los mismos criterios para evaluar bibliografía sobre informática, administración o medicina.
- **Relevancia.**- La biblioteca además de contar con una colección que cubra un amplio panorama del conocimiento, debe ser especialmente relevante a los programas de enseñanza de la institución.
- **Balance.**- La colección debe estar balanceada. Muchos usuarios son muy activos en pedir libros, otros no lo son tanto. Entonces las colecciones crecen desproporcionadamente. Esto se relaciona con la relevancia, ya que, a causa de lo afirmado anteriormente, algunas áreas pueden no estar suficientemente cubiertas.
- **Crecimiento.** Esto tiene que ver con el presupuesto e indudablemente con el lugar que ocupa la biblioteca en las prioridades de la institución. ¿Cuánto es el crecimiento anual? Si la colección no crece las probabilidades de estar actualizada y ser relevante son mínimas, por lo tanto no está dando el apoyo que corresponde a los programas de la institución.

2.5.2 Métodos de la evaluación

Según el IFLA existen técnicas y procesos “utilizados para recopilar los datos necesarios para evaluar la colección. Lo ideal es que los datos describan, de forma concisa, la profundidad y el alcance de las colecciones existentes y proporcionen una base sobre la cual asignar los niveles de la misma.”

Así mismo, advierte que “algunas técnicas son esenciales y deben utilizarse sistemáticamente, mientras que otras solo son valiosas en determinadas circunstancias y no siempre son necesarias. El responsable de la evaluación es quién decidirá qué métodos elige y utiliza para cada segmento de la colección”.

De acuerdo a IFLA las técnicas para evaluar la colección se pueden dividir en dos grupos:

- Técnicas centradas en la colección: examinan el contenido y las características de los recursos para determinar el tamaño, la edad, el alcance y profundidad de la colección en comparación con un modelo externo.
- Técnicas centradas en el usuario: describe cómo se utiliza la colección e indican la eficacia en relación con su uso.

Estas dos técnicas deben utilizarse en toda unidad de información bien organizada que tenga como objetivo un servicio de calidad, atendiendo el enfoque centrado en los usuarios como aquellos métodos cuyo objeto de evaluación es el individuo como unidad de análisis, y define al “usuario” como la persona que utiliza un libro, una publicación periódica o un segmento de la colección, y el enfoque centrado en los materiales, como aquellos métodos cuyas técnicas se basan en el análisis de la

colección y en los materiales que la componen (centrándose en el tamaño, exhaustividad y adecuación de la colección) ... (Ana Pérez López, 2002, p. 323)

En base a lo señalado por el IFLA para lograr un mejor resultado de la evaluación de la colección, cabe la posibilidad de combinar ambas técnicas.

Massimo (2004), siguiendo la clasificación de la ALA, plantea la existencia de dos grandes grupos de métodos: aquellos que se basan en las colecciones en sí mismas y los que se basan más bien el uso de las éstas.

Los métodos más usuales en los que se basa la evaluación de las colecciones en sí mismas son:

- comparación con listas,
- examen directo de la colección,
- uso de estadísticas y
- aplicación de normativas.

Por otra parte, los más utilizados para evaluar colecciones en función de su uso estudian, sobre todo, los siguientes aspectos:

- Préstamo
- Usos o consulta in situ
- Disponibilidad de los documentos
- Rotación de estantes
- Opinión de los usuarios
- Simulación del uso, análisis de citas

Los métodos mencionados permite conocer la situación en que se encuentra la colección bibliográfica de la biblioteca: la variedad, la naturaleza y la utilidad de la misma. La aplicación de dichos métodos variará de acuerdo al tipo o a la naturaleza de la colección que se va examinar, así como por los motivos y propósitos por el cual se lleva a cabo la evaluación de la misma.

2.6 Usuarios de la información

Según el Glosario de Términos Bibliotecológicos, el usuario de la información viene a ser la persona, grupo o entidad, que utiliza la información o los servicios de información. Al estar involucrados los "usuarios" y trabajadores de la información en un proceso continuo de comunicación, el término se refiere a todos los que utilizan la información, sean o no trabajadores de la información (en línea).

El usuario de información ha sido conceptualizado como "aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas, y que como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo" (Izquierdo, 1999, p.116).

El usuario de información hace uso de estos servicios o productos ya sea en la unidad de información, o de manera remota, los cuales se crean en función de sus usuarios. Es, por tanto, de suma importancia que las unidades de información tengan debidamente identificados a sus usuarios, ya que éstos determinan los recursos de información que se acopian, la organización de dichos recursos y los servicios que se presten (Graciela Tecuatl Quechol, 2002, p. 3).

De lo expuesto, podemos concluir que usuario es todo aquel que hace uso de los servicios de una unidad de información, al mismo tiempo que demanda información registrada en diferentes soportes con el propósito de satisfacer sus necesidades informativas.

2.6.1 Estudio de usuarios de información

Para Martha Valencia (1982):

Los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Sirven para tener una visión más amplia de un plan detallado y pueden ser motivados por la necesidad de incrementar y proveer información o satisfacer una curiosidad (p.2)

Los objetivos de realizar un estudio de usuarios son mejorar la accesibilidad, disponibilidad y conocimiento de los fondos documentales, reducir el tiempo de localización y acceso a la información y a los documentos, e ir adaptando la biblioteca en cada momento a las demandas de información cambiantes de los usuarios, utilizando los recursos informativos y tecnológicos disponibles para conseguirlos (Gómez, 2002, p. 95).

De acuerdo a las definiciones anteriormente dadas, el estudio de usuarios es una investigación primordial que toda unidad de información debe

considerar en aras de brindar un servicio de calidad, ya que dicha investigación ayudará identificar las opiniones, el comportamiento y hábitos informativos de los usuarios, sus dificultades en la búsqueda documental, al mismo tiempo que permite conocer el grado de satisfacción de los mismos. En fin, cubre todo lo relacionado con los propósitos de servicio de la biblioteca, que coadyuvan a planear y proyectar servicios que respondan a requerimientos de información.

2.7 Necesidades de información

Calva (2004) indica que

El conocimiento sobre las necesidades de información de una comunidad implica tener las bases primarias de las actividades informativas de los sujetos, que la conforman, con la finalidad de que dicho conocimiento sea utilizado por las diversas unidades para el desarrollo de colecciones, de los servicios y en general de la propia unidad informativa. Asimismo, menciona que según el Modelo sobre las necesidades de información (Modelo NEIN) el fenómeno de las necesidades de información consta de tres fases principales: el surgimiento de la necesidad de información, el comportamiento de búsqueda y la satisfacción a dichas necesidades. (p. 26)

Conocer las necesidades informativas de los usuarios es fundamental para toda biblioteca ya que el conocimiento de las mismas ayuda a diseñar sistemas y servicios de información enfocados a satisfacer dichas necesidades. Al mismo tiempo, permitirá desarrollar productos que transmitan la información requerida de la forma más eficaz. Al poner en marcha los servicios bibliotecarios se deben tener en cuenta las diferentes necesidades de acuerdo al tipo de usuarios a la cual va dirigida, por tanto la biblioteca debe mantener un cierto grado de adaptabilidad para poder resolver los problemas planteados por las nuevas situaciones y necesidades de la comunidad a la que sirve.

Para Tecuatl (2002):

La unidad de información a través del bibliotecario traduce las necesidades de información de su comunidad y suministra o conduce a la información adecuada a sus necesidades, para ello establece servicios como el de consulta dónde interactúa con el usuario para conocer:

- el tipo de presentación de la información que resuelve sus necesidades (textual, estadística)
- el tipo de recurso informativo (información primaria, secundaria, terciaria)
- el tipo de soporte (impresos, electrónicos, ópticos, audiovisuales)

Otros aspectos que la unidad de información debe conocer sobre sus usuarios son sus características en cuanto a:

- la actividad prioritaria que desempeña el usuario
- edad y nivel de escolaridad
- género
- idioma que utiliza
- hábitos informativos
- acceso a recursos tecnológicos y de telecomunicaciones

De lo mencionado anteriormente, se colige que en toda unidad de información es primordial estudiar las necesidades de información de los usuarios, para poder así optimizar el enfoque de los servicios de la biblioteca con el objetivo de mejorar la calidad de los mismos, todo esto, con el fin de mantener la eficacia de las bibliotecas como agentes de transferencia de información a fin que puedan satisfacer los requerimientos de los usuarios.

2.8 Satisfacción de los usuarios

La satisfacción que muestran los usuarios con los servicios de una biblioteca es uno de los indicadores de calidad, mediante el cual se puede valorar si una biblioteca cumple con su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a los usuarios. Se parte de la premisa de que las bibliotecas son instituciones de servicio, orientadas a cubrir los requerimientos de información de los usuarios para los cuales existen. Por ello, la unidad de información debe conocer a sus usuarios con el fin de determinar los problemas que puedan tener en el uso y búsqueda de la información (sus habilidades informativas así como su consumo de información).

El IFLA (1996) dentro de la normativa de Medición de la calidad, refiere al indicador N° 16 como Satisfacción del usuario en el cual señala que: “es una medida de rendimiento subjetiva que refleja la dimensión cualitativa de los servicios de la biblioteca en su conjunto o la de los componentes específicos de los servicios que se proporcionan”.

Para Rey (2000):

Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus

características o de la información que le proporciona y constituye una información muy importante acerca del éxito o fracaso de la unidad de información... (p.142).

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que en toda unidad de información no es suficiente con que se brinde el servicio, es necesario que el servicio que se preste sea satisfactorio para el usuario, que cubra sus necesidades inmediatas de información, tanto en cantidad como en calidad, y que éste así lo perciba y pueda emitir una opinión al respecto, ya que dependerá en gran medida de su aprobación o desaprobación la necesidad o no de aplicación de medidas correctivas en cuanto a los servicios y productos que se reciben.

Cabe destacar la importancia que tiene el estudio de satisfacción de los usuarios, pues es considerado una de las claves del sistema de calidad en la organización. Proporciona elementos que permiten tomar decisiones para determinar lo que se denomina necesidades de información y las demandas planteadas al servicio. Las primeras se refieren a las que existen en forma latente en la comunidad de usuarios y no son planteadas explícitamente; mientras que las segundas se refieren a aquellas necesidades que son expresadas ante el servicio de información con la intención de ser atendidas en forma oportuna, en el caso de las bibliotecas, se tratará de: servicios al público, cobertura de colecciones, tipo de información requeridas o ajustes en los procesos seguidos para ofrecer los servicios (Bellofatto, 2002, p.5)

Rachel Applegate (1994,1995) aporta algunos elementos nuevos a las definiciones habituales, proponiendo tres modelos de satisfacción del usuario: (p.525).

- a) **El modelo de satisfacción material** con el funcionamiento de un producto (obtención del mismo o precisión del mismo) se constata si este producto responde a la demanda o no, si satisface materialmente o no. Esta satisfacción material está determinada por la eficacia del sistema de recuperación. Si tomamos este modelo para una búsqueda documental, observamos que las características del sistema determinan su rendimiento, el cual a su vez, determina la satisfacción material. Las cuatro variables tradicionales en la medida del rendimiento son: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la obtención.
- b) **El modelo de satisfacción emocional de vía simple:** los usuarios están "felices" o emocionalmente satisfechos cuando se ha respondido correctamente a sus preguntas. Introducimos dos razones que imprimen importancia a la satisfacción emocional: la posibilidad de evaluación y el comportamiento. Un sistema que ofrece una satisfacción material, pero no emocional, es susceptible de ser mejorado para conseguir que ofrezca ambas. Cuando existe un usuario que expone sus quejas, y manifiesta que está insatisfecho, el bibliotecario tiene la oportunidad de corregir la situación. La meta que debería alcanzar cualquier biblioteca es que sus usuarios sean positivos reales, satisfechos material y emocionalmente.
- c) **El modelo de satisfacción emocional - vía múltiple** expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio.

Este tercer modelo de satisfacción permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada "positiva falsa", que corresponde a usuarios satisfechos aunque el resultado de sus consultas haya sido infructuoso. Las tres variables que afectan a la satisfacción son: la disconformidad, la ubicación del producto, y el rendimiento del producto (satisfacción material). La disconformidad se refiere a la diferencia entre lo que uno espera del rendimiento del producto y el mismo rendimiento. La ubicación del producto hace referencia a una serie de variables, como la presencia de intermediarios y el efecto "aura" del servicio de la biblioteca en general, mientras que el rendimiento del producto puede medirse con las variables tradicionales del concepto de satisfacción.

A manera de conclusión, podemos señalar que el modelo de satisfacción material medirá básicamente los productos y su adecuación a la demanda, que tiene que ver con la eficacia de la de los servicios y su rendimiento. Las tres variables que afectan a la satisfacción son: la disconformidad, la ubicación de los productos, y el rendimiento del producto. La satisfacción emocional o de vía simple se refiere si los usuarios están contentos a nivel subjetivo con los servicios que les presenta la unidad de información, es decir individualmente, y satisfacción emocional de vía múltiple, cuando son varios los satisfechos con los resultados. Incluso puede darse satisfacción emocional positiva falsa, cuando los usuarios de la biblioteca están satisfechos aunque los servicios no satisfagan sus necesidades.

2.9 Estudio de opinión de usuarios

Para Massimo (2002):

Uno de los métodos más fiables para conocer el uso de la colección y su relevancia es preguntar sobre ello directamente a los usuarios, a través de algún tipo de encuesta de opinión. Mediante ella se recoge directamente de los usuarios los datos que van a servir para obtener información sobre la valoración que hacen de determinado fondo. Se toma así, como referencia de calidad, una opinión que, aunque subjetiva, es de gran valor, por ser la satisfacción de los usuarios objetivo de primera prioridad. (p. 172).

Entonces podemos señalar que para la recolección de datos necesarios que permita efectuar el trabajo de evaluación, se realiza mediante el sistema de encuestas de opinión entre los usuarios, el cual puede ser aplicado a cualquier área de las colecciones, de la misma manera que se hace con los otros servicios o aspectos de la biblioteca.

Massimo (2006) presenta los siguientes tipos de encuestas como los más frecuentes aplicados a usuarios.

- **Las encuestas de uso / intención de uso**, donde el aspecto a estudiar, o bien el uso real que los clientes de la biblioteca hacen de sus fondos o bien la voluntad de uso de dichos materiales.
- **Las encuestas de necesidades**, donde se preguntan expresamente a los usuarios sobre sus requerimientos de información (incluyendo necesidades, deseos y demandas), ya sea sobre materias, autores, soportes, tipos de obra, intensidad de recogida, etc. Este tipo de encuestas no se aplica para evaluar la colección, sino más bien para desarrollarla, y muchas veces es complementada con un estudio sobre usos de la información.
- **Encuesta de satisfacción**, donde se trata de establecer hasta qué nivel, en opinión de los usuarios, son satisfechos sus requerimientos de satisfacción, tanto en cantidad como en calidad y puntualidad, y todo ello a que coste, pues la satisfacción dependerá de esos factores combinados.

De lo expuesto, podemos señalar que los estudios de opinión de los usuarios implican diversas actividades, tales como la elaboración de cuestionarios, encuestas y entrevistas directas y la creación de grupos de estudios sobre los mismos. Se investigan, usualmente, la valoración, sus requerimientos y satisfacción de los mismos frente a determinados productos o servicios ofrecidos por la unidad de información.

CAPÍTULO III
COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA JORGE BASADRE GROHMANN DEL
INSTITUTO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO: ESTUDIO
BASADO EN LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS

3.1 Instituto Cultural Peruano Norteamericano (ICPNA)

El ICPNA es el centro cultural binacional más grande de Latinoamérica. Es reconocido por su contribución al desarrollo de la comunidad a través de la enseñanza de los idiomas inglés y español como idiomas de entendimiento universal. Está respaldado por una amplia experiencia metodológica y una plana docente de primer nivel, cuyo dominio del inglés está refrendado por la Universidad de Michigan, asimismo, es destacable su labor difusora del libro y el hábito de la lectura a través de su red de bibliotecas y por su programación cultural variada de nivel internacional expuesta en sus galerías y auditorios.

3.1.1 Antecedentes

El ICPNA fue fundado el 2 de junio de 1938 por distinguidos escritores, intelectuales y científicos peruanos y norteamericanos. Entre sus fundadores figuran personalidades como Manuel Beltroy, Estuardo Núñez, Jorge Basadre, Luis E. Valcárcel, Julio C. Tello, Aurelio Miró Quesada, Juan Pardo Heeren, Ricardo Palma Silva, Luis C. Infante, Alberto Tauro del Pino, Horacio Urteaga, José Gálvez, José Jiménez Borja, Godofredo García, Carlos Monge, José Flores-Araoz, Nicomedes Santa Cruz, John Murdoch, Albert Anthony Giesecke P., entre otros personajes del arte, la ciencia y la cultura

En la enseñanza del idioma inglés, el ICPNA inició sus actividades en un modesto local de la calle Pando (hoy Carabaya), en el centro de Lima, con tres alumnos y dos profesores. Desde su fundación, el ICPNA comprendió el valor del inglés americano como el idioma que habla el mundo, habiendo formado a decenas de generaciones de peruanos que alcanzaron metas internacionales. Hoy, acercándose a los 70 años de existencia, es la institución líder en la enseñanza del inglés americano y se mantiene fiel al espíritu de su origen; es

una organización seria, eficiente y moderna, cuyo éxito radica en su permanente esfuerzo de innovación y servicio (página web de la Institución).

3.1.2 Estructura orgánica del ICPNA

Las bibliotecas del ICPNA en el aspecto técnico-normativo bibliotecológico dependen de la Dirección de bibliotecas, pero en el aspecto administrativo responde directamente a la Administración de la Sede en la cual se encuentra.

- **Visión.-** “Ser reconocido como el mejor Centro Cultural Binacional en el Perú y América Latina, mediante el logro permanente de la excelencia en la calidad de los servicios culturales y educativos ofrecidos a la comunidad” (página web de la Institución).
- **Misión.-** “Fomentar el conocimiento y el intercambio cultural entre el Perú y los Estados Unidos de América, fundamentalmente a través de la enseñanza de los idiomas inglés y español, el desarrollo de las bibliotecas y la difusión de las manifestaciones artísticas y culturales de ambos países” (página web de la Institución).

3.2 Biblioteca Jorge Basadre Grohmann

Con la creación de la sede La Molina en el 2002, se inicia el funcionamiento de la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann, pasando a formar partes de la Red de Bibliotecas del Instituto Cultural Peruano Norteamericano. Desde entonces, ha venido brindando sus principales servicios de manera ininterrumpida: lectura en sala y préstamo de material bibliográfico a domicilio. En un inicio el horario era reducido (11:00 a.m. a 8:30 p.m.), debido a que sólo contaba con una sola persona a cargo de la misma; en el año 2005, se amplía el horario con la contratación de un personal adicional con el cual cubrió el horario completo (8:00 a.m. – 10:00 p.m.). Su primer acervo bibliográfico estuvo conformado por materiales donados de otras sedes.

3.2.1 Funciones

Las funciones principales de la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann son:

- Seleccionar, adquirir, compilar, organizar y difundir materiales informativos, documentales y biblio-hemerográficos de las culturas del Perú y de los Estados Unidos de Norteamérica, con especial énfasis en la enseñanza del inglés americano y el español.
- Diseñar, investigar e implementar nuevos modelos de servicio, así como atender a los usuarios, de acuerdo con sus demandas y necesidades;
- Garantizar los servicios óptimos al público, en los horarios establecidos, para el mejor aprovechamiento de los recursos existentes;
- Fomentar el intercambio y la colaboración entre las diferentes bibliotecas del ICPNA.
- Contribuir y promover la formación de la enseñanza del idioma inglés mediante bibliografía especializada en dicho tema; así asimismo, contar con información complementaria en diversas áreas.
- Vigilar el cumplimiento del reglamento de la Biblioteca.
- Difundir entre alumnos y profesores información en diferentes soportes para satisfacer las necesidades del programa educativo, culturales y complementarias. Ofrecerles asistencia y orientación.
- Impulsar actividades que fomenten la lectura como medio de entretenimiento y de información.
- Apoyar y facilitar la consecución de los objetivos de la Institución y de los programas de enseñanza.

La colección

La Gestión y Desarrollo de la Colección en la biblioteca Jorge Basadre Grohmann se rige de la siguiente manera:

a. Políticas de gestión

- Selección.- Esta parte del proceso esta básicamente bajo la responsabilidad de los encargados de la biblioteca quienes para realizar dicha labor se basan tanto en los objetivos de la institución como en los requerimientos de la comunidad usuaria (profesores y alumnos), con la finalidad de satisfacer sus necesidades de información. Los criterios de selección que principalmente se toman en cuenta son: la relevancia del contenido, la demanda de los usuarios, calidad física y literaria del material, fecha de publicación, lengua de publicación, previsión de uso, entre otros.
- Adquisición.- Se realiza básicamente por la modalidad de compra directa a prestigiosas librerías y distribuidoras especializadas, esta actividad se realiza durante todo el año y de manera frecuente; en algunos casos también se da por donaciones hechas por instituciones o de particulares siempre y cuando coincidan con el perfil académico requerido en la Biblioteca.
- Proveedores.- Entre los principales proveedores de materiales bibliográficos tenemos a los siguientes: Z Bookstore, V&D Distribuidores, Océano, Ibero y otros.

A continuación se presenta la distribución de la colección de acuerdo al formato:

- a) Colección bibliográfica: cuenta con 2300 títulos (que se va incrementando constantemente), conformado por diccionarios,

enciclopedias, libros de temas diversos, bestsellers y cuentos para niños en inglés y español, que tienen por finalidad reforzar el aprendizaje del idioma inglés. La Colección está organizada según el Sistema Decimal Dewey.

- b) Publicaciones periódicas: consta, aproximadamente, de 15 títulos tanto nacionales como extranjeras.
- c) Videos
- d) CD's, DC ROM, DVD's.

Servicios

- Lectura en sala: pueden hacer uso de este servicio las personas que porten el carné de lector, los alumnos ICPNA con su recibo de matrícula vigente, los socios con su respectivo carné y el personal ICPNA.
- Referencia: al frente de este servicio se encuentra el bibliotecario, quién provee respuestas a todo tipo de consulta acerca de la colección bibliográfica de la biblioteca que se encuentra disponible a los usuarios y los guía hacia los recursos pertinentes de acuerdo a las necesidades planteadas por el usuario.
- Préstamo a domicilio: solo para los usuarios que tengan el carné de lector. Período de Préstamo es de 14 días por dos materiales.
- Catálogo automatizado: al cual se puede acceder desde cualquier cabina pública a través de la página principal de la institución.
- Internet: servicio gratuito por seis horas mensuales, no acumulables, para los socios que porten carné de lector.

Se adjunta los siguientes los cuadros estadísticos (ver anexos) que pertenecen a los últimos años (2004, 2005 y 2006) en los cuales se puede apreciar claramente la evolución del uso de la colección que se ha ido dando a través de los servicios antes mencionados.

Usuarios

- Alumnos ICPNA: lo integran todos los estudiantes pertenecientes al Instituto, los cuales están conformados por niños, jóvenes y adultos.
- Personal ICPNA: constituido exclusivamente por los trabajadores de la parte administrativa de la sede.
- Externos: dentro de este grupo están aquellas personas que no pertenecen a la Institución pero que hacen uso de la misma con la presentación de su documento de identidad.
- Socios: en este grupo se encuentran tanto, los estudiantes, trabajadores y público en general que haya tramitado su carné de membresía, el cual les otorga mayores beneficios como es el préstamo a domicilio.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA PARA EL DESARROLLO DE COLECCIONES EN LA BIBLIOTECA JORGE BASADRE GROHMANN EN FUNCIÓN A LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS

Las pautas de desarrollo de colecciones en función a la opinión de los usuarios suele establecerse para guiar el crecimiento de las colecciones de la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann del Instituto Cultural Peruano Norteamericano. La Biblioteca Jorge Basadre Grohmann es una de las unidades que forma parte de la red de bibliotecas ICPNA que pretende apoyar de manera real, sistemática y efectiva las funciones sustantivas de la institución a la que pertenece, es decir, apoyar con material bibliográfico los planes y programas de enseñanza, investigación y difusión de la cultura, satisfaciendo las necesidades de información de la comunidad académica de la sede La Molina.

La propuesta viene a ser un plan de mejora integral para la colección bibliográfica de la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann la cual tiene como objetivo conformar un acervo apropiado de acuerdo a las funciones sustantivas de la institución a la que pertenece, manteniendo un balance cualitativo y cuantitativo entre las diferentes áreas que la conforman; en otras palabras, identificar la fortaleza y debilidad de la colección bibliográfica en términos de las necesidades de información de los usuarios, con el propósito de corregir las posibles deficiencias.

Esta propuesta es flexible ya que a medida que los programas de la Institución se desarrollen, y la tecnología avance, surgirán modificaciones necesarias para adecuarse a la política de cambios que afecten la manera en que se busca información y cómo ésta se disemina y utiliza.

4.1 Cantidad de la colección

Respecto a la cantidad de obras de una colección, dependerá del tamaño de la comunidad de usuarios, y de la publicación en cada campo científico y cultural.

En primer lugar (aunque una biblioteca no debe desarrollarse por mera acumulación sin equilibrio) la colección debe tener un tamaño mínimo: 7.000 a 8.000 volúmenes teniendo en cuenta de que se trata de una comunidad pequeña de usuarios, de aproximadamente 3.500 a 4.000 usuarios entre reales y potenciales. La colección deberá incrementarse en relación al porcentaje de aumento del número de usuarios, en una unidad de medida básica como esta se recomienda 3-4 volúmenes por usuario. Asimismo, se recomienda que las obras de referencia deban constituir el 10% del total de la colección.

Con el objetivo de mantener el equilibrio libros-usuarios, será necesario elaborar previamente una serie de listas de necesidades bibliográficas cuya adquisición satisfaga la demanda de los usuarios. Dichas listas deben estar basadas en las necesidades y demandas inmediatas de los usuarios, para lo cual se considerará las sugerencias y demandas para una posterior evaluación y compra.

Para el proceso de adquisición se requiere conocer a los proveedores (editoriales, librerías, etc.) ya sean nacionales o internacionales. En la actualidad, muchas de ellas dan acceso a sus servicios (haciendo posible la consulta y adquisición) a través de páginas Web. Un aspecto significativo de las adquisiciones es comprobar qué distribuidores nos atienden mejor en línea con la gestión de calidad.

Algunas editoriales y/o distribuidores de reconocido prestigio en nuestro medio que deberían tomarse en cuenta para la adquisición de materiales bibliográficos:

Tabla N° 14
Editoriales

Editoriales	
SBS	Importador de materiales bibliográficos en inglés, tanto para estudio y enseñanza y otros.
CRISOL	Colección general
IBERO	Colección general
OCÉANO	Referencia
V & D distribuidores	Colección general
Z Bookstore	Colección general
La Familia	Colección general
Minerva	Colección general
Unimundo	Colección general

Elaboración propia.

Otro aspecto importante que debe tenerse en cuenta en la adquisición es el presupuesto que la institución, asigna a la biblioteca, lo ideal sería que para fijar un presupuesto se considere el número de lectores, la formación del acervo y la calidad de los servicios. La proporción del presupuesto general que la institución destine para el sostenimiento del servicio bibliotecario determinará, en gran parte la calidad de sus recursos, servicios y equipo

El presupuesto que se le asigne a la biblioteca, es sin duda, el medio más importante, por el cual dicha biblioteca pueda lograr el desarrollo de sus colecciones y así apoyar los planes y programas de estudio e investigación de la Institución.

4.2 Variedad de la colección

La colección ha de ser variada, en todos los soportes y materias de interés para alumnos, profesores, padres y demás usuarios, debería estar adecuada a las necesidades de cada uno. En ese sentido, la colección de la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann deberá cubrir de forma general todas las áreas del conocimiento en el que se deberá incluir: publicaciones unitarias y en varios volúmenes, colecciones y obras sueltas; monografías y obras de referencia,

manuales, obras didácticas, obras clásicas de la cultura universal, literatura en sus distintos géneros, infantil y juvenil, en ambos idiomas inglés y español.

De forma más detallada, el fondo bibliográfico de la biblioteca Jorge Basadre Grohmann deberá abarcar todas las áreas poniendo especial énfasis en las materias que se presenta en la tabla a continuación:

Tabla N° 15
Áreas de conocimiento humano

ÁREAS	
0	Generalidades
	Diccionarios
	Enciclopedias
	Misceláneas
100	Filosofía. Psicología
	Moral. Ética
200	Religión. Teología
300	Ciencias sociales
	Ciencia política
	Economía
	Derecho
	Administración pública
	Educación
400	Costumbres, etiqueta, folclor
	Lenguas
500	Ciencias naturales y matemáticas
	Matemáticas
	Física
	Química
	Biología
	Plantas
	Animales
600	Ciencias aplicadas
	Ciencias médicas
	Ingeniería
	Economía doméstica
	Gerencia
700	Arte, música, juegos. Deportes, Espectáculos.
800	Literatura
	Norteamericana
	Inglesa
	Española
900	Geografía e historia
	Norteamericana
	Latinoamericana

Elaboración propia.

Se deberá priorizar el desarrollo de las colecciones relacionadas al estudio y enseñanza del idioma inglés entre los cuales se consideraran los libros de metodología, gramática, lecturas complementarias y afines que abarquen los diferentes programas de enseñanza de la Institución como es el : Básico, Intermedio y Avanzado (véase tabla a continuación).

Tabla N° 16
Colección “English”

Colección “English”
Metodología
Libros de gramática
Libros de pronunciación
Libros de vocabulario
Libros de ortografía
Lecturas complementarias, básicas, intermedias y avanzadas.
Diccionarios
Cuentos “Readers”

Elaboración propia.

Finalmente, no se deberá descuidar la obtención de recursos de información en área de referencia tanto en inglés como en castellano ya que viene a ser el primer material de consulta por los usuarios, asimismo los materiales de entretenimiento.

4.3 Actualización de la colección

Es importante que se realice la adquisición de publicaciones más recientes en todas las áreas de conocimiento haciendo énfasis en las materias que se encuentran en constante actualización como son las áreas de ciencias, tecnología y afines.

De seleccionarse algún material retrospectivo deberá tener un valor importante para la investigación y/o utilidad para los usuarios. Así mismo se

deberá contar con una política de descarte que permita mantener en constante actualización la colección existente, lo cual también permitirá lograr que el material bibliográfico a pesar de su constante uso, se encuentre en adecuadas condiciones.

Asimismo, la revisión de los materiales para descarte deberá basarse en los planes y programas académicos de la institución y en los objetivos de la biblioteca, de tal forma que la revisión se refiera básicamente a los mecanismos que permita determinar, por diversas vías, qué material debe ser descartado por ser obsoleto; sustituido por otros ejemplares o formatos; reubicado por el crecimiento de la colección; así como diseñar las medidas necesarias de conservación y restauración del mismo.

De acuerdo a los resultados del cuestionario realizado, las áreas que son consideradas con mayor importancia son las que también son consultadas con mayor frecuencia por lo cual son las que deberían tomar prioridad de actualización de acuerdo al orden establecido

Tabla N° 17
Materias por orden de importancia

Materias por orden de importancia
Grammar
Referencia
Literatura
Ciencias
Otros

Elaboración propia.

4.4 Calidad de la colección

Este aspecto implica un proceso de adecuada selección de materiales que deben ser ingresados al fondo bibliográfico. atendiendo ciertos requerimientos de calidad que deberán cumplir a fin de ser considerados idóneos para la para formar parte de la colección, cabe señalar que asimismo se deberá atender la demanda mayoritaria, aunque desde el punto de vista de la crítica no sean las mejores.

El bibliotecario debe decidir el incremento del fondo bibliográfico de acuerdo a la política bibliotecaria: equilibrio, diversidad, síntesis cultural, y debe ir atendiendo también los deseos concretos, la demanda de los usuarios, aunque a veces ésta esté estimulada por la publicidad u otros factores.

Para la valoración de los materiales se debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones a pesar de su complejidad:

- Se contará con fuentes externas: reseñas críticas, bibliografías comentadas.
- Se realizará análisis de carácter profesional: autoridad e imparcialidad del autor, actualidad y exactitud, nivel científico, relevancia del tema, adaptación al nivel de nuestros lectores, calidad y estilo, calidad de los aspectos técnicos del documento.
- Que el libro tenga índices, ilustraciones, notas, bibliografía. Adaptación a las necesidades de la biblioteca: el uso, las necesidades de los usuarios, los planes de estudio.

Dichas consideraciones podrían ser realizadas directamente por el bibliotecario, si ello es posible, en caso contrario, tomar las versiones de fuentes bibliográficas o personales del entorno especializado.

De acuerdo con Gardener (citado por Gómez Hernández, J. A. Gestión de bibliotecas. Murcia:DM, 2002) los siguientes serían algunos criterios generales de selección de una obra:

- La autoridad, reconocimiento del autor, editor o comité de redacción ,
- La exactitud y corrección de la información presentada,
- La imparcialidad con que se presentan los temas.
- Fecha: la actualización de la obra y su revisión.
- Alcance: exhaustividad en el tratamiento de los temas relevantes.
- Profundidad: nivel de detalle o superficialidad de la obra.
- Idoneidad de vocabulario, legibilidad.
- Relevancia de la obra para nuestros usuarios.
- Interés: capacidad de la obra para interesar, provocar curiosidad...
- Organización lógica de los contenidos y sus partes.
- Estilo apropiado e inteligible para nuestros usuarios.
- Estética de la obra.

- Aspectos técnicos: buena disposición de los elementos, ilustraciones, imágenes...
- Características físicas: tipografía correcta, diseño, facilidad de uso, durabilidad del papel y la encuadernación.
- Aspectos complementarios: Existencia de bibliografía, apéndices, notas, guías en el material.
- Interés bibliotecario: Adecuación a la colección existente, frecuencia previsible de uso, equilibrio que aporte.
- Precio en relación con otras, previsión de obsolescencia...

4.5 Satisfacción de las necesidades de la información

La satisfacción de los usuarios de la biblioteca Jorge Basadre Grohmann dependerá básicamente del buen tratamiento y seguimiento que se haga de los puntos tocados anteriormente, asimismo dependerá del reconocimiento que se haga de sus demandas y necesidades de información, mediante estudios y/o aplicación de cuestionarios específicos de satisfacción. De ese modo se obtienen los datos necesarios de opinión y valoración sobre la colección. El análisis de los resultados indicarán si el material didáctico es suficiente o no; si es necesario reforzar algunos aspectos con el fin de ofrecer un servicio óptimo en calidad y cantidad.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general del informe profesional, se concluye que la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann no ha realizado hasta el momento una evaluación exhaustiva de su colección bibliográfica.
2. La colección satisface medianamente las expectativas y necesidades de información de los usuarios, debido a que la biblioteca cuenta con un número sustancial de materiales que responde a sus necesidades inmediatas.
3. La cantidad de materiales bibliográficos no cubre al número creciente de usuarios con el que cuenta la biblioteca, por lo cual la mayor parte de ellos demanda un mayor incremento del fondo bibliográfico en todas las áreas y en ambos idiomas (español e inglés) a fin de que satisfaga las necesidades de información y refuerce convenientemente el aprendizaje del idioma inglés.
4. La colección se encuentra relativamente actualizada, en especial las materias que abarca “grammar” y referencia.
5. El área más consultada por parte de los usuarios es la colección en inglés, la cual dicho sea de paso, es la que consideran más importante dentro del fondo bibliográfico de la biblioteca. Dicha área está constituida por los libros de gramática, metodología y lecturas complementarias para el estudio y enseñanza del idioma inglés.
6. Los usuarios reconocen la importancia de la colección y la contribución que ésta realiza no sólo como apoyo en el aprendizaje del idioma inglés, sino también en la difusión de la cultura, tanto americana como peruana.

RECOMEDACIONES

1. Es imperativamente necesaria una evaluación exhaustiva de la colección, mediante el cual se podrá determinar si el acervo de la biblioteca está de acuerdo con sus propósitos, puesto que cualquier colección se deberá establecer con un fin determinado (apoyar con material bibliográfico las funciones sustantivas de la institución), y por ende la evaluación se deberá basar en la comparación de las necesidades de información de la comunidad que la biblioteca tiene que satisfacer. Los resultados obtenidos del estudio coadyuvará con ese propósito. La evaluación de la colección debe concebirse como un proceso continuo y no como una actividad ocasional. La evaluación deberá llevarse a cabo mediante métodos cualitativos y métodos cuantitativos.
2. Es importante señalar que la *revisión de la colección bibliográfica*, al igual que la evaluación, se basa en los planes y programas académicos de la institución y en los objetivos de la biblioteca, de tal forma que la revisión se refiere básicamente a los mecanismos que nos permiten determinar, por diversas vías, qué material debe ser descartado por ser obsoleto, sustituido por otros ejemplares o formatos, reubicado por el crecimiento de la colección; así como para diseñar las medidas necesarias de conservación y restauración del mismo.
3. Evaluar las adquisiciones y donaciones hechas, de modo que correspondan a las necesidades de información de los planes y programas de estudio e investigación de la Institución, puesto que dicho material contribuirá a la formación académica de estudiantes, reforzará y actualizará el conocimiento de los maestros y demás usuarios de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **American Library Association** (1979). *Collection Development Committee. Guidelines for Collection Development*. Chicago: American Library Association.
- **American Library Association** (1989). *Guide to the evaluation of library collections*. Chicago: American Library Association.
- **Bellofatto, A. y Carsen ,T.** (2002). *Encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias: un análisis comparativo de dos casos (Argentina y Nueva Zelanda)*, Buenos Aires : Julio 2002: Simposio Virtual sobre Evaluación de Calidad en las Bibliotecas, Organizado por SAI.
- **Evans, Edward G.** (1987). *Developing Library and Information Center Collections*. (2a ed.) Littleton, Cal.: Libraries Unlimited.
- **Gildemeister, R.** (2001). *Mejoramiento de la colección para el bachillerato escolar*. Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Lima: UNMSM.
- **Gómez, J. A.** (2002). *Gestión de bibliotecas*.- Murcia: D.M.
- **Lancaster, F. W.** (1978). *Pautas para la evaluación de sistemas de información*. París: UNESCO.
- **Loyola, H. F.** (2002). *Desarrollo de colecciones de la biblioteca de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villareal a través de donativo de egresados*. Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Lima: UNMSM.
- **Marcelo, B. A.** (2003). *Evaluación de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de acuerdo a normas y directrices internacionales para bibliotecas universitarias*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Lima: UNMSM.

- **Pérez, M. A. y Mondragón, T.** (sin fecha) *Políticas para el desarrollo de colecciones del Departamento de bibliotecas de la Universidad de Antioquia*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- **Sáenz, E.** (1994). *Manual de estudio de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruíper
- **Santella, R. D.** (2001). *Estudio de usuarios de archivos de la ciudad de Jaen*. Tesis para optar el grado de Doctor, Universidad, Granada, España.
- **Soper, M. E. y Osborne, L. N.** (1990). *Librarian thesaurus. A concise guide to library and information terms*.
- **Young, H.,** (Ed). (1998). *Glosario Ala de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Madrid: Díaz de Santos.

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- **Cadavid, C. A.** (1996). ¿Selección y adquisición, o desarrollo de la colección?. Agosto. Lima. *En Orfeo: Revista de bibliotecología* 2 (2), 34.
- **Izquierdo, M.** (1999). *Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas*. Enero. *Investigación Bibliotecológica* 13 (26), 116.
- **Meneses, F.** (1998). Evaluación de la colección de consulta de la Biblioteca del Centro de Estudios Nucleares. Abril – junio. *Biblioteca Universitaria*, 3 (2).
- **Tecuatl, G.** (2002, julio-setiembre). *Nueva Época*, 4 (3), 3.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **Almazana, J. L.** (1990). *EL proceso de selección y adquisición de material bibliográfico* [en línea]. Recuperado el 18 de abril de 2006: <http://www.dgbiblio.unam.mx/dgb/publiedgb/bole/fulltext/volVIII/selección>

- **Cagnoli, R.** *Evaluación de la biblioteca universitaria. Aspectos básicos a considerar en el proceso de examinar la eficacia de la biblioteca.* [en línea]. Recuperado el 16 de junio de 2006: <http://www.amicus.udesa.edu.ar/evaluacion.html>
- **Cañedo, R.; Viera, L.** *Propuesta para el desarrollo de las colecciones de recursos informacionales en el Sistema Nacional de Información de Ciencias Médicas* [en línea]. Recuperado el 25 de abril de 2005: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_1_01/aci111001.htm
- **Massímo, A.** Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (I): método basado en el estudio de la colección. *Anales de Documentación* [en línea], N° 5, 245-272. Recuperado el 28 de junio de 2006: <http://www.um.es/fccd/analesad0514.pdf>
- **Santella, R.** (2005). *Metodología de estudio de usuarios de información. Estudio de casos en la administración pública. TEXTOS de la Cibersociedad*, 5 . Temática Variada. Recuperado el 25 de Julio de 2006 : <http://cibersociedad.net>

ANEXOS

Anexo N° 4

CUESTIONARIO

Estimado usuario, una de nuestras preocupaciones es tratar de satisfacer sus necesidades de información, para lo cual la biblioteca Jorge Basadre Grohmann desea conocer la opinión de sus usuarios sobre la colección. La información que se obtenga nos ayudará a seguir mejorando. Agradecemos su colaboración.

Edad: _____ Sexo: (F) (M) Ocupación: _____ Distrito _____ de residencia: _____

1. ¿Cree Ud. Que la Biblioteca cuenta con la cantidad suficiente de materiales bibliográficos?
 Suficiente
 Relativamente suficiente
 Insuficiente
2. ¿Considera Ud. adecuada la proporción entre obras en inglés y español?
 Buena proporción
 Regular proporción
 Poca proporción
3. ¿Considera Ud. que la biblioteca cuenta con suficientes fondos bibliográficos para el uso del alumnado y profesorado?
 Suficiente
 Regular
 Insuficiente
4. ¿Cree Ud. que están cubiertas todas los programas de enseñanza del idioma inglés? (básico, intermedio y avanzado)?
 En gran medida
 Relativamente
 No cubre
5. ¿En que idioma la biblioteca debería incrementar su colección? (marque una sola respuesta)

Inglés () Español () Ambos ()
6. ¿Qué tipo de material bibliográfico consulta con más frecuencia? (marque una sola respuesta)

 Referencia
 Grammar
 Literatura
 Ciencias
 Otros
7. ¿En que idioma consulta la mayor bibliografía?
Ingles () Español ()

8. Enumere el orden de importancia (1-5) que Ud. Considere las siguientes materias.

- Referencia
- Grammar
- Literatura
- Ciencias
- Otros

9. Considera Ud. la colección bibliográfica:

- Actualizada
- Poco actualizada
- Nada actualizada

10. Enumere en orden de actualización que Ud. Considere las siguientes materias (1-5)

- Referencia
- Grammar
- Literatura
- Ciencias
- Otros

11. ¿Cómo calificaría Ud. el contenido de la colección?

- Buena
- Regular
- Mala

12. ¿La colección de la biblioteca satisface sus requerimientos y/o necesidades de información?

- muy satisfecho
- satisfecho
- insatisfecho

13. ¿Considera Ud. que la colección apoya en su aprendizaje del idioma inglés?

- Apoya mucho
- Apoya regular
- Apoya poco

GRACIAS

3.3 Evaluación de la colección: estudio basado en la opinión de los usuarios.

Con la finalidad de cumplir con el objetivo principal del presente trabajo, se ha recurrido a la fuente básica fundamental: la percepción opinión de los usuarios con respecto a la colección de la biblioteca. Los resultados fueron sometidos a evaluación basada en la situación concreta de la colección de la biblioteca, que fundamentalmente recoge las siguientes fases:

- Identificación y elección de los indicadores que permitan la medición de los aspectos a evaluar. Procedimos a analizar los puntos de interés investigados, los cuales sirvieron de base para la elaboración de un cuestionario ad-hoc.
- Aplicación del cuestionario, cuyos ítems fueron dirigidos a obtener datos sobre la colección bibliográfica existente en la biblioteca. Ello nos permitió acercarnos a la visión/opinión de los usuarios sobre las colecciones y sus posibles demandas de información.

Se debe resaltar que, a nivel internacional, se han realizado numerosos trabajos acerca de la satisfacción de los usuarios con respecto a la colección. En ellos se destaca la importancia de los mismos, puesto que permite valorar si la unidad de información cumple con su meta principal, esto es, ofrecer recursos que cubran satisfactoriamente la demanda de información de sus usuarios. Asimismo, sirve de referencia en la aplicación de medidas correctivas e implementación de nuevos servicios en beneficio de la comunidad a la que sirve.

3.4 Análisis e interpretación de datos

El cuestionario se aplicó el mes de noviembre del año 2006 sobre una muestra de 36 usuarios de la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann, los cuales fueron elegidos de manera aleatoria con el fin de obtener información objetiva e imparcial con el cual poder realizar en análisis respectivo

3.4.1 Aspectos cuantitativos de la colección

a.- Cantidad del fondo bibliográfico

La tabla y el gráfico (Nº 1) que se presenta a continuación muestran claramente el nivel de suficiencia con respecto a la cantidad de material bibliográfico con que cuenta la biblioteca José Basadre Grohmann. El mayor porcentaje (61.1%) indica que es relativamente suficiente, seguido por un porcentaje menor que manifiesta que no es suficiente (30.6 %) y finalizando con un porcentaje mínimo (8.3 %) considera que es suficiente. También indica que son las mujeres en edades, entre los 16 a 25 años las que se encuentran mayormente satisfechas. Por otro lado, en una escala del 1 al 3, donde 1 es muy satisfecho, 2 es satisfecho y 3 es insatisfecho, se un obtuvo promedio 2.22 notando que está más próximo a 2 que es muy satisfecho.

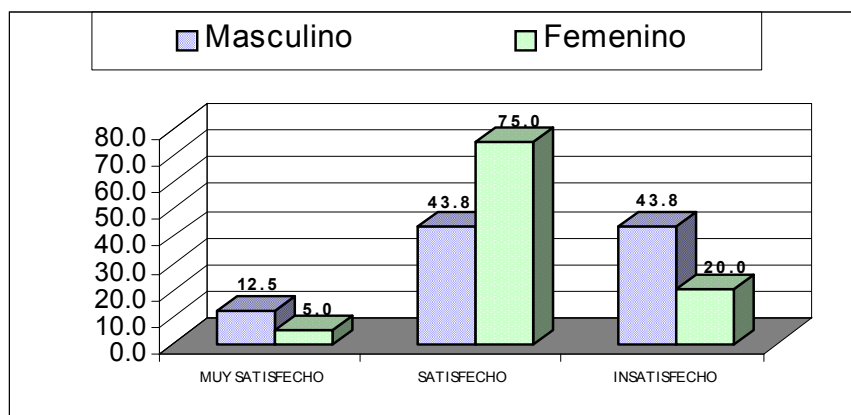
Tal resultado era esperable, puesto que en los ultimo años, el número de material bibliográfico ha sido incrementado notablemente en todas las áreas de conocimiento, tanto en inglés como en español, por lo cual se aprecia que la mayor parte de los usuarios se encuentran satisfechos con respecto al número de la colección.

Tabla N° 1
Cantidad del fondo bibliográfico

¿Cree Ud. Que la Biblioteca cuenta con la cantidad suficiente de materiales bibliográficos?	Total	Sexo			
		Masculino		Femenino	
	%		%		%
Suficiente	8.3	2	12.5	1	5.0
Relativamente suficiente	61.1	7	43.8	15	75.0
Insuficiente	30.6	7	43.8	4	20.0
Promedio	2.22		2.31		2.15
Total 100%					
Base:	36	16		20	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

Gráfico N° 1
Cantidad de fondos bibliográficos



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

b. Proporción entre obras de inglés y español

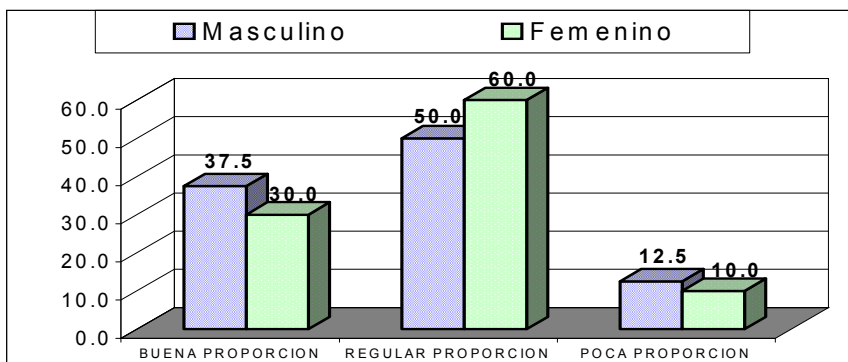
Los datos de la tabla y del gráfico (N° 2) muestran que la proporción entre obras en inglés y en español, un porcentaje mayor (55.6%) considera que es regular, mientras que un porcentaje menor (33.3%) es buena y un porcentaje mínimo (11.1%) manifiesta que hay poca proporción. Midiendo en una escala del 1 al 3, donde 1 es buena proporción, 2 regular proporción y 3 poca proporción se obtuvo un promedio de 1.78 entre buena y regular, también se puede resaltar que las personas mayores entre 36 a 55 años en un promedio de, 2.0, las consideran de regular proporción.

Tabla N° 2
Proporción entre las obras de inglés y español

¿Considera Ud. adecuada la proporción entre obras en inglés y español?	Total	Sexo			
		Masculino		Femenino	
	%		%		%
Buena proporción	33.3	6	37.5	6	30.0
Regular proporción	55.6	8	50.0	12	60.0
Poca proporción	11.1	2	12.5	2	10.0
Promedio	1.78		1.75		1.80
Total 100%					
Base:	36	16		20	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

Gráfico N° 2
Proporción entre las obras de inglés y español



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

c. Material bibliográfico para alumnos y profesores

Se trató de establecer si el fondo bibliográfico con que cuenta la biblioteca para el uso de los alumnos y profesores es suficiente. Los resultados de la siguiente tabla (N°3) indican que el 58.3% de los encuestados considera que es regular, seguido por un porcentaje del 27.8% que cree que es insuficiente y en un porcentaje de 13.9%, que es suficiente. En esta parte se obtuvo un promedio de 2.14 en una escala del 1 al 3, donde 1 es suficiente, 2 es regular y 3 insuficiente. Se observa que el mayor porcentaje es regular.

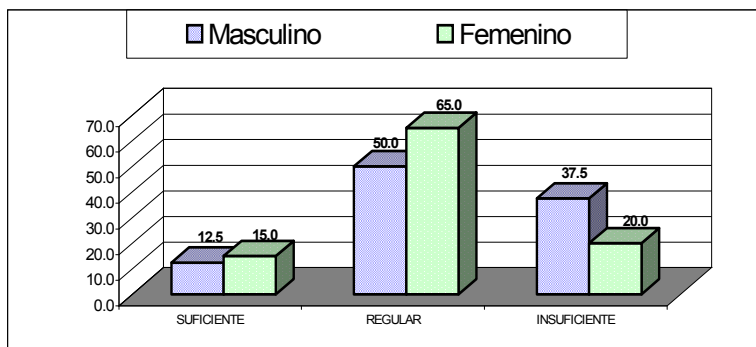
El resultado se debe a que en las últimas compras realizadas se ha dado prioridad a otras materias, tales como literatura, referencia, colección infantil, etc., dejando para compras posteriores los materiales de enseñanza y apoyo en el aprendizaje del idioma inglés tanto para docentes como para alumnos.

Tabla N° 3
Material bibliográfico para alumnos y profesores

¿Considera Ud. que la biblioteca cuenta con suficientes fondos bibliográficos para el uso del alumnado y profesorado?	Total	Sexo			
		Masculino		Femenino	
	%		%		%
Suficiente	13.9	2	12.5	3	15.0
Regular	58.3	8	50.0	4	65.0
Insuficiente	27.8	6	37.5		20.0
Promedio	2.14		2.25		2.05
Total 100%					
Base:	36	16		20	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

Gráfico N° 3
Suficiencia de los fondos



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

d. Cobertura de los programas de enseñanza

La tabla y gráfico siguiente muestran que del total de usuarios consultados, un gran porcentaje (77.8%) considera que los programas de enseñanza del idioma inglés están cubiertos en forma relativa, mientras que un porcentaje menor (16.7%) indica que están cubiertos en gran medida, seguido por un porcentaje mínimo (5.6%) que responde que no cubre los programas, de la misma forma midiendo en una escala del 1 al 3 se obtuvo 1.89 de promedio que viene a ser cubiertos de forma relativa.

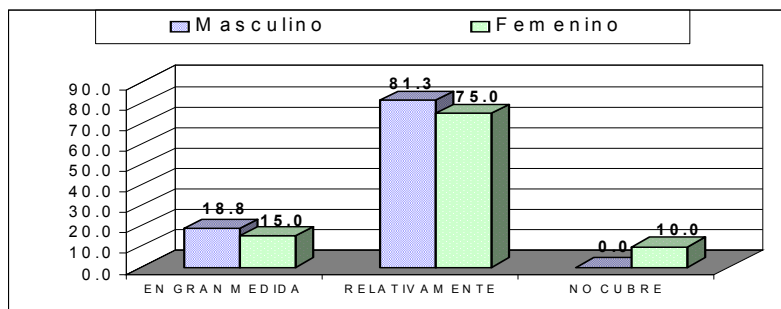
Los resultados anteriores son el reflejo de la limitada cantidad de materiales de apoyo de enseñanza y aprendizaje del idioma inglés con que cuenta la biblioteca: materiales de lectura por fases, una colección variada en inglés en todas las áreas, libros de metodología y grammar que abarca los tres programas principales de enseñanza que son el básico, intermedio y avanzado.

Tabla N° 4
Cobertura de los programas de enseñanza

¿Cree Ud. que están cubiertas todos los programas de enseñanza del idioma inglés?	Total	Sexo			
		Masculino		Femenino	
	%		%		%
En gran medida	16.7		18.8	3	15.0
Relativamente	77.8	3	81.3	15	75.0
No cubre	5.6	13	0.0	0	10.0
Promedio	1.89	0	1.81		1.95
Total 100%					
Base:	36	16		20	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

Gráfico N° 4
Cobertura de los programas de enseñanza



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

e. Idioma de la colección

Tal como se muestra en la tabla y gráfico que sigue (N° 5), la mayor parte de los encuestados (63.9%) manifiesta que la biblioteca debería incrementar su colección en ambos idiomas; mientras que un porcentaje menor (30.6%) menciona que debería ser en el idioma inglés y solo un mínimo porcentaje (5.8%) en español, notando que la mayoría de usuarios (94.5%) requiere el incremento en el idioma inglés.

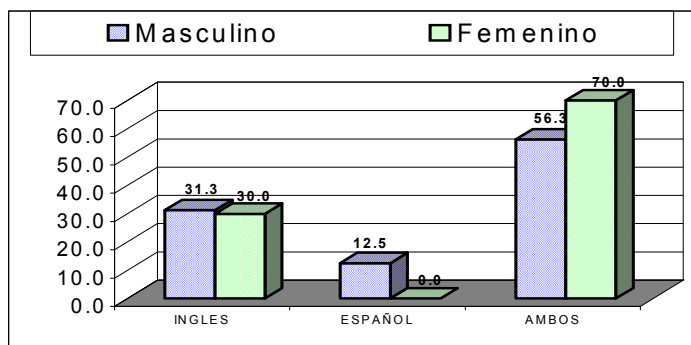
El resultado nos permite interpretar que, tratándose de una Institución de enseñanza del idioma inglés, lo que los usuarios requieren y demandan con mayor énfasis es el mayor incremento de materiales en inglés para reforzar su aprendizaje de dicho idioma; otro aspecto es que en la colección, predominan los materiales en español.

Tabla N° 5
Idioma de la colección

¿En que idioma la biblioteca debería incrementar su colección?	Total	Sexo			
		Masculino		Femenino	
	%		%		%
Inglés	30.6	5	31.3	6	30.0
Español	5.6	2	12.5	0	0.0
Ambos	63.9	9	56.3	14	70.0
Total 100%					
Base:	36	16		20	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

Gráfico 5
Idioma de la colección



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

Sobre los aspectos cuantitativos de la colección, podemos decir que los usuarios se encuentran relativamente satisfechos en cuanto a la cantidad de materiales bibliográficos con que cuenta la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann. Asimismo, podemos decir que cubre las expectativas de los usuarios en cuanto a la cobertura de la misma .

3.4.2 Variedad de la colección

Materia más consultada

Con respecto al material bibliográfico que consultan los usuarios con mayor frecuencia, el 52.8% indica que es Grammar, seguido por un porcentaje de 27.8%, que es Literatura, un porcentaje del 13.9% dice que son otros los materiales que consultan y, por último, un porcentaje de 5.8% refiere que es referencia, notando que nadie consulta con frecuencia la materia de ciencias teniéndolo como opcional.

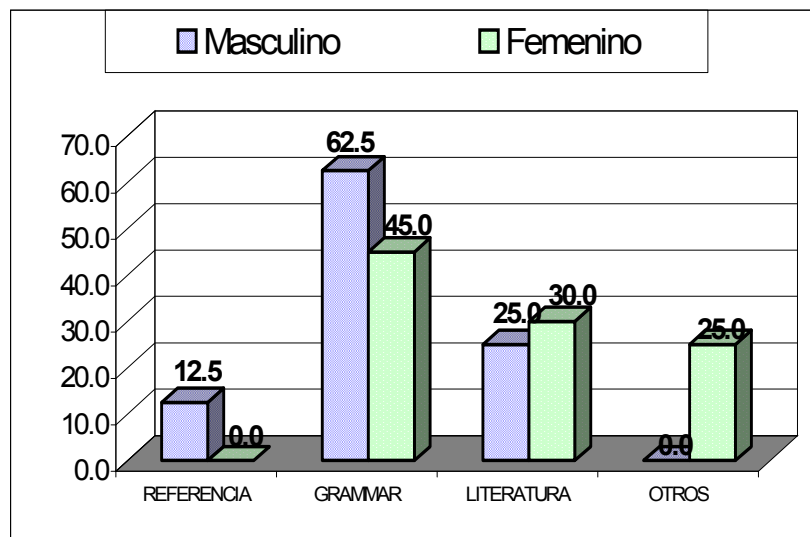
Como se puede observar en los resultados en la siguiente tabla, la mayor parte de los usuarios mencionan que consultan con frecuencia los materiales bibliográficos referentes a la parte de grammar, esto se explica debido a que se trata de un instituto de enseñanza del idioma inglés, por lo cual la prioridad de los usuarios es buscar materiales que apoyen su aprendizaje en dicho idioma. Por otro lado, podemos observar que no existe un número importante de consultas del área de ciencias.

Tabla N° 6
Materia más consultada

¿Qué tipo de material bibliografico consulta con mas frecuencia?	Total	Sexo			
		Masculino		Femenino	
	%		%		%
Referencia	5.6	2	12.5	0	0.0
Grammar	52.8	10	62.5	9	45.0
Literatura	27.8	4	25.0	6	30.0
Ciencias	0	0	0.0	0	0.0
Otros	13.9	0	0.0	3	25.0
Total 100%					
Base:	36	16		20	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

Gráfico 6
Materia más consultada



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

b. Idioma más consultado

Al preguntar sobre el idioma que mayormente consulta un gran porcentaje (72.2%) indica que es el idioma inglés y en un porcentaje de 27.8%, que es el español, observando que son los de sexo masculino los que mas consulta el inglés.

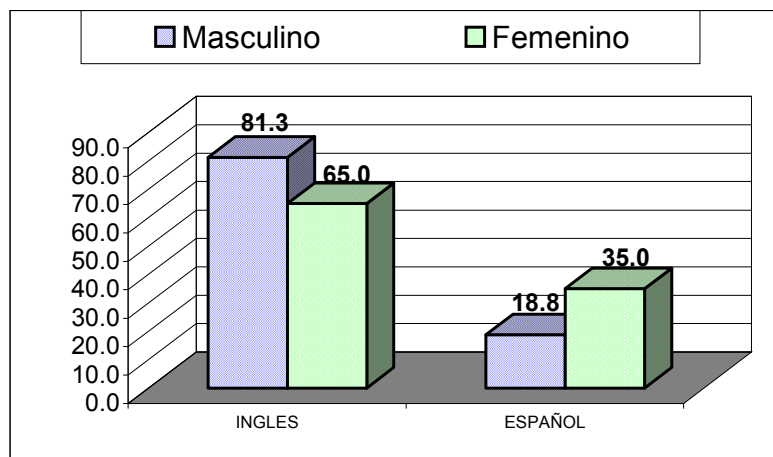
El resultado que muestra la tabla y gráfico siguientes, señala que la mayor parte de usuarios consulta y demanda bibliografía en el idioma inglés para complementar el aprendizaje de dicho idioma, ya sea mediante, libros de gramática, novelas, lecturas complementarias por fases y materiales de diversas áreas en inglés.

Tabla N° 7
Idioma más consultado

¿En qué idioma consulta la mayor bibliografía?	Total	Sexo			
		Masculino		Femenino	
	%		%		%
Inglés	72.2	13	81.3	13	65.0
Español	27.8	3	18.8	7	35.0
Total 100%					
Base:	36	16		20	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

Gráfico 7
Idioma más consultado



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

c. Importancia por materia.

A fin de conocer el orden de importancia de las siguientes materias se midió mediante una escala del 1 al 5 donde 1 es muy importante y 5 nada importante, se obtuvo que Grammar registra 1.53 de promedio (muy importante), referencia 2.67 (importante), literatura 2.78 (regular), ciencias 3.44 (poco importante) y otros 4.58 (nada importante).

- **Grammar:** De acuerdo a los usuarios encuestados esta es una de las áreas que consideran como más importante en relación a las demás, ya que dichos materiales son de consulta continua y contribuyen a reforzar el aprendizaje del idioma inglés..
- **Referencia:** Esta área es otra de las que los usuarios consideran importante después de grammar ya que viene a ser un material de primera consulta que resuelve sus dudas inmediatas.
- **Literatura:** Esta área es considerada de importancia regular por los usuarios, aunque cabe señalar que los materiales dentro de estas área son los que registran más préstamos a domicilio.
- **Ciencias :** Como se puede observar tanto en los resultados como en la tabla, esta área ocupa el último lugar de importancia según los encuestados, lo cual es comprensible debido el principal objetivo de los mismos es el aprendizaje del idioma del idioma inglés por lo tanto los usuarios no consideran esta área como apoyo inmediato a dicho objetivo.

3.4.3 Actualización de la colección

a. Actualización de la colección

De acuerdo a la tabla y gráfico siguientes, el ítem acerca de la actualización de la colección bibliográfica se obtuvo el siguiente porcentaje: 52.8% indicó que se encuentra actualizada; el 41.7% opinó que está poco actualizada. Obsérvese que son los usuarios más jóvenes entre 16 a 25 años que manifestaron que se encuentra actualizada mientras que los de mayor edad entre 36 a 55 años indicaron que están poco actualizado.

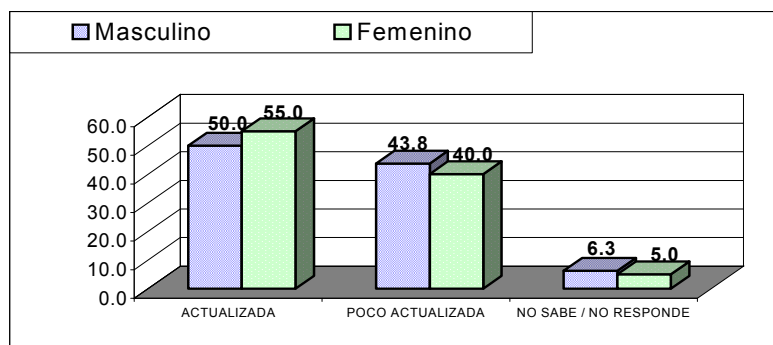
Los resultados se justifican porque la biblioteca es relativamente nueva, por tanto los materiales que la conforman no tienen más de 15 años de antigüedad. Cabe destacar que, para mantener actualizada la colección, se viene desarrollando una política de descarte que permita contar con materiales de años recientes.

Tabla N° 9
Actualización de la colección

¿Cómo considera Ud. la colección bibliográfica?	Total	Sexo			
		Masculino		Femenino	
	%		%		%
Actualizada	52.8	8	50.0	11	55.0
Poco actualizada	41.7	7	43.8	8	40.0
Nada actualizada	5.6	1	6.3	1	5.0
Promedio	1.44		1.47		1.42
Total 100%					
Base:	36	16		20	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

Gráfico N° 8
Actualización de la colección



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

b. Materias más actualizadas

Como se observa en la siguiente tabla, con respecto al orden de actualización de las materias que se mencionan, (se midió mediante una escala del 1 al 5 donde 1 es mas actualizado y 5 nada actualizado) se obtuvo los siguientes resultados: grammar obtuvo 2.19 de promedio (actualizado), referencia 2.50 (entre actualizado y regular), literatura 2.53 (entre actualizado y regular), ciencias 3.50 (poco actualizado) y otros 4.28 (poco actualizado y nada actualizado), podemos destacar que las respuestas de los usuarios están distribuidos entre referencia, grammar y literatura con respecto al orden de importancia.

- **Grammar:** de acuerdo con los resultados, los encuestados señalan que esta área se encuentra actualizada con respecto a las demás áreas, registrando un promedio de 2.19.
- **Referencia y literatura :** estas dos áreas están consideradas como regularmente actualizadas registrando un promedio de 2.50 y 2.53 respectivamente
- **Ciencias:** esta área se ubica en el último orden de actualización, lo cual se puede explicar ya que en las últimas adquisiciones no se ha estado tomando en cuenta dicha área debido a su poca demanda por parte de los usuarios.

Tabla N° 10
Materias más actualizadas

Enumere el orden de actualización que Ud. considera las siguientes materias		Total	Sexo	
			Masculino	Femenino
Referencia		%	%	%
	1	22.2	25.0	20.0
	2	30.6	25.0	35.0
	3	25.0	31.3	20.0
	4	19.4	12.5	25.0
	5	2.8	6.3	0.0
Promedio		<u>2.50</u>	<u>2.50</u>	<u>2.50</u>
Grammar				
	1	33.3	18.8	45.0
	2	33.3	50.0	20.0
	3	19.4	18.8	20.0
	4	8.3	12.5	5.0
	5	5.6	0.0	10.0
Promedio		<u>2.19</u>	<u>2.25</u>	<u>2.15</u>
Literatura				
	1	22.2	31.3	15.0
	2	22.2	12.5	30.0
	3	38.9	37.5	40.0
	4	13.9	18.8	10.0
	5	2.8	0.0	5.0
Promedio		<u>2.53</u>	<u>2.44</u>	<u>2.60</u>
Ciencias				
	1	8.3	12.5	5.0
	2	11.1	6.3	15.0
	3	16.7	12.5	20.0
	4	50.0	50.0	50.0
	5	13.9	18.8	10.0
Promedio		<u>3.50</u>	<u>3.56</u>	<u>3.45</u>
Otros				
	1	13.9	12.5	15.0
	2	2.8	6.3	0.0
	4	8.3	6.3	10.0
	5	75.0	75.0	75.0
Promedio		<u>4.28</u>	<u>4.25</u>	<u>4.30</u>
Total 100%				
Base:		36	16	20

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

En cuanto al punto 3.4.3 que trata sobre actualización de la colección, los usuarios encuestados mencionaron que esta se encuentra relativamente actualizada, destacando entre ellas la materia de grammar, seguida por literatura y otros. Como explicamos anteriormente, esto se debe a que la biblioteca es relativamente nueva por ello cuenta con materiales recientes.

3.4.4 Aspectos cualitativos de la colección

a. Contenido de la colección

Como se puede observar en la tabla y gráfico que siguen, la mayor parte de los usuarios encuestados (55.6%) menciona que el contenido de la colección es buena, seguido por un porcentaje menor (41.7%) que es regular y un mínimo porcentaje (2.8%) se abstuvo a dar una respuesta.

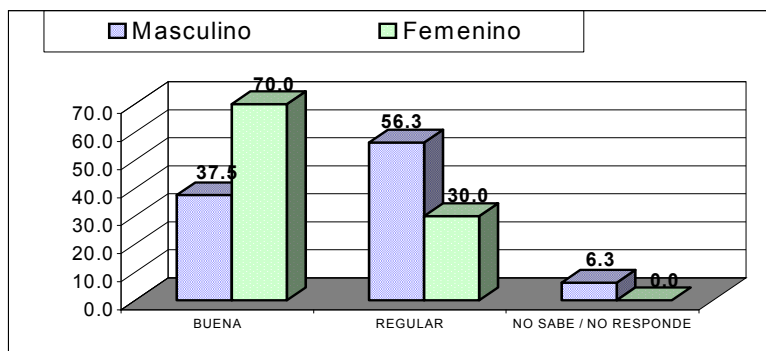
De acuerdo con los resultados anteriores los usuarios consideran que el contenido de la colección es buena, lo cual se puede explicar debido a que antes de la adquisición de materiales bibliográficos se realiza una serie de evaluaciones previas de los mismos tales como : relevancia del contenido, reconocimiento del autor, actualidad del tema, si es de interés y utilidad para los usuarios y entre otros. Cabe señalar que se toma en cuenta las recomendaciones y sugerencias de docentes y usuarios en la elaboración de listados de compra.

Tabla N° 11
Calidad de la colección

¿Cómo calificar Ud. el contenido de la colección?	Total	Sexo			
		Masculino		Femenino	
	%		%		%
Buena	55.6	6	37.5	14	70.0
Regular	41.7	9	56.3	6	30.0
No sabe / no responde	2.8	1	6.3	0	0.0
Promedio	1.43		1.60		1.30
Total 100%					
Base:	36	16		20	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

Gráfico N° 9
Calidad de la colección



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

3.4.5 Satisfacción de necesidades de información

a. Requerimientos y/o necesidades de información.

Se indagó sobre si la colección de la biblioteca satisface sus requerimientos y/o necesidades de información. El mayor porcentaje (66.7%) indicó que se encuentra satisfecho; seguido por un porcentaje menor (16.7%) que está muy satisfecho, y en un porcentaje igual al anterior (16.7%) insatisfecho, obteniendo en promedio 2 en una escala del 1 al 3 donde 1 es muy satisfecho, 2 satisfecho y 3 insatisfecho.

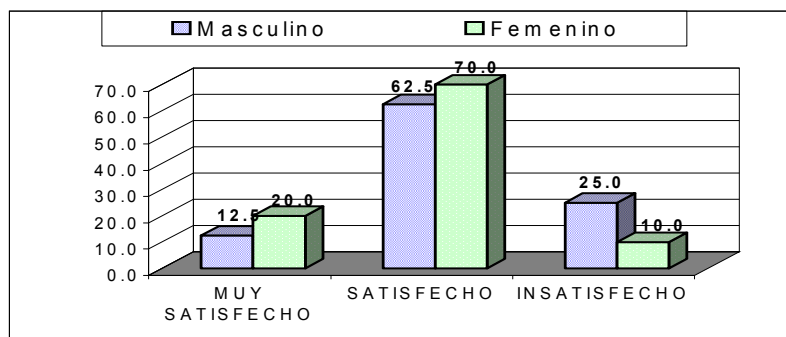
De acuerdo a estos resultados, podemos observar que los usuarios se encuentran satisfechos con respecto a la colección ya que responde en gran medida sus requerimientos de información lo cual se debe a que en los últimos años la colección se ha ido incrementado el fondo bibliográfico de acuerdo a necesidades de información de los mismos, y así responder a las demandas inmediatas.

Tabla N° 12
Requerimientos y/o necesidades de información

¿La colección de la biblioteca satisface sus requerimientos y/o necesidades de información?	Total	Sexo			
		Masculino		Femenino	
Muy satisfecho	16.7	2	12.5	4	20.0
Satisfecho	66.7	10	62.5	14	70.0
Insatisfecho	16.7	4	25.0	2	10.0
Promedio	2.00		2.13		1.90
Total 100%					
Base:	36	16	20		

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

Gráfico 10
Requerimientos y/o necesidades de información



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

b. Apoyo en el aprendizaje del idioma inglés

Finalmente, como se observa en la tabla y gráfico siguientes, un porcentaje mayor (66.7%) indica que la colección apoya mucho en el aprendizaje del idioma inglés, mientras que un porcentaje menor (30.6%) menciona que lo apoya en forma regular y un mínimo porcentaje (2.8%) menciona que apoya poco en su aprendizaje.

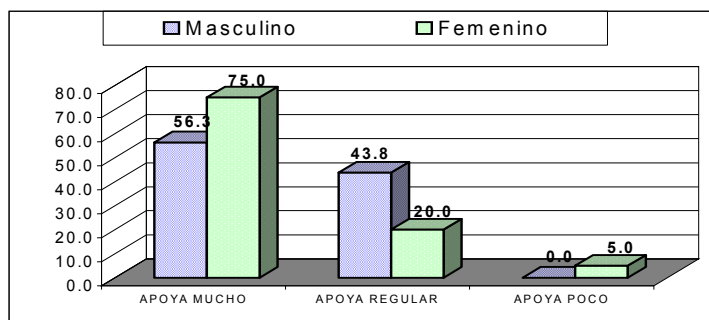
El resultado demuestra la importancia que representa la colección ya que es de gran utilidad en el aprendizaje del idioma inglés. Podemos decir que la colección está cumpliendo con uno de sus objetivos primordiales: satisfacer los requerimientos y necesidades de información de los usuarios de manera óptima.

Tabla N° 13
Apoyo en el aprendizaje del idioma inglés

¿Considera Ud. que la colección apoya en su aprendizaje del idioma inglés?	Total	Sexo			
		Masculino		Femenino	
	%		%		%
Apoya mucho	66.7	9	56.3	15	75.0
Apoya regular	30.6	7	43.8	4	20.0
Apoya poco	2.8	0	0.0	1	5.0
Promedio	1.36		1.44		1.30
Total 100%					
Base:	36	16		20	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

Gráfico 11
Apoyo en el aprendizaje del idioma inglés



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia.

Para finalizar con el punto 3.4.5 guiados por los resultados, podemos decir que los usuarios se encuentran satisfechos en cuanto a sus necesidades informativas inmediatas; asimismo, reconocen la importancia de la biblioteca en el apoyo que ésta brinda en el aprendizaje del idioma inglés.

