



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**

Estudio del usuario preuniversitario de la Biblioteca Nacional del Perú

INFORME PROFESIONAL

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

AUTOR

Enrique Segundo GALLARDO GAMARRA

Lima, Perú

2009



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

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

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

Referencia bibliográfica

Gallardo, E. (2009). *Estudio del usuario preuniversitario de la Biblioteca Nacional del Perú*. 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

CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1	Descripción del tema.....	9
1.2	Antecedentes.....	12
1.3	Justificación.....	13
1.4	Objetivos.....	15
1.5	Metodología.....	15
1.6	Marco teórico.....	16

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1	Definición.....	18
2.2	Tipología de usuarios.....	21
2.2.1	El científico.....	21
2.2.2	El industrial.....	22
2.2.3	El administrador y el político.....	22
2.2.4	El hombre de la calle.....	23
2.3	Necesidades de información.....	23

CAPÍTULO III ESTUDIO DEL USUARIO PREUNIVERSITARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

3.1	Biblioteca Nacional del Perú.....	27
3.1.1	Estructura Orgànica.....	27
3.1.2	Sistema Nacional de Bibliotecas.....	29
3.1.3	Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Públicas.....	30
3.1.4	Sala de Ciencia y Tecnología.....	31
3.2	Usuario preuniversitario.....	32
3.2.1	Necesidades de información.....	32
3.2.2	Materiales más solicitados.....	33
3.2.3	Servicios más consultados.....	34
3.3	Metodología de recolección de datos.....	35
3.4	Análisis e interpretación de datos.....	36
3.4.1	Datos generales.....	36
3.4.2	Necesidades de información.....	40
3.4.3	Hábitos de estudio.....	41
3.4.4	Preferencias temáticas.....	44
3.4.5	Hábitos de lectura a nivel secundar.....	46
3.4.6	Nivel de los servicios que ofrecen las bibliotecas escolares.....	48
3.4.7	Satisfacción del usuario preuniversitario.....	51

CAPÍTULO IV PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO

4.1	Implementación de una nueva sala.....	56
4.2	Implementación del servicio de préstamo a domicilio.....	57
4.3	Habilitación de módulos de consulta.....	58
4.4	Difusión del servicio.....	59
4.5	Promoción de la lectura.....	60
4.6	Evaluación del servicio.....	61
CONCLUSIONES.....		63
RECOMENDACIONES.....		66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		68
ANEXOS.....		72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Edad.....	37
Tabla N° 2: Sexo.....	38
Tabla N° 3: Colegio de procedencia.....	38
Tabla N° 4: Lugar de residencia.....	39
Tabla N° 5: Uso del material bibliográfico.....	41
Tabla N° 6: Frecuencia de asistencia.....	42
Tabla N° 7: Horas de lectura por día.....	43
Tabla N° 8: Temas leídos.....	44
Tabla N° 9: Uso del catálogo.....	45
Tabla N° 10: Material bibliográfico consultado.....	46
Tabla N° 11: Horas de lectura por semana.....	47
Tabla N° 12: Servicios de bibliotecas escolares.....	49
Tabla N° 13: Materiales bibliográficos de bibliotecas escolares.....	50
Tabla N° 14: Organización de bibliotecas escolares.....	51
Tabla N° 15: Satisfacción de la colección.....	52
Tabla N° 16: Satisfacción del servicio.....	53
Tabla N° 17: Servicios a mejorar.....	54

INTRODUCCIÓN

Para que toda gestión de bibliotecas tenga éxito y se institucionalice con el paso de los años es necesario que los profesionales de la información evalúen el desempeño de dichas unidades de información. De esa forma se podrán determinar las acciones a ejecutarse con el propósito de lograr la sostenibilidad de la biblioteca. La evaluación precisará que componente bibliotecario no está cumpliendo bien su función. Dentro de los componentes se encuentran los recursos de información, los servicios brindados, la infraestructura y el diseño del local y los usuarios, cabe destacar que estos últimos son la razón de ser de nuestra profesión. Los resultados obtenidos permitirán al bibliotecario proponer los correctivos adecuados a fin de superar las debilidades o anomalías detectadas, dado que de no ser así una considerable proporción de usuarios optará por emigrar a otra biblioteca que sí pueda satisfacer sus necesidades de información. Tratar el tema de la evaluación de los servicios bibliotecarios ha sido uno de los factores determinantes para la elaboración del presente informe profesional.

Otro de los factores decisivos para la realización de dicho documento es que el suscrito ha prestado sus servicios profesionales en la Dirección Ejecutiva de Servicios Bibliotecarios Públicos de la Biblioteca Nacional del Perú, desde el año 2000. Unidad operativa cuya función es facilitar a los usuarios todos los recursos de información disponibles en sus estantes, los cuáles se distribuyen en las diversas salas de lectura de la referida institución cultural. Experiencia laboral que ha sido enriquecedora, dado que el compromiso por servir mejor a nuestros clientes es permanente, y por tanto, siempre

debemos estar alertas ante los continuos cambios que se dan en nuestro entorno a fin de ir adaptándolos a los requerimientos de los usuarios, sea cual sea su tipología.

Partiendo desde una perspectiva práctica, y como último elemento definitorio para el desarrollo del informe es el relacionado al espacio preuniversitario, servicio que se presta en los ambientes de la sala de Ciencia y Tecnología, y que a partir del año 2003, fecha en que se implemento; se ha podido observar que las consultas realizadas, según los reportes estadísticos oficiales, han ido en notable aumento. En tal razón, el usuario al que también denominaremos preuniversitario denota un particular interés, dada la inexistencia de trabajos bibliotecológicos, que se centre en el usuario preuniversitario como objeto de estudio. Se debe señalar entonces que este es un hecho que de manera hipotética sólo se manifiesta dentro del ámbito bibliotecario del Perú.

El informe cuyo título es “Estudio del usuario preuniversitario de la Biblioteca Nacional del Perú” busca describir las características que definen a dicho usuario, en aspectos ligados a necesidades de información, hábitos de estudio, formación lectora; de tal forma que se puedan establecer los puntos débiles del servicio ofertado a este tipo de usuario, y el grado de aceptación en el uso de la colección. Así se obtendrá un marco referencial oportuno, que permitirá, por un lado, contar con insumos que permitan fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos y recursos de información, y por otro, generar una mayor afluencia de usuarios.

El primer capítulo titulado “Proyecto de informe profesional” esta estructurado de la siguiente manera: problemática del estudio, donde se subraya las deficiencias del sistema educativo y la baja comprensión lectora como factores decisivos que producen las necesidades de información del usuario preuniversitario. Se señala asimismo la ausencia de antecedentes bibliográficos en relación al tema de investigación del presente informe. No obstante, se debe mencionar que si se ha localizado estudios relacionados al servicio ofrecido por la sala de Ciencia y Tecnología. La justificación se subdivide en dos aspectos: el académico que pretende sentar las bases teóricas del estudio y el práctico que busca mejorar la prestación de los servicios bibliotecarios ofertados. Este capítulo culmina con la elaboración de los objetivos y la reseña del marco teórico, tomado como base para el desarrollo del proyecto.

En el segundo capítulo correspondiente al marco teórico se revisan algunas concepciones planteadas por autores como Sanz Casado o la Unesco en referencia a lo que se denomina estudio de usuarios. Seguidamente, se señala el aporte de disciplinas científicas como las matemáticas y/o estadística; cuyas técnicas de medición sirven para proporcionar interpretaciones y resultados con mayor precisión al momento de realizar un trabajo de investigación metodológica. También se describe las tipologías de usuarios más comunes que aparecen en la literatura de nuestra especialidad. Como complemento del capítulo se ha incluido un tópico sobre las necesidades de información.

El tercer capítulo denominado “Estudio del usuario preuniversitario de la Biblioteca Nacional del Perú” está desagregado de la siguiente manera: necesidades de información,

temas más consultados, hábitos de lectura, nivel de organización de las bibliotecas escolares y grado de satisfacción de los servicios. Cada acápite va acompañado de su respectivo cuadro estadístico, porcentajes obtenidos e interpretación de resultados.

En el cuarto capítulo se presenta la propuesta de mejoramiento del servicio que se presta al usuario preuniversitario. Capítulo donde se propone la implementación de una sala de lectura, implementación del servicio de préstamo a domicilio y habilitación de módulos de consulta (OPACS), entre los puntos más resaltantes. El informe culmina con las conclusiones y recomendaciones respectivas, como resultados del estudio.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

La Biblioteca Nacional del Perú es un organismo público descentralizado del Estado, que pertenece al sector Educación; ésta institución cumple una doble función: por un lado, se encarga de preservar la memoria bibliográfica del país, ya que debe recopilar toda la producción intelectual peruana, y la más relevante del extranjero que tenga como objeto de estudio el Perú. Pero, por otro lado, pone a disposición de los ciudadanos todos los recursos de información que posee; es aquí donde descansa la otra gran función que debe cumplir, la de servir como biblioteca pública.

Ante la carencia de una biblioteca pública en la capital, como sucede en todas las principales urbes del mundo, la BNP facilita el acceso de sus colecciones mediante los servicios de lectura, convirtiéndose en el principal centro de información de carácter público. Se debe resaltar, además, que los principales usuarios que frecuentan dichos servicios son estudiantes universitarios, y en menor proporción escolares y público infantil. Sin embargo, existe una tipología de usuario que ha ido cobrando cierta notoriedad, desde el año 2003. Este es el usuario preuniversitario, lector que acude a la sala de Ciencia y Tecnología, anteriormente denominada Cristóbal de Losada y Puga, para revisar las colecciones del espacio denominado preuniversitario, servicio que se caracteriza por reunir materiales bibliográficos para atender sus necesidades de información con el objetivo de superar los exámenes de admisión de las universidades.

Los materiales bibliográficos que conforman la colección destinada a este tipo de usuario, se encuentra en la sala de Ciencia y Tecnología (hasta el 2004, se denominaba

Cristóbal de Losada y Puga, en honor a uno de los directores que tuvo la BNP). Dichos materiales están distribuidos en diez estantes que se subdividen de la siguiente manera:

- Aptitud académica (matemático y verbal)
- Matemáticas (aritmética, álgebra, geometría y trigonometría)
- Biología
- Química
- Física
- Historia Universal y del Perú
- Lenguaje y Literatura
- Geografía
- Diccionarios y
- Compendios de exámenes de admisión, etc.

Es necesario señalar que el usuario preuniversitario sabe que no podrá afrontar cualquier prueba de admisión a universidad alguna, sin antes haber pasado por un período de reforzamiento académico; es decir, debe elevar el nivel de sus conocimientos en todas las materias que le hayan sido impartidas durante su formación escolar, especialmente en la etapa secundaria. Ello porque los contenidos curriculares del sistema educativo escolar no se articulan con los exigidos por el universitario.

Más aún, este usuario, que en su mayoría es instruido por los colegios estatales, aparte de competir con otros egresados, deberá hacerlo también con aquellos que provengan de instituciones educativas particulares o privadas, siendo evidente que éstos últimos cuentan con una mejor infraestructura, docentes capacitados y bibliotecas escolares mejor organizadas. Por consiguiente, el preuniversitario tendrá que destinar

mayor dedicación a su preparación, dado que quien haya recibido una educación particular estará en mejores condiciones de lograr una vacante en la universidad.

Por otra parte, el preuniversitario en el transcurso de su etapa escolar no ha tenido la necesidad de asistir a la biblioteca, es decir, sólo se ha centrado en asimilar las enseñanzas transmitidas por el profesor, siendo así un simple receptor de ideas, conceptos y datos en general, limitando el desarrollo de su capacidad de análisis y pensamiento reflexivo. Por lo tanto, no se ha generado en él la necesidad de asistir a una unidad de información a fin de ampliar y profundizar todo lo aprendido en sus clases. Asimismo, este usuario carece de las habilidades para realizar adecuadamente la búsqueda de la información, mucho menos recuperarla; ambas situaciones hacen que el usuario no pueda generar sus propios conocimientos, acorde con las actuales tendencias educativas.

Cada uno de los factores señalados son determinantes para que el usuario preuniversitario visite los servicios de lectura de la BNP, siendo el propósito central revisar cada uno de los materiales bibliográficos que albergan sus colecciones, de tal modo que pueda adaptarse a las exigencias intelectuales del centro de estudios superiores al que desea pertenecer. Debe decirse también que éste usuario no está habituado a formular búsqueda alguna en los catálogos de la biblioteca, puesto que previamente ha identificado los temas y autores que consultará y/o leerá.

Dentro de las necesidades de información que el usuario manifiesta a fin de elevar su nivel académico y acceder al sistema educativo universitario, se encuentran las siguientes: primero, desea adquirir nuevos conocimientos y con ello desarrollar su

capacidad intelectual. Segundo, una vez que logra asimilar o interiorizar estos nuevos conocimientos busca verificar que, en efecto han sido aprendidos, es decir, desea repasarlos. Solo así podrá asegurar su entendimiento y estará en mejores condiciones para presentarse a una prueba de admisión.

Otra razón importante y significativa que ha generado un mayor incremento de este tipo de usuarios es que en la actualidad existen más universidades particulares, por lo que la oferta académica se ha masificado cada vez más, sobretodo en Lima Metropolitana. En cambio anteriormente sólo las universidades estatales eran las que tenían la exclusividad de presentar concursos para cubrir las vacantes de las diferentes carreras que ofertaban. Inclusive las convocatorias se daban una vez al año; todo lo contrario sucede hoy en día, ya que muchas universidades aperturan sus procesos dos veces al año, existiendo para el usuario mayores posibilidades.

Por tanto, el preuniversitario, especialmente aquel que proviene de los conos de la capital, busca incansablemente forjarse un mejor futuro, tanto para él como para su familia; lo cual podrá permitirle conseguir un mejor estatus social, educativo y económico. Para eso deberá obtener, antes que todo, el ingreso a la universidad que le permita proseguir el estudio de alguna carrera profesional.

1.2 Antecedentes

La sala de Ciencia y Tecnología fue inaugurada en 1994. Desde esa fecha brinda el servicio de lectura bajo la modalidad de estantería abierta, es decir, el usuario puede ir directamente a los estantes y revisar los libros sin la supervisión u

orientación del bibliotecario. Se optó por ofrecer esta forma de servicio ante la limitada disponibilidad de personal; de lo contrario, si se hubiera prestado el servicio mediante estantería cerrada, éste hubiera colapsado. A partir del año 2003 y debido al incremento de lectores; se adecua un nuevo servicio organizando una colección especializada exclusivamente con materiales bibliográficos para cubrir las necesidades del usuario preuniversitario, llamándose, en adelante, “espacio preuniversitario”. Servicio que viene funcionando actualmente con singular éxito.

En relación a los antecedentes bibliográficos, es necesario resaltar que no existen estudios o investigaciones que se hayan centrado en el usuario preuniversitario. No obstante, sí se tiene un estudio elaborado por el colega Miguel Cano Lenk, el cual se titula: “Estudio de usuario en la sala Cristóbal de Losada y Puga de la Biblioteca Nacional del Perú”, publicado en el año 2003. Sin embargo, luego de haberse revisado el documento, no se menciona en párrafo alguno a éste tipo de usuario.

1.3 Justificación

Siempre ha sido vital que toda biblioteca evalúe el desempeño de los servicios que presta a sus usuarios, dado que debe de conocerse si éstos están cumpliendo con los objetivos trazados por sus respectivas administraciones. La evaluación permitirá, por un lado, determinar si las colecciones responden a las necesidades de los usuarios y, por otro lado, se podrá observar la oportunidad de implementar nuevos servicios o mejorar los que ya se tienen. Allí radica la importancia de formular estudios que evalúen el desarrollo de las bibliotecas, especialmente, porque normalmente los presupuestos asignados para su funcionamiento son

irrisorios, siendo necesario, por consiguiente, racionalizar los pocos recursos con que cuenten nuestras unidades de información.

Desde una perspectiva académica, la realización del informe profesional cobra importancia por las particularidad del usuario que será objeto del estudio, puesto que dadas las circunstancias del contexto educativo vigente, sobre todo en el nivel secundario; el usuario preuniversitario se ve en la necesidad de conseguir información post escolar a fin de incrementar el nivel de sus de conocimientos para posteriormente acceder al mundo académico universitario. Ello se da porque lamentablemente nuestro sistema educativo escolar es endeble, produciendo personas con competencias, por tanto, frágiles para insertarse en el sistema educativo superior, que a todas luces es más exigente y riguroso. Es por eso que se debe obtener todos los elementos posibles para definir el comportamiento del usuario preuniversitario a fin de sentar las bases teóricas del mismo y darlo a conocer a toda la comunidad bibliotecológica.

Desde otro enfoque, conociendo el bajo índice de comprensión lectora del escolar peruano, se torna necesario determinar si el usuario viene precedido de alguna formación lectora o sólo es obligado a leer las colecciones que le ofrece el espacio preuniversitario de la BNP, debido a la imperiosa necesidad de alcanzar una vacante en la universidad. En conclusión, se considera que cada una de las razones expuestas, durante el desarrollo de nuestra justificación, son determinantes para la elaboración del estudio; además, hay que reiterar, que hasta la fecha no se ha realizado investigación alguna sobre este tipo de lector.

1.4 Objetivos

✓ **General**

Conocer y describir las necesidades, hábitos y preferencias temáticas de información del usuario preuniversitario en la Biblioteca Nacional del Perú.

✓ **Específicos**

- a. Conocer los hábitos de lectura a nivel secundario del usuario preuniversitario.
- b. Describir los hábitos de información que desarrolla el usuario preuniversitario durante el tiempo que permanece en la Biblioteca Nacional del Perú.
- c. Conocer el nivel de los servicios que ofrecen las bibliotecas escolares en Lima Metropolitana.
- d. Conocer el nivel de satisfacción del usuario preuniversitario en la Biblioteca Nacional del Perú.
- e. Proponer el mejoramiento del servicio ofrecido al usuario preuniversitario.

1.5 Metodología

El informe profesional a aplicarse es básicamente descriptivo, ya que el tipo de investigación es exploratorio, en vista que se presentará bajo la forma de un estudio de casos. La población que será objeto del estudio es homogéneamente preuniversitaria, dado que aún no ha adquirido el nivel académico de pregrado o profesional, es decir, con estudios universitarios concluidos. Por otra parte, la técnica a emplearse será el cuestionario, instrumento que estará conformado por un conjunto de preguntas cerradas e inequívocas, que no se presten a una doble interpretación por parte del usuario. En el

caso de la tabulación, ésta se trabajará en la hoja de cálculo Excel; y los resultados se transferirán posteriormente al formato Word.

1.6 Marco Teórico

*** Definición de estudio de usuarios**

Sanz Casado (1996) resume lo siguiente:

Los estudios de usuarios se encargan de investigar las características relacionadas a las necesidades de información, hábitos de estudio, tipos de búsqueda de información, etc. Tales estudios se convierten en el propósito principal de las unidades de información, sea una biblioteca, hemeroteca, centro de documentación, entre otros; ya que su finalidad es la de reorientar tanto sus políticas como los objetivos propuestos, por cualquiera de ellas (p. 184).

*** Necesidades de información**

Las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica, que lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los cuales son comunicados formal y/o informalmente en cualquier formato. La búsqueda de información, requerimientos de información, demanda de información o el deseo de tener información es sólo el reflejo de que existe una necesidad de información en la persona. La información que necesita el usuario podría encontrarse en cualquier medio: libro, revista, disco compacto, etc.; así la institución, llámese biblioteca, centro de documentación, etc., debe satisfacer las necesidades de información del usuario que acude a ella (Calva, 2005).

*** Tipología de usuarios**

Sanz Casado propone cuatro tipos de usuarios:

El científico, que es donde se han realizado la mayoría de estudios y cuya información debe ser más elaborada por el especialista de la información. Asimismo existen subcategorías de éstos como son los científicos experimentales, tecnólogos, sociales y humanistas y quienes usan monografías, tesis, publicaciones periódicas, entre otros.

El industrial, cuya información es más elaborada porque debe solucionar problemas puntuales de la empresa y la información que requiere son las patentes, normas y estadísticas. Asimismo, éste tipo de usuario toma la información para producir nuevos conocimientos.

El administrador y el político que demanda información a través de periódicos e informes técnicos, para tomar decisiones adecuadas a una problemática en especial.

El hombre de la calle es otro tipo de usuario que requiere conocer temas muy particulares para su propio desarrollo, porque desea tener información sobre becas, concursos, puestos de trabajo, entre otros y que son muy solicitados en las bibliotecas públicas, especialmente.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Definición

Heck (1993), citado por Pérez (2002), dice que los estudios de usuarios significan: “La investigación de las características de los usuarios” (p.7).

Esta definición hace referencia a las particularidades que cada colectivo de usuarios expresa en el uso de información. En el caso del usuario preuniversitario las características a ser estudiadas son las siguientes: necesidades de información, hábitos de estudio y de lectura, preferencias temáticas, etc.

UNESCO (1981), citado por Santaella (2005), se refiere a los estudios de usuarios como: “Un subgrupo de la investigación de las ciencias sociales dedicados al estudio de los individuos y sus actividades, actitudes, opiniones, valores e interacciones” (p.1).

No todos los tipos de usuarios son homogéneos, muchas veces es necesario precisar el campo de acción de cada colectivo. Cada usuario es ante todo un ente social, y como tal al manifestar una necesidad de información se deberá tomar en cuenta sus patrones de conducta. Los cuales servirán para determinar los recursos y servicios que la biblioteca estará en condición de ofrecerle.

Sanz (1994), citado por Santaella (2005), explica que: “Son el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativamente los hábitos de información de los usuarios, para la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos, a su consumo de información” (p.1).

Si se quiere llegar a conclusiones exactas y que posteriormente no puedan ser cuestionadas, los estudios de usuarios deben establecer su veracidad a través de la aplicación del método científico. Para ello es imperativo contar con el auxilio de los instrumentos de medición, por su comprobado grado de precisión y objetividad.

Un estudio de usuarios es una investigación que metódicamente identifica los hábitos informativos de los individuos, entendidos en su ámbito social como pertenecientes a un grupo con características comunes. Con ellos, se conoce quiénes son y que consultan los usuarios del centro analizado (Santaella, 2005, p.1).

Santaella determina que los hábitos de información que presentan los usuarios en una biblioteca, sea cual sea su tipología, son el punto de partida, para cualquier estudio a implementarse, ya que el reconocimiento de dichos hábitos corresponderá a su formación educativa, pensamiento, aspectos culturales, posición económica, entorno social. Los mismos que posibilitarán tener una visión global del comportamiento del usuario.

Córdova (1993), citado por Pérez (2002), señala que:

Un estudio de usuarios se asemeja a los estudios de mercado o a los estudios de factibilidad de una empresa, en tanto que estos se realizan con el mismo objetivo: conocer cuáles son las necesidades del cliente, para determinar las características del producto que ella pueda ofrecer (p.8).

Sin duda alguna, a los usuarios también se les incluye en la categoría de clientes. Por tanto, la biblioteca debe desenvolverse como una empresa, pues debe

estar atento a los cambios de su entorno. Para lograrlo debe recurrir a la mercadotecnia. La aplicación de ésta técnica permitirá conocer los nuevos formatos o recursos que nuestros lectores e investigadores requieran. Debe entenderse que toda unidad de información tiene que salir en búsqueda de usuarios potenciales, ya que éstos cuentan con otras variantes que puedan satisfacer sus necesidades de información, y que muchas veces reducen nuestro espacio de intervención.

Núñez (1997) deduce lo siguiente:

El conocimiento que se tiene de las características de los usuarios y de sus necesidades es, la mayor parte de las veces, intuitivo, empírico o derivado de un estudio de la demanda y no de un verdadero estudio proactivo de las necesidades (p.2).

En muchos casos, el personal de la biblioteca conoce las necesidades de información del usuario, dado que analiza las demandas que recibe de éste, como resultado de la interacción y el diálogo. Generalmente, se llega a conclusiones empíricas, que van incrementando la experiencia del bibliotecólogo en la prestación de los servicios. Sin embargo, es necesario sistematizar esa experiencia a fin de generar los fundamentos teóricos sobre el usuario y sus necesidades de información, algo que en la práctica no es frecuente.

Izquierdo (1999) concibe a los estudios de usuarios: “Como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente la interacción entre la información en todas sus dimensiones y el usuario, incluyendo en su valoración el contexto situacional o pragmático en el que éste se inscribe” (p. 124).

Esta autora esboza un texto que conjuga cada una de las citas, antes detalladas, ya que concuerda con Sanz en tomar muy en cuenta los aspectos cuantitativos, y

con Núñez en cuanto a los cualitativos. No obstante, propone que la conjugación de ambos análisis dará como resultado un estudio mejor estructurado y elaborado y con resultados más precisos.

2.2 Tipología de usuarios

Según lo escrito por Sanz Casado (1994), y a través de su propia experiencia en la realización de estudios de usuarios, donde se ha podido identificar los distintos hábitos y necesidades de información. Estos han sido agrupados en cuatro categorías, las cuales se detallarán a modo de resumen.

2.2.1 El científico

Este es uno de los usuarios que ha despertado mayor interés, según el autor. Por algo, los centros de información que atienden sus necesidades, presentan un alto número de servicios. En ese sentido, se afirma que la información que precisan estos usuarios suele ser muy exhaustiva y poco elaborada, inclusive aquella que puede ser irrelevante al documentalista. Uno de los criterios que se debe seguir a la hora de elaborar productos para este tipo de usuarios es recoger toda la información que se publique en el campo donde estén realizando sus investigaciones. De acuerdo a las áreas del conocimiento, los científicos están divididos en las siguientes categorías: científicos puros y experimentales, tecnólogos, científicos sociales y humanistas. Casi siempre, las áreas presentan características tan confusas, y en otros casos son muy similares, que pueden prestarse a confusión (Sanz Casado, 1994).

La fuente de información que requerirá éste usuario dependerá del campo de su especialización, aunque mayormente es de recurrir a consultar publicaciones periódicas, monografías, actas de congresos, tesis y contactos personales. Las bases de datos tiene mayor uso por los científicos experimentales; por el contrario, los humanistas y científicos sociales no están muy habituados en su uso.

2.2.2 El industrial

Debido a su heterogeneidad, los estudios de usuarios sobre esta tipología son mínimos. La información que requieren es más específica y elaborada, ya que debe atender problemas concretos y que le aporte soluciones precisas. Como se sabe, la industria requiere información aplicada a sus actividades diarias, puesto que depende de su tarea empresarial, el entorno donde opere la empresa y el tipo de clientes que atiende.

Las fuentes de información son diversas y según el sector donde se maneja la empresa. La mayoría utiliza publicaciones periódicas, aunque otros sectores utilizan patentes e informes. La industria no utiliza mucho las bases de datos por ser de difícil acceso. Asimismo, otros tipos de fuentes utilizados son las normas técnicas, la información estadística y las fuentes informales (Sanz Casado, 1994).

La industria, aparte de consumir información, también la produce, pero para ser reutilizada en los procesos de la empresa, y para diseñar su política de dirección.

2.2.3 El administrador y el político

“Este tipo de usuario es el más desconocido, por los pocos estudios realizados. La información que requiere dependerá del problema que deseen resolver, ya que deben comprender las consecuencias políticas, sociales o económicas, antes de tomar una decisión” (Sanz Casado, 1994, p. 25).

Las fuentes de información requeridas por dicho usuario son los diarios y semanarios, así como informes específicos, sobre alguna problemática puntual

que quieran abordar. Cabe señalar que tal usuario no tiene el tiempo suficiente ni la formación adecuada para esclarecer informes complejos y que le exijan tener grandes conocimientos en la materia. Ello lleva a que los centros de información tengan en cuenta estas características singulares, al momento de atender sus demandas de información.

2.2.4 El hombre de la calle

El estudio de este usuario, se ha tornado complejo, debido a la incapacidad de conformar grupos de usuarios, acorde a sus múltiples necesidades de información. El tipo de información que el hombre de la calle requiere es muy complejo, pues sus necesidades son puntuales. Ya que requieren conocer temas de actualidad o la realidad social del país. En cuanto a la información científica y técnica que requiere, ésta tiene que ser interpretada y aplicada para facilitar su comprensión, por lo que, es más de carácter divulgativo (Sanz Casado, 1994).

Las becas, oportunidades de trabajo, cursos de formación, son algunas de las demandas que este tipo de usuario requiere, sobretodo en bibliotecas públicas. Las fuentes de información que tienen mayor demanda son los periódicos, las revistas, libros y materiales audiovisuales.

2.3 Necesidades de información

Las necesidades humanas son manifestaciones de reacciones que tiene el individuo tanto por causas básicas o fisiológicas (como el hambre y la sed) o de más alto nivel, en las que intervienen los factores externos (familiares, sociales, etc.). Estas reacciones son manifestadas a través del sistema nervioso, en conductas que regula y controla en el individuo. De este modo, las necesidades

de información se encuentran en el nivel más alto y surgen cuando todas las demás han sido satisfechas.

El medio ambiente en el cual se encuentra el ser humano está plagado de información escrita, sonora y visual, la cual debe procesarse para producir nuevos conocimientos, adaptarse al medio ambiente o generar nueva información.

Por tanto, las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica que lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los cuales son comunicados formal y/o informalmente en cualquier formato.

Derr. (1983), citado por Pérez (2002), dice al respecto:

Una necesidad de información puede ser definida como una condición en la que cierta información contribuye al logro de un propósito de información genuino o legítimo y desde la perspectiva de un bibliotecario referencista, la necesidad de información es el propósito por el cual el usuario se acerca al escritorio de referencia (p.6).

El autor supone que antes de presentar una demanda o solicitud, el usuario manifiesta una sensación de inquietud, alteración o fastidio, lo que se genera, en un inicio, de manera orgánica, y es transmitido al responsable de la biblioteca, por las preguntas que éste le formula. De otro lado, también puede ser detectado cuando el usuario se encuentra dando vueltas por todo el interior de la biblioteca; esto, muchas veces, indica la no satisfacción de su necesidad o búsqueda de información. En el caso del usuario preuniversitario, se presume

que éste no se manifiesta en solicitar algún material, de manera verbal, aunque si hojea bastantes las páginas de los libros relacionados a su demanda.

“Una necesidad de información es lo que el usuario debe tener para su trabajo, su investigación, su edificación, etc.” (Pérez, 202, p.6).

Toda necesidad de información es por su naturaleza, casi siempre, académica o de investigación, porque difícilmente una necesidad es requerida con fines de entretenimiento, especialmente en el caso del usuario que acude a las instalaciones de la BNP. Cualquier usuario sólo la expresa, cuando obligatoriamente tiene que adquirir ciertos conocimientos útiles, para el cumplimiento de sus fines educativos, desarrollo social o beneficio económico. En ese sentido, el usuario preuniversitario desea satisfacer su necesidad de información, ante su profundo interés de adquirir un nivel de conocimientos superior al de la enseñanza escolar que le permita ingresar a la universidad.

Por un lado, la información que necesita el usuario podría encontrarse en cualquier medio: libro, revista, película, disco compacto, etc. Así la institución, debe satisfacer las necesidades de información del usuario que acude a ella. Además, tiene la responsabilidad de hacerlo con los usuarios que integran la comunidad a la cual atiende.

De otro lado, las necesidades de información existen independientemente de la conciencia de los investigadores, de carácter objetivo y que están determinadas por el contenido de la actividad que realiza el usuario, la

estructura de dicha actividad, las condiciones objetivas y subjetivas, materiales y sociales para la realización de la misma y las características socio-psicológicas y culturales del usuario.

Crawford (1997), citado por Pérez (2002) dice que las necesidades de información dependen de:

- La actividad laboral
- La disciplina / campo / área de interés
- La disponibilidad de instalaciones
- La necesidad de tomar una decisión
- La necesidad de buscar nuevas ideas
- La necesidad de validez ideas correctas
- La necesidad de hacer aportes profesionales.

“Detectar o determinar las necesidades de información, así como su satisfacción, puede ser considerado como uno de los propósitos básicos de las unidades de información, llámense bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación, centros de información, etc.” (Calva, 1997, p.17).

La conclusión del autor define el rumbo que toda unidad de información sigue, pues se encuentra en la constante búsqueda de satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, a quienes atiende. Si no muestra preocupación por la mejora o innovación de los servicios que presta, entonces, no estará cumpliendo con el propósito para la cual fue creada.

CAPÍTULO III

ESTUDIO DEL USUARIO PREUNIVERSITARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

3.1 Biblioteca Nacional del Perú

La BNP es un organismo público descentralizado del sector Educación con personería jurídica de derecho público interno. Tiene autonomía técnica, administrativa y económica y actúa en concordancia con la política cultural y educativa que fija la Alta Dirección del sector Educación.

* **Visión:** Constituirse en una institución cultural consolidada, dinámica y moderna, en tanto depositaria de la producción documental bibliográfica peruana, peruanista y de la más relevante del extranjero; centro nacional de información y verdadero líder en el contexto del Sistema Nacional de Bibliotecas al servicio de la educación y la investigación técnica, científica para el desarrollo social, cultural y económico del país.

* **Misión:** Ser una institución dedicada a la administración eficiente y eficaz del patrimonio cultural documental bibliográfico, así como del capital universal que posee con la finalidad de coadyuvar al desarrollo cultural, científico y tecnológico, contribuyendo al desarrollo económico y social, y apoyando la formación de ciudadanos y asociados, informados y proactivos.

3.1.1 Estructura Orgánica

Según el artículo diez del Decreto Supremo 24-2002-ED, la estructura orgánica de la Biblioteca Nacional del Perú es la siguiente:

A. Alta Dirección

- Dirección Nacional
- Direcciones Técnicas:
 - Dirección Técnica de la Biblioteca Nacional
- Secretaría General

B. Órganos Consultivos

- Patronato de la Biblioteca Nacional del Perú
- Consejo Nacional del Libro y la Lectura

C. Órgano de Control

- Oficina de Auditoría Interna

D. Órganos de Asesoramiento

- Oficina de Desarrollo Técnico
- Oficina de Cooperación Internacional
- Oficina de Asesoría legal

E. Órganos de Apoyo

- Oficina de Administración
- Oficina de Imagen Institucional y Extensión Cultural

F. Órganos de Línea**Biblioteca Nacional del Perú**

- Centro Bibliográfico Nacional
- Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados
- Hemeroteca Nacional
- Centro de Investigaciones y Desarrollo Bibliotecológico

Sistema Nacional de Bibliotecas

- Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Educativas y Especializadas
- Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Públicas

3.1.2 Sistema Nacional de Bibliotecas

Es el conjunto de bibliotecas y centros de documentación e información, que se organizan, articulan e interactúan a nivel nacional, con el fin de poner a disposición de la población sus recursos y servicios, aplicando principios, normas técnicas y procesos bibliotecológicos comunes. Las funciones que cumple son las siguientes:

- a.** Gestionar los planes estratégicos y operativos de las diferentes unidades a su cargo.
- b.** Dirigir, supervisar y controlar las actividades de los órganos de línea del Sistema Nacional de Bibliotecas, asegurando que cumplan las políticas, misión y objetivos formulados por la BNP.
- c.** Proponer a la Dirección Nacional normas y disposiciones legales que aseguren el desarrollo del Sistema Nacional de Bibliotecas.
- d.** Expedir resoluciones y directivas que dentro de su competencia le delegue la Dirección Nacional.
- e.** Promover, coordinar, apoyar, supervisar y evaluar programas y acciones de fomento del libro y hábito de la lectura, así como programas y acciones
- f.** Promover y establecer mecanismos y acciones estratégicas y operativas de coordinación e información que permitan lograr la concertación con los gobiernos regionales y locales e instituciones y dependencias del Sector

Educación, para ejecutar acciones orientadas al mejoramiento y ampliación del servicio bibliotecario nacional.

- g.** Fomentar la participación y cooperación de las diversas instituciones y organismos del sector público y organismos del sector público y privado y de la sociedad civil en acciones necesarias para asegurar la integración, organización, funcionamiento y desarrollo del servicio bibliotecario nacional en red y a nivel regional, departamental y local.
- h.** Coordinar, supervisar y controlar la organización y gestión de los servicios de los servicios bibliotecarios públicos institucionales a su cargo, asegurando la calidad y eficiencia de los mismos.
- i.** Promover, coordinar, supervisar y controlar el desarrollo de programas y proyectos de cooperación técnica y financiera nacional e internacional, orientados al mejoramiento y desarrollo del servicio bibliotecario en el ámbito de su competencia.
- j.** Las demás funciones que le asigne la Dirección Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú, dentro de su competencia.

3.1.3 Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Públicas

El Centro Coordinador es el responsable de coordinar, conducir, supervisar y evaluar la formulación y ejecución de las políticas y programas de desarrollo orientadas a la integración, mejoramiento y ampliación de la red y el servicio de bibliotecas públicas del país, en coordinación y concertación con las autoridades educativas, de los gobiernos regionales, locales y las organizaciones de base de la

sociedad civil. Asimismo, normar, conducir, supervisar y evaluar la organización y gestión de los servicios públicos institucionales directamente a su cargo.

El Centro Coordinador está conformado por:

- Dirección de Promoción y Desarrollo de Bibliotecas Públicas.
- Dirección de Servicios Bibliotecarios Públicos.
- Dirección de Bibliotecas Públicas Periféricas.

Cada una de estas dependencias trabaja en forma conjunta para cumplir operativamente las políticas establecidas por el Sistema Nacional de Bibliotecas, las cuales se organizan a través de los planes operativos respectivos que se ejecutan anualmente.

3.1.4 Sala de Ciencia y Tecnología

Inaugurado el 4 de Julio de 1994, tomando el nombre de Cristóbal de Losada y Puga, en honor a uno de los directores de la Biblioteca Nacional del Perú. La sala dispone de obras sobre ciencias puras como: matemáticas, física, química, zoología, biología, así como de ciencias aplicadas: ingeniería, administración, contabilidad, cuenta además con una colección especializada en medicina. Brinda los servicios de estantería abierta, sala de lectura, información y consulta, orientación al usuario y reprografía. Dentro de sus ambientes, se encuentra ubicado el “espacio preuniversitario”, servicio implementado en el año 2003, con el fin de adecuar el material bibliográfico acorde a las demandas del usuario preuniversitario.

3.2 Usuario preuniversitario

El usuario preuniversitario ingresa a las instalaciones de la Sala de Ciencia y Tecnología, para consultar las colecciones que forman parte del espacio preuniversitario. El propósito intelectual que persigue es el de afianzar los conocimientos adquiridos durante su formación escolar secundaria. Debido al pobre nivel alcanzado en su aprendizaje educativo. Este usuario es motivado a buscar información que pueda ser beneficioso en su preparación para lograr el ingreso a la universidad.

Según los datos estadísticos proporcionados por el Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Públicas de la BNP; en el año 2005, la sala de Ciencia y Tecnología recibió la visita de **48,354** usuarios. Asimismo, el espacio preuniversitario tuvo la asistencia anual de **13,199** usuarios. Ambas cantidades hacen una sumatoria total de **61,553** lectores. Cantidad más que aceptable, puesto que representa un 21% de la población recibida durante ese año.

3.2.1 Necesidades de información

Las necesidades de información que presenta el usuario preuniversitario son las siguientes:

- Primero, está el de adquirir nuevos conocimientos, ya que el nivel educativo de la universidad así lo exige.

- Segundo, el usuario acude a revisar las colecciones de la sala para repasar y consolidar toda la información que haya leído, al momento de utilizar el servicio de lectura, y así lograr afianzar su aprendizaje.

3.2.2 Materiales más solicitados

Entre los materiales bibliográficos más consultados se encuentran aquellos relacionados a aptitud académica, es decir, los libros de razonamiento matemático y razonamiento verbal. En menor grado están las asignaturas de matemáticas; física; química; biología; y de letras como lenguaje y literatura; historia del Perú y del mundo; geografía; entre otros. Finalmente, el usuario preuniversitario consulta los textos relacionados a exámenes de admisiones de años anteriores, así como los compendios académicos, y diccionarios y enciclopedias.

La colección que conforma el espacio preuniversitario consta de 331 libros aproximadamente y existe bibliografía actualizada hasta el año 2005, en el caso de ciencias y aptitud académica. Mientras que en las áreas de letras y exámenes de admisión, la actualización de las mismas es hasta el año 2004.

La cantidad de libros que forman parte de la colección es la siguiente:

✓ Diccionarios y enciclopedias.....	33
✓ Compendios.....	94
✓ Exámenes de admisión.....	12
✓ Aptitud académica.....	65

✓ Ciencias.....	97
✓ Letras.....	30

Asimismo, cabe señalar que la adquisición de este material se hace mediante donaciones que llegan por depósito legal, según la ley 26905. El mismo que es entregado a la BNP por las principales universidades del país como son: la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Pontificia Universidad Católica del Perú. Además, la academia preuniversitaria ADUNI también provee a la biblioteca una considerable cantidad de material bibliográfico.

3.2.3 Servicios más consultados

En cuanto a los servicios que el usuario preuniversitario utiliza se encuentra el servicio de estantería abierta. Éste le permite al usuario acercarse a los libros ubicados en los estantes, facilitándole la posibilidad de seleccionar y comparar los materiales bibliográficos idóneos para satisfacer su necesidad de información. Otro servicio muy utilizado es el de lectura, donde el usuario tiene la facultad de revisar el libro sin restricción ni molestia alguna. En menor grado, se da el servicio de referencia y consulta, excepcionalmente requerido. Asimismo, el servicio que es ocasionalmente prestado es el de reprografía, porque el usuario opta por leer los libros en la sala de lectura, antes que reproducirlos y llevarlos a sus domicilios.

El servicio prestado por el espacio preuniversitario se inicia en el año 2003, aunque sólo funcionó inicialmente durante los meses de enero, febrero y marzo, recibiendo un total de **5,063** usuarios y **7,776** consultas. Del mismo modo, en el año

2004 el espacio obtuvo un total de **13,643** usuarios y **21,239** consultas. Finalmente, en el 2005, se culminó con **13,199** usuarios y **20,511** consultas.

Como puede apreciarse las demandas de información realizadas han ido en un aumento progresivo, puesto que en el 2004 se incremento las demandas en **21,239**. Es decir, cerca de 63% más respecto a lo obtenido en el año 2003 donde se logró sólo **7,776** consultas. Mientras que, en el año 2005 las demandas disminuyeron en un 3%, debido a que se consiguieron **20,511** consultas. Sin embargo, puede notarse que en dichos años siempre se sobrepaso las 20,000 consultas bibliográficas.

3.3 Metodología de recolección de datos

Para la recolección de los datos, levantamiento y procesamiento de la información se utilizan cuadros estadísticos. Posteriormente serán analizados a través de resultados absolutos y tablas de frecuencia. Los mismos que se trabajarán en el formato Word.

Como ya se hizo referencia en el ítem anterior, el año 2005 el espacio preuniversitario recibió 13,199 usuarios. Lo que hace un promedio de 1100 lectores por mes. A su vez, si dividimos está cantidad por 30 días se tiene como resultado que cada día ingresaban al espacio un promedio de 36 visitantes aproximadamente.

Como muestra se encuestará un 9% del total de la población que se obtenía mensualmente en promedio. Para eso, se optó por tomar una muestra aleatoria simple, en vista que cualquiera de los usuarios a encuestar tendría la posibilidad de responder el

cuestionario. La elección se hizo de la siguiente manera: por cada día se seleccionaba a 6 lectores para que respondan las preguntas planteadas en el cuestionario. Tres de los usuarios elegidos eran del turno de 8 de la mañana a 2 de la tarde y los otros tres se encuestaban en el horario de 2 de la tarde a 8 de la noche. Esta técnica se aplicaba 3 veces por semana, es decir, dejando un día, de tal forma que no se perturbe el servicio en la sala. Asimismo, para seleccionar a la persona a encuestar se procedía eligiendo al usuario por múltiplos de 3, esto es, se contaba uno, dos, tres y al tercero se le entregaba el cuestionario.

En total a la semana, se encuestaban a 36 usuarios por mes. La entrega y recepción de los cuestionarios se realizó durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2005. Siendo el último mes de ese año cuando se realizó la tabulación e interpretación de los datos.

3.4 Análisis e interpretación de datos

3.4.1 Datos generales

a) Edad

Según los resultados obtenidos, un alto porcentaje de usuarios, el 62%, que visitan las instalaciones del espacio preuniversitario se encuentran entre las edades de 16 a 20 años. Estas personas son quienes buscan elevar su nivel educativo en las universidades. Seguidamente, un 28% de los usuarios se encuentran en la edad promedio de 21 a 25 años, ya que comparten su tiempo entre la preparación

académica y sus quehaceres laborales. En menor grado, un 9% de los usuarios se ubican en la edad promedio de 26 a 30 años, los cuales tienen una carga familiar considerable, siendo ello un impedimento para acceder al espacio preuniversitario frecuentemente. Finalmente, un 1% de los usuarios oscilan entre la edad promedio de 31 a 35 años.

Tabla N° 1
Edad

Edad	N	%
16 – 20	62	62
21 – 25	28	28
26 – 30	9	9
31 – 35	1	1
Total	100	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: propia

b) Sexo

De acuerdo a los resultados obtenidos, un alto porcentaje de usuarios, el 62%, que acuden a consultar las colecciones del espacio preuniversitario son del género masculino. Mientras que un 38% corresponde al género femenino. Se estima que dicho resultado se produce, debido a que la BNP ésta localizada en una de las zonas más inseguras del Cercado de Lima, desalentando a las mujeres a visitar las instalaciones de la institución.

Tabla N° 2
Sexo

Sexo	N	%
Masculino	62	62
Femenino	38	38
Total	100	100

Elaboración: propia

c) Colegio de procedencia

El cuadro muestra claramente la alta demanda de usuarios que proceden de colegios administrados por el Estado, lo que representa el 62%. Mientras que un 38% proviene de colegios particulares. Esto demuestra la frágil preparación educativa que imparten los colegios nacionales, a diferencia de aquellos que reciben una formación educativa particular, puesto que cuentan con una mejor calidad en la enseñanza y un alto nivel de preparación de sus profesores. Asimismo, éste último colectivo cuenta con mejores materiales educativos y bibliotecas escolares mejor implementadas.

Tabla N° 3
Colegio de procedencia

Colegio	N	%
Estatad	62	62
Particular	38	38
Total	100	100

Elaboración: propia

d) Lugar de residencia

Como podemos observar de acuerdo a los resultados obtenidos; un alto porcentaje de usuarios, el 41%, radica en los distritos del Cono Norte, llámense Carabaylo, Los Olivos, Comas, y San Martín de Porres, es en estas jurisdicciones donde se centra la mayor cantidad de población joven. Asimismo, un 25 % de usuarios tiene su domicilio en los distritos que conforman el Cercado de Lima, es decir Breña, Rímac y el mismo Cercado, ya que el actual local de la BNP comparte sus límites con esas jurisdicciones. Seguidamente, una importante población de jóvenes pertenece a los distritos del Cono Este. Aquí tenemos a: San Juan de Lurigancho, Ate Vitarte y el Agustino con un 20% del total de encuestados. En menor porcentaje, se encuentra representando el Cono Sur, con un 8%, sobresaliendo el distrito de San Juan de Miraflores. Por último un 6%, proviene de la Provincia Constitucional del Callao. Ambas jurisdicciones presentan los más bajos porcentajes, en razón de su lejana ubicación y mayor dificultad para que sus pobladores puedan acceder a las instalaciones de la BNP.

Tabla N° 4
Lugar de residencia

Lugar de Residencia	N	%
Cono Norte	41	41
Cercado	25	25
Cono Este	20	20
Cono Sur	8	8

Callao	6	6
Total	100	100

Elaboración: propia

En resumen se puede llegar a las siguientes deducciones: el preuniversitario inicia su preparación apenas concluye sus estudios secundarios, siendo el rango más alto el de 16 a 20 años, evidenciando su preocupación por acceder a la universidad. Se observa también que el usuario del género masculino utiliza en mayor medida las colecciones del espacio preuniversitario. Sin embargo, no sería responsable afirmar que las mujeres no presentan las mismas aspiraciones de elevar su nivel educativo. Más bien, si se puede señalar que no tienen la necesidad de usar los servicios de la biblioteca. Por último, una gran proporción de usuarios proviene de los distritos que conforman el Cono Norte y han sido formados por los colegios administrados por el Estado, lo que demuestra la total preocupación de este sector de la población por elevar su calidad de vida a través del progreso educativo.

3.4.2 Necesidades de información

a. Uso del material bibliográfico

De acuerdo a los resultados obtenidos, el usuario ingresa a revisar las colecciones del espacio preuniversitario con el propósito de adquirir nuevos conocimientos (**70%**), ya que sólo con la información impartida durante su educación secundaria, difícilmente logrará cubrir o resolver las innumerables preguntas planteadas en los exámenes de admisión. Por otro lado, una menor proporción de usuarios (**30%**), acude para repasar conocimientos ya estudiados,

es decir, asiste a la sala para reforzar los temas de las asignaturas que haya interiorizado.

Tabla N° 5
Uso del material bibliográfico

Alternativa	N	%
Adquirir nuevos conocimientos	70	70
Revisar conocimientos ya Estudiados	30	30
Total	100	100

Elaboración: propia

El motivo principal que impulsa al usuario preuniversitario a acudir a las instalaciones de la biblioteca es el de obtener información novedosa que le permita, en un determinado plazo, adaptarse al nivel de exigencia necesario para iniciar sus estudios superiores. Dado que aquella información recibida durante su educación secundaria es ineficiente y no ha generado un aprendizaje adecuado que posibilite enriquecer los conocimientos y por tanto no sería necesario acudir a academia alguna para profundizar y nivelarse con las exigencias educativas de la universidad.

3.4.3 Hábitos de estudio

a. Frecuencia de asistencia

Como podemos observar de los resultados, y contrariamente a lo esperado, un alto porcentaje de usuarios, el 65%, indica acudir a las instalaciones del espacio preuniversitario entre una a dos veces por semana, confirmando la poca formación

lectora de quiénes desean insertarse en el sistema educativo superior. Un 19% señala que frecuenta dicho servicio entre tres a cuatro veces por semana. Aquí se ubican los usuarios que incrementan sus horas de estudio, ya que desean reforzar sus conocimientos para asegurar el ingreso a las universidad. Por otro lado, y en menor proporción, un 10% afirma asistir a la biblioteca toda la semana y un 6% dice hacerlo cinco veces por semana. Tales afirmaciones demuestran que existen usuarios comprometidos al máximo con sus estudios, y, por tanto, son los que conforman el colectivo de usuarios reales de la biblioteca.

Tabla N° 6
Frecuencia de asistencia

Alternativa	N	%
Una a dos veces por semana	65	65
Tres a cuatro veces por semana	19	19
Cinco veces por semana	6	6
Toda la semana	10	10
Total	100	100

Elaboración: propia

b. Horas de lectura de los libros del espacio preuniversitario, en la sala de Ciencia y Tecnología

De acuerdo a los resultados del cuadro, un 36% dedica tres horas por día a la lectura de los libros que conforman el espacio preuniversitario. Otro 30% señala leer los materiales dos horas por día. Ambas respuestas confirman la poca disposición por la lectura de parte de los usuarios. Por otra parte, un 14% afirma dedicarle cinco horas a la lectura de las colecciones y un 20% lo hace más de seis

horas al día. En este caso, los usuarios están dispuestos a sacrificar la mayor cantidad de horas, puesto que reconocen el alto grado académico de las preguntas propuestas en los exámenes de ingreso de las universidades, sean nacionales o particulares.

Tabla N° 7
Horas de lectura por día

Alternativa	N	%
Dos horas al día	30	20
Tres horas al día	36	36
Cinco horas al día	14	14
Más de seis horas al día	20	20
Total	100	100

Elaboración: propia

El usuario preuniversitario adolece de formación lectora, por lo menos en el uso de los servicios bibliotecarios. Los resultados muestran que este usuario visita la biblioteca como máximo dos veces por semana y sólo permanece por un tiempo de dos a tres horas. La respuesta es lógica, ya que se evidencia la despreocupación tanto de los padres como de los educadores por forjar en el usuario el espíritu lector. Ello trae como consecuencia la poca disponibilidad por la lectura y su incapacidad por generar hábitos de estudio; teniendo serios problemas para asimilar con facilidad la información proporcionada por las colecciones del espacio preuniversitario.

3.4.4 Preferencias temáticas

a. Temas que habitualmente lee el usuario

Según los resultados del cuadro, un alto porcentaje, el 70%, orienta su lectura a los temas de ciencias. Lo cual demuestra la gran vocación de los usuarios por seguir estudios superiores en carreras relacionadas a las ciencias, ingeniería y medicina, debido a que en esas profesiones existe una mayor posibilidad de insertarse en el mercado laboral. Por otro lado, y con un 15%, otros encuestados señalan su preferencia por leer los temas relacionados a las letras, en ellos prevalece su vocación humanística, a pesar de conocer las limitaciones en la inserción de puestos de trabajo. Con menor porcentaje, un 10% se inclina a revisar los libros de aptitud académica, y un 5% los compendios de exámenes de admisión anteriores, puesto que valoran el alto puntaje que las universidades otorgan a las habilidades matemáticas y verbales. Además siempre existe la probabilidad de incluir nuevamente alguna pregunta de pruebas pasadas o plantearla con similares alternativas de respuesta.

Tabla N° 8
Temas leídos

Alternativa	N	%
Ciencias	70	70
Letras	15	10
Aptitud académica	10	5

Exámenes de admisión	5	15
Total	100	100

Elaboración: propia

b. Uso del catálogo

En función de los resultados obtenidos, el 50% de los encuestados señala consultar el catálogo a veces, porque no considera necesario utilizar esta herramienta, ya que conoce previamente la bibliografía que consultará. Seguidamente, un 30% de los usuarios responde que nunca consultan el catálogo, dado que se encuentra familiarizado con la colección. En menor proporción, un 12% afirma consultar el catálogo siempre y un 8% dice que lo hace casi siempre, este colectivo prefiere tener la certeza en cuanto a la ubicación de su información, disponiendo de mayor tiempo para la lectura de los libros. Asimismo, la revisión del catálogo permitirá determinar si se ha dado el ingreso de nuevas adquisiciones.

Tabla N° 9
Uso del catálogo

Alternativa	N	%
Siempre	12	12
Casi siempre	8	8
A veces	50	50
Nunca	30	30
Total	100	100

Elaboración: propia

El usuario preuniversitario prefiere leer los temas relacionados a las áreas de ciencias. Ello porque desea proseguir estudios en carreras científicas y desde el

punto de vista académico es consciente de sus debilidades en dichas disciplinas. En consecuencia no ha desarrollado un alto nivel de razonamiento lógico matemático. Del mismo modo, este usuario no está acostumbrado a realizar las búsquedas en los catálogos automatizados. Siendo esto producto de la poca o inadecuada preparación para la búsqueda y recuperación de la información.

3.4.5 Hábitos de lectura a nivel secundario

a. Material bibliográfico más consultado

Según los resultados del cuadro, los libros ocupan el primer lugar, con un 60%, entre los materiales bibliográficos más consultados, dado que es el formato de mayor uso en la etapa escolar y académica. Luego, con un 18%, están aquellos que no muestran preferencia especial por algún tipo de soporte. En tercer lugar, con un 12%, se encuentran los periódicos, y por último, con un 10%, las revistas; siendo una de las razones para desechar su utilidad la obsolescencia de la información, en el caso de los periódicos. Y la precaria capacidad económica para su adquisición, en el caso de las revistas.

Tabla N° 10
Material bibliográfico consultado

Alternativa	N	%
Libros	60	60
Periódicos	12	12
Revistas	10	10
De todo	18	18

Total	100	100
--------------	-----	-----

Elaboración: propia

b. Horas de lectura por semana

En función de los resultados obtenidos, el 46% de los encuestados afirma dedicar sólo dos horas por semana a la lectura, siendo esto un indicador de la poca importancia que se le da a su práctica. Reduciéndose así el desarrollo de una oportuna comprensión verbal, ya que las universidades exigen un alto puntaje en esa materia. En segundo lugar, un 24% señala leer tres horas a la semana, considerando que el incremento en las horas dedicadas a la lectura reforzará su capacidad reflexiva. Por último, un 18% indica leer cinco a seis horas a la semana y un 12% lo hace más de seis horas. Ambas respuestas demuestran que existen grupos de usuarios que si han forjado el hábito lector generando de esa manera un mayor interés por incrementar sus conocimientos.

Tabla N° 11
Horas de lectura por semana

Alternativa	N	%
Una hora a dos horas por semana	46	46
Tres a cuatro horas por semana	24	24
Cinco a seis horas por semana	18	18
Más de seis horas por semana	12	12
Total	100	100

Elaboración: propia

El usuario preuniversitario desde su formación escolar en el nivel secundario está habituado en el uso de los libros, siendo éste el material de mayor consulta en los domicilios como en las bibliotecas de sus centros escolares. No obstante, esto necesariamente no puede darnos la seguridad de que estén habituados a leer. Ello en razón de que por semana sólo dedica un máximo de dos horas a la lectura. En otras palabras, es evidente que el usuario ha ejercido la práctica de la lectura exclusivamente para cumplir con las asignaciones o tareas que les hayan encargado sus profesores, es decir, por imposición.

3.4.6 Nivel de los servicios que ofrecen las bibliotecas escolares en Lima

Metropolitana

a. Servicios brindados por las bibliotecas escolares

Como podemos observar de los resultados, el servicio mejor posicionado es el de lectura, con un 46%, por ser el más sencillo y menos costoso en su implementación. El segundo lugar, es ocupado por el servicio de información y consulta, llamado también de referencia, dado que tiene un 28%. Ello se debe a la posibilidad de conformar una colección básica de diccionarios y enciclopedias para la consulta inmediata de datos, fechas, direcciones, etc. Asimismo, el tercer lugar lo tiene el servicio de préstamo a domicilio, con un 14%. Ya que existen colegios que para fomentar la lectura en sus alumnos disponen de una parte de su colección para poder establecer ese servicio. En cuarto lugar se ubica el servicio de Internet, con un 10%, notándose que muy pocos colegios lo han habilitado, por el alto costo que significa adquirir los equipos de cómputo, el pago de conectividad e instalación. Por

último, un 2% no considera servicio alguno, porque carecen de bibliotecas, siendo alarmante la despreocupación de algunas autoridades por no organizar sus respectivas bibliotecas escolares.

Tabla N° 12
Servicios de bibliotecas escolares

Alternativa	N	%
Servicio de lectura	46	46
Servicio de préstamo a domicilio	14	14
Servicio de información y consulta	28	28
Servicio de INTERNET	10	10
Ninguno	2	2
Total	100	100

Elaboración: propia

b. Materiales bibliográficos más utilizados en las bibliotecas escolares

Según los resultados obtenidos, los libros, con un 60%, son los materiales bibliográficos que tienen mayor uso, debido a que las autoridades se preocupan por contar con estos soportes informativos y porque la información que contienen pierde vigencia a largo plazo. En segundo lugar se ubican los periódicos con un 18%, ya que su información no necesariamente se ajusta a las necesidades de los usuarios. Las revistas ocupan un 12%, en razón de su alto costo y limitada actualización informativa. En menor proporción tenemos a los audiovisuales con un 8%, dada la falta de equipos para la puesta en funcionamiento de esos recursos. Finalmente, un 2% señala no considerar ninguna de las alternativas.

Tabla N° 13
Materiales bibliográficos de bibliotecas escolares

Alternativa	N	%
Libros	60	60
Periódicos	18	18
Revistas	12	12
Audiovisuales	8	8
Ninguno	2	2
Total	100	100

Elaboración: propia

c. Nivel de organización de las bibliotecas escolares

En función de los resultados obtenidos, un alto porcentaje de usuarios, el 48%, considera que sus bibliotecas están regularmente organizadas, puesto que mientras tengan una colección adecuada para el servicio de lectura, no importa si se adolece de otro tipo de servicios como el de préstamo a domicilio o el de información y consulta. Un 38% afirma que sus bibliotecas están mal organizadas, ya que no cuentan con un profesional que organice adecuadamente los servicios y las colecciones; sus textos escolares están desactualizados y el espacio designado a la unidad de información es reducido. Sólo un 12% responde que sus unidades están bien organizadas, debido a la continúa compra de material bibliográfico, el espacio donde funciona es lo suficientemente amplio y las autoridades destinan un horario

para la consulta de las bibliografías. Finalmente, un 4% no marco ninguna de las alternativas.

Tabla N° 14
Organización de bibliotecas escolares

Alternativa	N	%
Bien organizada	12	12
Regularmente organizada	48	48
Mal organizada	36	36
No tiene biblioteca	4	4
Total	100	100

Elaboración: propia

Se puede afirmar que las bibliotecas escolares optan por implementar casi siempre el servicio de lectura, ya que los libros presentan una alta demanda de parte del usuario y sus contenidos tienen un período de vigencia más amplio. En consecuencia, se considera que las bibliotecas están regularmente organizadas, al contar con este tipo de información. Es decir, una biblioteca escolar será aceptada si, como mínimo, posee una colección básica de libros, aunque pueda prescindir de otros servicios como el de préstamo a domicilio o de referencia y consulta. O no cuente con revistas o acceso a internet.

3.4.7 Satisfacción del usuario preuniversitario

a. Satisfacción de la colección que conforma el espacio preuniversitario

De acuerdo a los resultados obtenidos, un 44% considera que la colección lo satisface regularmente, puesto que mantiene la expectativa de que pueda ir incrementándose y actualizando el contenido de su información. Un 36% piensa que la colección es buena, dado que valora el esfuerzo que la Biblioteca Nacional del Perú lleva a cabo al organizar una colección que se ajuste a las necesidades del usuario preuniversitario, a ello debe agregarse que se desconoce la existencia de unidad de información alguna que ofrezca un servicio con similares características. De otro lado, un 10% señala que la colección cubre todas sus necesidades, asignándole la categoría de excelente. Asimismo, otro 10% califica a la colección como mala, debido a que se siente insatisfecho con la información que consulta. Por último, ningún encuestado afirma que la colección es pésima.

Tabla N° 15
Satisfacción de la colección

Alternativa	N	%
Excelente	10	10
Bueno	36	36
Regular	44	44
Mala	10	10
Pésimo	0	0
Total	100	100

Elaboración: propia

b. Satisfacción del servicio en la sala de Ciencia y Tecnología

Según los resultados del cuadro, un alto porcentaje, el 70%, afirma que el servicio es bueno, porque valora la existencia del espacio destinado para ofrecer el

servicio de lectura y la disponibilidad del bibliotecario por absolver cada una de sus consultas. En menor medida, un 20% señala que el servicio es regular, puesto que mantiene la expectativa de que éstos puedan ir mejorando mediante un mejor ordenamiento de la colección y la adquisición de nuevos títulos. Asimismo, un 10 % responde que el servicio es excelente. Y ningún usuario lo califica como deficiente o pésimo.

Tabla N° 16
Satisfacción del servicio

Alternativa	N	%
Excelente	10	10
Bueno	70	70
Regular	20	20
Deficiente	0	0
Pésimo	0	0
Total	100	100

Elaboración: propia

c. Servicios a mejorar

De acuerdo a los resultados obtenidos, el servicio de estantería abierta ocupa el primer lugar de los servicios que debe mejorarse con el 42%, dado que existen usuarios que no mantiene el orden topográfico de la colección, perjudicando la ubicación rápida de los materiales bibliográficos. El segundo lugar, lo ocupa el servicio de información y consulta, con un 30%, debido a la carencia de módulos de consulta dentro de la sala, situación que retarda la búsqueda de información oportuna, ya que ante cualquier incertidumbre los usuarios deben ir al primer piso

donde funcionan los catálogos automatizados. En la tercera ubicación está el servicio de lectura con el 16%, servicio que se satura constantemente por la gran demanda ocasionando la pérdida de tiempo de los usuarios, pues tienen que esperar los espacios sean desocupados para poder ser utilizados. Seguidamente, el servicio de formación de usuarios se encuentra en el cuarto lugar, con un 8%, ello se debe a la premura y avidez por utilizar los servicios de la sala. Los lectores no han recibido la orientación adecuada para aprovechar correctamente los recursos bibliográficos, y desconocen cada uno de los puntos establecidos en el reglamento institucional como las normas de conducta, por citar un ejemplo. Asimismo, un 2% señala al servicio de fotocopia, en razón de que su costo es muy elevado, 0.20 céntimos por página, perjudicando la capacidad adquisitiva de los usuarios. Finalmente, otro 2% está conforme con todos los servicios que están a su disposición.

Tabla N° 17
Servicios a mejorar

Alternativa	N	%
Estantería abierta	42	42
Servicio de lectura	16	16
Información y consulta	30	30
Formación de usuarios	8	8
Servicio de Fotocopia	2	2
Ninguno	2	2
Total	100	100

Elaboración: propia

El usuario preuniversitario considera que la colección puede ir mejorando paulatinamente, ubicándola en la categoría de regular, mientras que la

implementación del espacio preuniversitario es catalogada como buena, ya que valora positivamente el hecho de que la biblioteca haya organizado dicho servicio. Sin embargo, recomienda mejorar el servicio de estantería abierta, debido a que la colección se desordena rápidamente generándole molestias, ya que le lleva demasiado tiempo ubicar los documentos que desea consultar.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO

4.1 Implementación de una nueva sala

El espacio preuniversitario funciona dentro del servicio que corresponde a la sala de Ciencia y Tecnología; sin embargo, para un mejor desarrollo, dicho espacio debería tener un funcionamiento autónomo. Ello porque resulta limitante para los bibliotecólogos resolver las consultas de los diversos tipos de usuarios que recibe la sala, entre los que se encuentra el preuniversitario. Es más, sólo dos referencistas se encargan de atender los servicios que ésta sala ofrece, misma que cuenta con 18,000 ejemplares aproximadamente. Adicionalmente, dominar la terminología temática de especialidades como administración, agricultura, electrónica y/o medicina, entre otros resulta siendo insuficiente, considerando que la información contenida en cada una esas ramas es sumamente volátil.

Por tal razón, para conseguir el fortalecimiento del espacio preuniversitario se sugiere que la nueva sala tenga una capacidad para 50 personas, como máximo. Para llevar a cabo la propuesta, ésta deberá contar con ocho mesas de lectura, y cada una albergará un total de seis asientos. En el caso de la colección que se pondrá a disposición del usuario, se tendrá que comprar 8 estantes, mobiliario que esté en condiciones de almacenar 2,000 volúmenes aproximadamente. La proporción temática del material bibliográfico será la siguiente:

- Razonamiento matemático y verbal, 30% de la colección.

- Ciencias (Biología, física y química), 30% de la colección.
- Cultura general (Diccionarios y enciclopedias), 20% de la colección.
- Letras (Lenguaje, literatura, historia, etc.), 10% de la colección.
- Exámenes de admisión (De diferentes universidades), 10% de la colección.

4.2 Implementación del servicio de préstamo a domicilio.

El contar con un servicio de préstamo a domicilio resultará beneficioso para aquellos usuarios que provienen de los distritos de San Juan de Miraflores y el Callao; ya que para acceder a las instalaciones de la BNP en el Cercado de Lima, éstos presentan mayores dificultades.

Dentro de los materiales que integren la colección y que serán puestos a disposición del servicio de préstamo a domicilio, tendrán que estar obligatoriamente incluidos los libros relacionados a las áreas de ciencias y matemáticas. Dada la enorme demanda que tienen, según los resultados de la encuesta, donde el 70% de los usuarios afirma consultar ese tipo de información.

Para ofrecer este servicio se contemplarán ciertas condiciones para su adecuada utilidad. El usuario deberá estar correctamente inscrito y no deberá haber cometido falta alguna contra el reglamento de la institución. En un inicio se prestará un libro por usuario, el cual será devuelto en un plazo máximo de cinco días.

En el caso de las adquisiciones, la BNP deberá desembolsar un monto aproximado de s/. 10,000 nuevos soles para la compra de unos 300 libros. De estos el 70% del total deberá estar relacionado, como ya se dijo anteriormente, a los libros de ciencias y matemáticas. La proporción restante será distribuida entre los temas de letras, cultura general, compendios académicos y exámenes de admisión.

A fin de concretar el préstamo del material bibliográfico el usuario tendrá que firmar una carta de compromiso; sólo así tomará conciencia de que dicho insumo deberá ser devuelto en la fecha estipulada y sin presentar daño o deterioro alguno. Por otro lado, la biblioteca deberá observar que los títulos con mayor demanda para ese servicio cuenten con una cantidad suficiente de ejemplares, dado que su implementación no puede perjudicar al usuario que opte por leer los textos dentro de la sala de lectura.

Para conocer el desempeño del servicio de préstamo a domicilio, las estadísticas tendrán que categorizarse según las preferencias temáticas de los préstamos solicitados; lo que dará mayores alcances del movimiento de la colección. También habrá que considerar la medición por distritos, esto con el objetivo de conocerse cuáles son las localidades que ostentan una mayor afluencia de usuarios en el uso del servicio.

4.3 Habilitación de módulos de consulta

El procedimiento para realizar la búsqueda o recuperación de la información es bastante engorroso para el usuario. Ya que debe retirarse de la sala donde se ubica el

espacio preuniversitario e ir hacia los módulos de consulta que se encuentran en el primer piso de la biblioteca. Una vez localizada la información, anotado el código de clasificación y demás datos adicionales; el usuario nuevamente retorna a la sala, se acerca a los estantes, coge el libro y procede a leerlo. Ante esa situación se torna necesario habilitar dos módulos de consulta que deberán distribuirse en los extremos de la sala de lectura, es decir, uno ubicado en el ingreso y el otro donde finaliza el servicio. De tal manera que se facilite el acceso rápido de la información al usuario, cuando desee ejecutar una búsqueda bibliográfica.

En el aspecto tecnológico, los módulos tendrán que contar con la licencia para acceder al sistema SABINI (Sistema integrado de procesamiento de las colecciones de la BNP), puesto que el resto de catálogos de consulta funciona mediante dicho sistema de automatización. Para complementar el funcionamiento es necesario que los módulos trabajen bajo el sistema operativo Windows XP y cuenten con el respectivo acceso a internet.

4.4 Difusión del servicio

Uno de los temas que se debe tener presente a fin de incrementar la afluencia de usuarios a la biblioteca, especialmente a los denominados potenciales que aún no están enterados de la existencia del espacio preuniversitario, es el de la promoción. Las herramientas más adecuadas para difundir este servicio son el portal web de la BNP y el

correo electrónico, dada la facilidad de su aplicación y la enorme posibilidad de llegar a los lugares más remotos del país.

Estratégicamente, en el portal web institucional se incluirán las estadísticas de las consultas y usuarios por mes, de ese modo se dará a conocer la demanda que genera el servicio del espacio preuniversitario. Además, se ingresarán los requisitos para tramitar el carné, y se informará sobre el horario de atención y las condiciones en las que se podrá hacer uso de las colecciones. Otra estrategia será la de digitalizar las portadas de aquellos materiales bibliográficos que se consideren como nuevos ingresos. Esto permitirá conocer y difundir las compras que la BNP realice y así se promoverá la visita de un mayor número de usuarios.

4.5 Promoción de la lectura

El usuario preuniversitario, según el estudio, adolece de una formación lectora, en consecuencia, tendrá serias dificultades para lograr un elevado nivel de comprensión verbal y no estará a la altura del nivel académico universitario. Para contrarrestar esa situación, la BNP deberá elaborar un programa de fomento de lectura que revierta dicho déficit intelectual. El usuario tiene que entender que la lectura es la principal herramienta para alcanzar el éxito académico y personal.

La BNP tendrá que ofrecer charlas de motivación a fin de que el usuario valore el significado de cultivar la práctica lectora como una forma de vida, dado que el aprendizaje

de conocimientos requiere un alto grado de análisis e interpretación de textos. Para introducir al usuario es recomendable que se le ofrezca una serie de lecturas, según el criterio del bibliotecario, que lo inicie en el hábito lector. Cada una de las lecturas deberá ir elevando su nivel de exigencia, es decir, primero leerá textos simples y/o con figuras o retratos; luego se le proveerá de otras cuyos contenidos de información y lenguajes de redacción sean más complejos.

Como complemento de lo descrito en el párrafo anterior, la biblioteca impartirá el uso de técnicas que faciliten al usuario el poder ubicar recursos de información a través de la web, textos electrónicos, etc., y a detectar el tipo de información que no se ciña a las condiciones rigurosas del nivel académico de la enseñanza superior. En cuanto al manejo de los materiales bibliográficos se le orientará al usuario en la revisión de introducciones, resúmenes, palabras claves, índices, y/o ediciones a fin de introducirlo en las técnicas de la investigación bibliográfica.

4.6 Evaluación del servicio

Periódicamente, la biblioteca deberá realizar encuestas con el objetivo de determinar si los servicios ofrecidos satisfacen las necesidades de información del usuario preuniversitario. Puesto que la opinión del usuario se convierte en el principal elemento para que la biblioteca pueda reorientar el correcto uso de los recursos bibliográficos y de ese modo asegure la fidelidad de sus lectores.

La evaluación podrá darse semestralmente, esto en vista de que las universidades abren sus procesos de admisión durante los primeros meses y/o mediados de cada año. Lo cual se da tanto en universidades públicas como particulares.

Uno de los puntos que intervendrá en el desarrollo de la evaluación es el relacionado a las preferencias temáticas, esto es, cuál es la inclinación del usuario al momento de seleccionar el material bibliográfico que leerá. Otro dato a tomarse en cuenta es el tiempo que permanece utilizando el servicio de lectura, es decir, si se queda leyendo unos minutos, media hora, una hora o más de dos horas, esto servirá para conocer el período estimado en su preparación académica.

La finalidad de determinar el grado de satisfacción del usuario es la de conocer si éste se encuentra satisfecho o no con los servicios ofrecidos por la biblioteca. De lo contrario, se colocará en riesgo su permanencia en el uso de los mismos, lo que motivaría al usuario ir en búsqueda de otra unidad de información que cubra sus demandas. Para que el usuario sepa que la biblioteca valora su opinión, ésta publicará los resultados de la evaluación en el periódico mural. Asimismo, el informe final de los resultados tendrá que complementarse con gráficos o cuadros y con las conclusiones y recomendaciones del reporte realizado. Todo ello contribuirá con el fortalecimiento de los servicios bibliotecarios.

CONCLUSIONES

1. El usuario preuniversitario manifiesta las siguientes necesidades de información:
En primer lugar, utiliza los servicios del espacio preuniversitario para adquirir nuevos conocimientos, esto se da porque reconoce las falencias educativas asimiladas durante su educación secundaria, con lo cual no podrá aprobar satisfactoriamente ningún examen de ingreso a la universidad. En segundo lugar, el usuario necesita repasar los conocimientos aprendidos, de tal modo que pueda garantizar su total aprendizaje, de lo contrario tendrá que reforzarlos.
2. Generalmente, el usuario preuniversitario asiste a la sala de lectura entre una a dos veces por semana; por lo tanto, no considera necesario acudir diariamente a los ambientes de la biblioteca. Ello hace suponer que si bien está comprometido con ingresar a la universidad; sin embargo, tendrá serias dificultades en el transcurso de su vida académica, pues carece de formación lectora, requisito indispensable para consolidar su preparación profesional o universitaria.
3. Mayoritariamente, el usuario se inclina por leer los temas relacionados a las ciencias exactas o puras, tales como las matemáticas, en todas sus modalidades, física, química y biología. Tal elección es comprensible, dado que es en éstas materias donde existe un enorme déficit de aprendizaje, porque los currículos educativos, impartidos a nivel secundario no se articulan con aquellos que son requeridos por las universidades. Además, aquel usuario que opta por estudiar esas

materias tiene el firme propósito de proseguir estudios superiores en carreras relacionadas a las ciencias e ingenierías.

4. Este usuario no está acostumbrado a consultar los catálogos de la biblioteca, puesto que lo considera innecesario, en vista que se familiariza rápidamente con la colección que forma parte del espacio implementando para su preparación. Y es que el incremento de los materiales bibliográficos se da paulatinamente, siendo esto comprensible porque no es común encontrar publicaciones referidas a temas preuniversitarios.
5. El material bibliográfico más utilizado, según los resultados de la encuesta, es el libro. Se entiende que el usuario durante su formación escolar ha utilizado éste formato como texto escolar, diccionario o enciclopedia o cualquier otro material de referencia. Por otro lado, el poco uso de las revistas o periódicos responde a que, el usuario, no considera como una prioridad mantenerse informado de los sucesos actuales. A lo cual se añade su desinterés por la lectura, debido a que afirma leer sólo dos horas por semana.
6. Dentro del nivel de organización que presentan las bibliotecas escolares, el usuario destaca al servicio de lectura como el mejor implementado, por ser el más sencillo en su organización. Contrariamente, el servicio de internet ocupa el último lugar, en esta categoría, siendo evidente el poco interés de las autoridades educativas por implementar ese servicio. En suma el usuario determina que el nivel de sus

bibliotecas escolares ocupa la categoría de regular; porque mientras sus bibliotecas se encuentren abastecidas de libros y cuenten además con un espacio adecuado para la lectura, resultará innecesario contar con un servicio de audiovisuales o de internet.

7. En el caso de la satisfacción del servicio, el usuario tiene una valoración positiva del espacio preuniversitario, debido al reconocimiento que le otorga a la biblioteca por implementar una colección adecuada a las necesidades de información preuniversitaria. Sin embargo, recomienda mejorar el ordenamiento de los libros, que están a disposición del usuario bajo la modalidad de estantería abierta, porque continuamente la colección se desordena y ello dificulta la localización oportuna de los documentos.

RECOMENDACIONES

1. La biblioteca deberá evaluar periódicamente el grado de satisfacción de los usuarios. Por medio de la evaluación podrá determinarse las fallas que se producen en cada uno de los servicios bibliotecarios ofrecidos. De esta manera, la biblioteca podrá modificar o mejorar las acciones a fin de fortalecer a la biblioteca como centro de información y asegurar así la fidelidad de sus clientes.
2. Es necesario destinar un porcentaje del presupuesto asignado a la biblioteca para la compra de libros, dado que las universidades cambian sus contenidos curriculares de forma permanente. Ello obliga al usuario preuniversitario a adaptarse a dichos cambios y, en consecuencia, a elevar el nivel de sus conocimientos.
3. En el mediano plazo, será oportuno organizar un ambiente que pueda atender exclusivamente las necesidades de información del usuario preuniversitario, porque su proporción poblacional, según los resultados del estudio, tiende a ir en ascenso, esto último se desprende de la lectura de los reportes estadísticos.
4. Dentro de los servicios, se debe poner en marcha el servicio de préstamo a domicilio, sobretodo, para aquellos usuarios cuyo lugar de residencia se ubica en los distritos del Callao y de San Juan de Miraflores. De acuerdo a las encuestas éstos usuarios no pueden acceder diariamente a las instalaciones de la biblioteca. Por consiguiente,

disponer de ese servicio facilitará acercar los materiales bibliográficos a los usuarios que provienen del cono este y del Callao.

5. La biblioteca deberá habilitar dos módulos de consulta que estará en funcionamiento dentro de las instalaciones que son usadas para brindar el servicio de lectura al usuario preuniversitario, dado que tiene serias complicaciones para acceder a los catálogos ubicados en el primer piso. Lo cual contribuirá a reducir el tiempo en la búsqueda y recuperación de la información y lo adiestrará en el manejo de dicho recurso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **Álvarez, D.** (2002). *Una mirada a los estudios de comportamiento lector en bibliotecas públicas en América Latina*. México, D.F.: CONACULTA.
- **Campbell, N.** (1999). *Reforma organizativa y estrategia de gestión en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- **Córdoba, S.** (1998). *Formación de usuarios para estudiantes universitarios*. México, D.F.: UNAM, CUIB.
- *Directrices IFLA-UNESCO para el desarrollo del servicio en bibliotecas públicas*. (2002). (Trad. Philip Gill). México: CONACULTA. (Original en inglés, 2002).
- **Domínguez, M.** (1996). *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Ediciones Trea.
- **Fernández de Ávila, P.** (1998). *Servicios públicos de lectura para niños y jóvenes*. Asturias: Trea.
- *Formar usuarios en la biblioteca*. (2001). Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- **Gómez, J.** (1999). *Biblioteconomía*. Murcia: Universidad de Murcia.
- **González, A.** (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea.
- **Gosling, M.** (2002). *Servicio de referencia*. Bogotá: Rojas Eberhard Editores.
- **Hernández, P.** (1998). *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México, D.F.: UNAM, CUIB.
- **Hernández, P.** (Coord.) (1997). *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. México, D.F.: UNAM, CUIB.
- **International Federation of Library Associations and Institutions.** (2002). *Servicio de Bibliotecas Públicas*. Bogotá: Fundalectura.
- **Lancaster, F.** (1996). *Evaluación de la Biblioteca*. (Trad. Ramón Abad Hiraldo). Madrid: ANABAD. (Original en inglés, 1993).

- **López, J.** (Coord.) (1996). *Manual de información y documentación*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- **Magán, W.** (Coord.) (2002). *Tratado básico de biblioteconomía* (4a. ed.). Madrid: Complutense.
- **Morales, E.** (1993). *El servicio de consulta*. México, D.F.: UNAM, CUIB.
- **Orera, L.** (Edit.) (1998). *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.
- **Pymm, B.** (2002). *Administración de bibliotecas* (4a. ed.). Bogotá: Rojas Eberhard Editores.
- **Sanz, M.** (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide.
- **Svinicki, M.** (1995). *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **Arenas, M. A.** (1998). Uso de la información y su impacto educativo: la instrucción bibliográfica y su importancia. *Reencuentro: análisis de problemas universitarios* [en línea], N° 21. Recuperado de: <http://bibliotecadigitalconevyt.org.mx/servicios/hemeroteca/reencuentro/ue.html> [2005, 6 de junio].
- **Bellofatto, A., Carsen, T., y Lombardo, M.** (2002). *Encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias: un análisis comparativo de dos casos (Argentina y Nueva Zelanda)*. Buenos Aires (Argentina): SAI. Recuperado en: http://www.r020.com.ar/extradocs/tc_compara_arnz.pdf [2005, 17 de junio].
- **Calva, J.** (2005). *Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria*. México, D. F. (México): UNAM. Recuperado en: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/VOLVI1/necesidades.html> [2005, 28 de mayo].
- **Núñez, I.** (1997). Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. *ACIMED* [en línea], N° 5 (3). Recuperado de: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_3_97/aci6397.htm [2005, 8 de octubre].

- **Pérez, A.** (2002). Los usuarios de la información. *En IV encuentro de bibliotecarios teológicos latinoamericanos* [en línea]. La Habana (Cuba). Recuperado en: http://www.ibiblio.org/rilit/noticias/encuent4/Alvaro_Usuarios.pdf [2005, 10 de junio].
- *Reglamento de Organización y Funciones* (2002) [en línea]. Lima: Biblioteca Nacional del Perú. Sistema Nacional de Bibliotecas. Recuperado en: <http://bnp.gob.pe/pdf.rof.pdf> [2005, 27 de agosto].
- **Santaella, R.** (2005). Metodología de estudios de usuarios de información: Estudios de casos de la administración pública. *Revista TEXTOS de la Cibersociedad* [en línea], N° 5. Recuperado de: <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=61> [2005, 10 de junio].

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- **Bernhard, P.** (2002). La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior, situación actual. *Anales de Documentación*. 5, 361-408.
- **Calva, J.** (1999). El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores en el área de humanidades y ciencias sociales. *Investigación Bibliotecológica*. 3 (27), 11-40.
- **Calva, J.** (1996). El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios. *Desarrollo de colecciones y Diseño de Servicios*. 36-43.
- **Calva, J.** (1995). Surgimiento y manifestación en las necesidades de información en los investigadores. *Investigación Bibliotecológica*. 9 (19), 17-29.
- **Córdova, S.** (1996). Estudiando las necesidades del usuario a partir de su práctica. *Revista AIBDA*. 17 (2), 149-161.
- **Hernández, P.** (2001). La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios. *Investigación bibliotecológica*. 15 (30), 29-64.
- **Hernández, P.** (1993). El perfil de usuarios de información. *Investigación Bibliotecológica*. 7 (15), 16-22.
- **Izquierdo, M.** (1999). Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación Bibliotecológica*, 13 (26), 112-134.

- **Rendón, N.** (1999). En torno al usuario de la información. *Información, producción, comunicación y servicios*. 9 (40), 9-12.
- **Rendón, N.** (1998). Los estudios de comunidad en bibliotecas públicas. *Información, producción, comunicación y servicios*. 8 (35), 7-12.

ANEXOS

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer sus necesidades, hábitos y preferencias de información. Por ello, le solicito se sirva responder con la mayor objetividad posible.

Datos Generales:

Edad _____ Sexo _____

Colegio de Procedencia _____

Lugar de Residencia _____

Conocer y describir las necesidades de información del usuario preuniversitario en la Biblioteca Nacional.

1. ¿Cuál es la utilidad que usted le da, al leer el material bibliográfico del espacio preuniversitario, en la sala de Ciencia y Tecnología?

- a) Adquirir nuevos conocimientos
- b) Revisar conocimientos ya estudiados

Conocer y describir los hábitos de estudio del usuario preuniversitario en la Biblioteca Nacional.

2. ¿Cuántos días a la semana acude a leer los libros del espacio preuniversitario, en la sala de Ciencia y Tecnología?

- a) Una a dos veces por semana
- b) Tres a cuatro veces por semana
- c) Cinco veces por semana
- d) Toda la semana

3. ¿Cuántas horas al día lee los libros del espacio preuniversitario, en la sala de Ciencia y Tecnología?

- a) Dos horas al día
- b) Tres horas al día
- c) Cinco horas al día
- d) Más de seis horas al día

Conocer las preferencias temáticas de información del usuario preuniversitario en la Biblioteca Nacional.

4. Dentro de los libros ubicados en la estantería del espacio preuniversitario ¿Qué temas lee habitualmente?

- a) Ciencias (Física, Química, Biología y Matemáticas)
- b) Letras (Lenguaje, Literatura, Historia y otros)
- c) Aptitud académica
- d) Exámenes de admisión

5. Antes de ingresar a leer los libros del espacio preuniversitario de la sala de Ciencia y Tecnología ¿Consulta el catálogo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

Conocer los hábitos de lectura a nivel secundario.

6. Durante su educación secundaria ¿Qué tipo de material bibliográfico leía por su propia iniciativa y con más frecuencia?

- a) Libros
- b) Periódicos
- c) Revistas
- d) De todo

7. Durante su educación secundaria ¿Cuánto tiempo le dedicaba a la lectura?

- a) Una a dos horas por semana
- b) Tres a cuatro horas por semana
- c) Cinco a seis horas por semana
- d) Mas de seis horas por semana

Conocer el nivel de los servicios que ofrecen las bibliotecas escolares en Lima Metropolitana.

8. ¿Cuál de los siguientes servicios era el mejor de la biblioteca de su colegio?

- a) Servicio de lectura
- b) Servicio de préstamo a domicilio
- c) Servicio de información y consulta
- d) Servicio de internet
- e) Ninguno

9. De los materiales bibliográficos ¿Cuáles eran los mejores implementados en la biblioteca de su colegio?

- a) Libros
- b) Periódicos
- c) Revistas
- d) Audiovisuales
- e) Ninguno

10. La biblioteca de su colegio se encuentra o encontraba:

- a) Bien organizada
- b) Regularmente organizada
- c) Mal organizada
- d) No tiene biblioteca

Porqué.....

Conocer el nivel de satisfacción del usuario preuniversitario en la Biblioteca Nacional.

11. Considera que la colección que conforma el espacio preuniversitario es:

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Mala
- e) Pésimo

12. El servicio prestado por la Sala de Ciencia y Tecnología es:

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Deficiente
- e) Pésimo

13. ¿Cuál de los siguientes servicios debe mejorar?

- a) Estantería abierta
- b) Servicio de lectura en sala
- c) Información y consulta
- d) Formación de usuarios
- e) Servicio de fotocopia
- f) Ninguno

Porqué.....