



# **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**

## **Perfil del usuario de la Biblioteca Luis E. Valcárcel del Instituto Cultural Peruano Norteamericano**

### **INFORME PROFESIONAL**

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

### **AUTOR**

**María Victoria SOTELO TERRONES**

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

---

Sotelo, M. (2009). *Perfil del usuario de la Biblioteca Luis E. Valcárcel del Instituto Cultural Peruano Norteamericano*. Informe Profesional para optar el título profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

---

***A mis familiares y amigos***  
*por su interés y apoyo incondicional.*

***A mi asesor e informantes***  
*por apoyarme en el desarrollo de este trabajo.*

*Espero tener la oportunidad de retribuir...*

# ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

## INTRODUCCIÓN

### CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1	Descripción del tema.....	09
1.2	Antecedentes.....	11
1.3	Justificación.....	12
1.4	Objetivos.....	13
1.5	Marco teórico.....	13
1.6	Metodología.....	15

### CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1	Bibliotecas.....	17
2.2	Usuarios.....	17
2.3	Perfil del usuario.....	18
2.4	Necesidades de información.....	19
2.5	Bibliotecas especializadas.....	22
2.6	Desarrollo de colecciones.....	23
2.6.1	Principios del desarrollo de colecciones.....	24
2.6.2	Procesos del desarrollo de colecciones.....	25
2.6.3	Los usuarios y la política de desarrollo de colecciones.....	28

### CAPÍTULO III PERFIL DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECA LUIS E. VALCÁRCEL DEL INSTITUTO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO

3.1	El Instituto Cultural Peruano Norteamericano (ICPNA).....	31
3.1.1	Reseña histórica.....	31
3.1.2	Sedes.....	33
3.1.3	Visión, misión y valores.....	38
3.2	La Biblioteca Luis E. Valcárcel.....	39
3.2.1	Reseña histórica.....	40
3.2.2	Organización.....	42
3.2.2.1	Usuarios.....	43
3.2.2.2	Colecciones.....	44
3.2.2.3	Personal.....	46
3.2.2.4	Servicios.....	48
3.3	Identificación del perfil del usuario de la Biblioteca LEV.....	49
3.3.1	Aplicación de la encuesta.....	50
3.3.2	Análisis e interpretación de datos.....	51
3.3.3	Perfil del usuario de la Biblioteca LEV.....	64

**CAPÍTULO IV PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL  
DESARROLLO DE LA COLECCIÓN BASADO EN EL PERFIL  
DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECA LUIS E. VALCÁRCEL**

4.1	El desarrollo de colecciones en las Bibliotecas ICPNA.....	68
4.2	Propuestas para la mejora del proceso de desarrollo de colecciones basadas en el perfil del usuario de la Biblioteca LEV.....	69
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>75</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>77</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>79</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>82</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla N°1 Colección bibliográfica de la Biblioteca LEV.....	46
Tabla N°2 Preferencia por los servicios.....	58
Tabla N°3 Colecciones de interés de lectura.....	62
Tabla N°4 Tipos de usuario.....	64
Tabla N°5 Nivel de consulta de las colecciones.....	66
Tabla N°6 Textos sugeridos – colección english.....	71
Tabla N°7 Textos sugeridos – colección de referencia.....	71
Tabla N°8 Textos sugeridos – colección hemerográfica.....	72
Tabla N°9 Textos sugeridos – colección general.....	73
Tabla N°10 Costos de implementación.....	74

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico N°1 Relación entre necesidades y uso de la información.....	22
Gráfico N°2 Desarrollo de la colección, la biblioteca y la comunidad.....	25
Gráfico N°3 Proceso del desarrollo de colecciones.....	28
Gráfico N°4 Distribución de los encuestados por sexo.....	51
Gráfico N°5 Edad de los encuestados.....	52
Gráfico N°6 Nivel de estudios de los encuestados.....	52
Gráfico N°7 Actividades que realizan los encuestados.....	53
Gráfico N°8 Documento de ingreso.....	54
Gráfico N°9 Estado de actualización de la colección.....	55
Gráfico N°10 Soportes de información de preferencia.....	55
Gráfico N°11 Servicios de mayor preferencia.....	56
Gráfico N°12 Servicios de menor preferencia.....	57
Gráfico N°13 Necesidades de información.....	59
Gráfico N°14 Colecciones de mayor interés de lectura.....	60
Gráfico N°15 Colecciones de menor interés de lectura.....	61



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene por finalidad describir la situación actual de la Biblioteca Luis E. Valcárcel (LEV) del Instituto Cultural Peruano Norteamericano (ICPNA) de Lima Cercado a través de la determinación de las necesidades de información de sus usuarios. Se ha desarrollado debido a que en las Bibliotecas ICPNA no se han realizado estudios previos sobre las necesidades de información de sus usuarios, por lo que el proceso de desarrollo de colecciones no se ha estado dando en base a las necesidades de los usuarios reales y/o potenciales.

La importancia de la determinación del perfil de usuario de la Biblioteca LEV se puso de manifiesto debido a que los materiales recientemente adquiridos, a pesar de ser libros recomendados en distintas materias, no eran consultados de la manera esperada.

Al determinar el perfil del usuario de la Biblioteca LEV, se pondrá de manifiesto la necesidad de reformular el proceso de desarrollo de colecciones, el cual ya no sólo estará basado en las necesidades de información de los usuarios reales, sino que se podrán implementar nuevos servicios basados en el estudio del perfil del usuario. Finalmente, para que la biblioteca tenga mayor acogida y se pueda captar un mayor número de usuarios potenciales, se recomienda el diseño y ejecución del plan de marketing de la biblioteca.

El desarrollo de este trabajo tiene como objetivos: describir la situación actual de la Biblioteca LEV, determinar las necesidades de información de sus usuarios y proponer una bibliografía básica en relación a la función de la biblioteca y a las necesidades de los usuarios. Para alcanzar tales fines, el contenido de este informe se ha subdividido de la siguiente manera:

En el Capítulo I, Proyecto del informe profesional, se expone la problemática actual de la Biblioteca LEV y se define la metodología que se utilizará para la determinación del perfil del usuario.

El Capítulo II constituye el Marco Teórico, y se presentan los conceptos básicos relacionados a la definición del perfil del usuario.

El Capítulo III presenta el Perfil del usuario de la Biblioteca LEV del ICPNA, describe con mayor detalle la situación de la biblioteca, se inicia la recolección de datos, finalmente se analiza la información obtenida con lo que se determina el perfil del usuario.

Finalmente, en el Capítulo IV, Propuesta para el mejoramiento del desarrollo de la colección basado en el perfil del usuario de la Biblioteca LEV, se desarrolla la propuesta para mejorar el proceso de desarrollo de colecciones.

# **CAPÍTULO I**

## **PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL**

### **1.1 Descripción del Tema**

El Instituto Cultural Peruano Norteamericano (ICPNA) fue fundado el 02 de junio de 1938, en la actualidad cuenta con cinco sedes a nivel de Lima Metropolitana, situadas en los distritos de Lima Cercado, Miraflores, San Miguel, La Molina y Los Olivos. Consciente de las necesidades de información de sus estudiantes y de la comunidad, ha implementado cinco bibliotecas -una en cada sede-, las cuales tienen por objetivo satisfacer las necesidades de información de los alumnos, socios, personal administrativo y público en general, fomentando el hábito de la lectura y la investigación. La finalidad del instituto es fomentar el conocimiento y el intercambio cultural entre el Perú y los Estados Unidos de América, a través de la enseñanza de los idiomas inglés y español, así como el desarrollo de bibliotecas bilingües y la difusión de las manifestaciones artísticas y culturales de ambos países.

Durante el mes de julio del año 2006 las Bibliotecas ICPNA tuvieron un cambio en la gestión a nivel de la jefatura de la Dirección de Biblioteca, que tiene entre otros objetivos la sistematización del proceso de adquisición -que a la fecha se realiza de manera subjetiva-, basado en las sugerencias brindadas tanto por el asistente como por el supervisor de biblioteca. Las propuestas de adquisición de material bibliográfico son remitidas al encargado de adquisiciones, quien realiza una segunda evaluación antes de aprobar la adquisición de los materiales sugeridos. Por lo que la actual jefatura ha señalado como prioridad la identificación del perfil de los usuarios para así

mejorar el desarrollo de colecciones. De esta manera se podrán identificar las necesidades de información de los usuarios reales y potenciales, con lo que se satisfarían las necesidades de información de estos, se mejorarán los servicios que actualmente se brindan y, por ende, se incentivaría la lectura y la investigación.

La Biblioteca LEV ubicada en el Jr. Cuzco 446 en el distrito de Lima Cercado, actualmente tiene 47 años brindando sus servicios a la comunidad estudiantil del instituto y a la población de los distritos aledaños (Lima Cercado, Zárate, Rímac, San Juan de Lurigancho, Breña, Jesús María, El Agustino, etc).

Durante el mes de enero del año 2007, se generó el Informe de Inventario 2006, el cual se realizó durante el mes de diciembre del año 2006, en este documento la actual jefatura de la Dirección de Biblioteca solicitó que se incluya un análisis de la colección bibliográfica; dicho análisis sólo presenta la cantidad de volúmenes existentes por materia.

Los factores antes descritos permiten proponer la realización de un estudio de usuarios con la finalidad de identificar el perfil del usuario de la Biblioteca LEV, que permita realizar un desarrollo de colecciones que responda a las necesidades de estos usuarios, ya que actualmente este proceso se realiza de manera empírica basándose en la estadística de consulta en sala y utilizando la información obtenida en el informe de inventario mencionado.

## 1.2 Antecedentes

La Biblioteca LEV se encuentra ubicada en la sede de Lima Cercado, y en ella hasta el momento no se ha realizado ningún trabajo de investigación referido a este tema. Sin embargo, durante el mes de enero del año 2007, se generó el Informe de Inventario 2006, realizado durante el mes de diciembre, en el cual se realizó un breve análisis de la colección, dando como resultado las diferencias entre áreas temáticas en cuanto a cantidad de títulos existentes. En la actualidad se está trabajando con esta información para poder llevar a cabo los procesos de adquisición, teniendo como prioridad el reforzamiento de las áreas temáticas que cuenten con menor número de ejemplares.

A nivel bibliotecológico, se ha consultado dos informes profesionales, el primero de Jeny Isabel Mendoza Mora (1999) titulado *Estudio de usuarios de la sala Estuardo Núñez Hague de la Biblioteca Nacional del Perú*, que tiene por finalidad: conocer las necesidades de información de los usuarios a los que atiende y determinar el grado de satisfacción de éstos con respecto a los servicios que brindan.

El segundo informe profesional consultado fue el presentado por Miguel Angel Cano Lenk (2003). Este informe se titula *Estudio de usuarios de la sala de lectura Cristóbal de Losada y Puga de la Biblioteca Nacional del Perú*, y presenta un estudio referido a las necesidades de información de sus usuarios y la relación que existe entre estas necesidades y los servicios que brindan; esto con la finalidad de proponer mejoras en los diferentes servicios.

Ambos informes profesionales definen los conceptos básicos referidos a estudios de usuarios, así como también realizan un análisis del perfil del usuario de cada sala; en ambos trabajos podemos ver la metodología empleada para la determinación del perfil del usuario y la manera en la que esta información se tomó de base para mejorar los servicios que actualmente ofrecen.

### **1.3 Justificación**

La definición del perfil del usuario de la Biblioteca LEV del ICPNA, permitirá tanto a la jefatura de la Dirección de Biblioteca como al personal encargado de la sede tener mayor información acerca de las necesidades de información de nuestros usuarios, con lo que se podrá sistematizar el proceso de adquisición de material bibliográfico, a mediano o largo plazo se podrá medir la eficiencia de los servicios que se vienen brindando y, si fuera necesario, reestructurar y/o mejorar los servicios brindados hasta la fecha. De darse el caso podremos estar en la capacidad de diseñar nuevos servicios.

Asimismo, este trabajo de investigación sirve como punto de partida para mejorar los procesos de adquisición a nivel de todas las Bibliotecas ICPNA, a partir de éste se podrán desarrollar políticas de adquisición que sean aplicables a las distintas sedes, se mejorarán los servicios bibliotecarios, se logrará un mejor uso de las colecciones, y se cumplirá con los objetivos trazados por la Institución.

## 1.4 Objetivos

- Objetivo general

Describir el perfil del usuario de la Biblioteca LEV del Instituto Cultural Peruano Norteamericano.

- Objetivos específicos

- a. Determinar las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca LEV.
- b. Proponer un conjunto de pautas para el mejoramiento del desarrollo de colecciones en la Biblioteca LEV.

## 1.5 Marco teórico

- Usuario

Es toda persona que posee necesidades de información, se les puede distinguir como usuarios reales y potenciales. Los sistemas de información los consideran la parte fundamental en la concepción de sus servicios.

Sanz (1994), define al usuario de la siguiente manera:

Aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades. ...se han dividido a estos en dos grandes grupos: usuarios potenciales, que son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades pero no son conscientes de ello, por lo tanto no expresan sus necesidades y, usuarios reales, son aquellos que no sólo son conscientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente (p. 19).

- Perfil del usuario

Está determinado por las características al momento de realizar búsquedas, el tipo de información que consulta, los hábitos de lectura, entre

otros. Sobre esto García (1995), citado por Saide (2003), indica: “es recomendable saber qué leen, cuál es su formación, cómo son, qué hacen o qué investigan, qué es lo que les interesa; más aún, personalizar el conocimiento de los usuarios y tener un inventario de ellos” (p. 44).

- Necesidades de información

Las necesidades de información se manifiestan a partir de situaciones en las que los individuos reconocen falta de conocimiento sobre un tema en específico. Estas necesidades varían según el ámbito en el que se desenvuelve.

Lancaster (1978), citado por Sanz (1994), clasifica las necesidades de información de la siguiente manera:

- “a) La necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y/o el título.
- b) La necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular (necesidad de tipo temático)” (p. 24).

Es responsabilidad de toda biblioteca o unidad de información identificar las necesidades e intereses de información de los usuarios reales y potenciales, la colección deber estar dirigida a ellos y debe guardar estrecha relación con las metas y objetivos de la institución.



- Desarrollo de colecciones

El desarrollo de colecciones es una actividad por la que se procede a incrementar el acervo bibliográfico de una unidad de información, este incremento no puede ser indiscriminado ya que va de la mano con los objetivos de la institución y la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios a los cuales dirige sus servicios. Ambos aspectos se deben tener muy en claro para poder realizar este proceso, a la vez se debe tomar en cuenta la vigencia de los documentos que se pretenden adquirir.

Gonzales (1998), afirma:

La selección del material a incluir en la colección de una biblioteca sea este impreso, magnético y/o electrónico se realiza de acuerdo a las necesidades de los usuarios y debe estar directamente relacionada con la misión y los objetivos de la institución (p. 2).

Para poder llevar a cabo este proceso se deben realizar una serie de actividades previas, como: la determinación de los criterios de selección, la evaluación de las necesidades, proceso de adquisición, estudio de uso de la colección, evaluación, conservación y expurgo (Gómez, 1999).

## **1.6 Metodología**

Para el presente informe profesional se utilizará el método de investigación descriptivo a través de la aplicación de una encuesta en la modalidad de cuestionario; el mismo que estará conformado por diez preguntas en su mayoría de tipo cerradas y en algunos casos se utilizará una escala tipo Likert.

Se trabajará con una muestra representativa de 362 alumnos, cantidad que fue determinada haciendo uso de la fórmula de muestreo probabilístico aleatorio simple.

El cuestionario se aplicará en la sede de Lima Cercado durante el mes de octubre del año 2007 de lunes a viernes y durante los horarios con mayor número de matriculados. Permitirá identificar: datos sociodemográficos, información sobre el uso de los recursos o servicios informativos y las necesidades de información de los encuestados.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Bibliotecas**

Existen diferentes tipos de bibliotecas, como las escolares, comunales, parroquiales, públicas, privadas, entre otras; todas éstas tienen diferentes objetivos, pero a la vez todas deben su existencia a los usuarios. Los usuarios son el elemento fundamental de toda unidad de información, por esto deben ser tomados en cuenta en el proceso de desarrollo de la colección, en la formulación de los servicios que ofrecen así como en la evaluación de los mismos. Todos estos procesos deben haber sido concebidos de acuerdo a las necesidades de información de los usuarios reales y potenciales; para esto se deben realizar estudios que determinen su perfil. Muchas veces los procesos mencionados se desarrollan suponiendo que cubrirán las necesidades de los usuarios, pero sin haber realizado estudios previos, es decir, se realizan de manera subjetiva.

### **2.2 Usuarios**

Son usuarios todas aquellas personas que necesitan información por diferentes motivos. Toda unidad de información puede identificar dos tipos de usuarios: los usuarios reales y los usuarios potenciales. Los usuarios reales son todos aquellos que hacen uso de la información y de los servicios que se brindan y los usuarios potenciales son los que aún no han podido ser captados por la unidad de información, muchas veces porque no se sienten identificados con los servicios ni con la información que la unidad de información les ofrece.

Monfasani (2006), define los tipos de usuario de la siguiente manera: “los potenciales, que son los que necesitan información pero no están conscientes de ello, y los reales, que también la necesitan, no tienen tanto nivel de incertidumbre y son los que la utilizan frecuentemente” (p. 47).

### **2.3 Perfil del usuario**

Una unidad de información debe determinar el perfil del usuario al que atiende, de tal manera que se puedan identificar las necesidades de información tanto de los usuarios reales como de los potenciales, de esta forma los requerimientos de ambos pueden ser cubiertos tanto en lo referente a la formación de la colección como en el diseño de los servicios. Sobre esto Prasad (2000) señala que “Un sistema de información tiene que tener en consideración los requisitos de información de los usuarios potenciales” (p. 13).

La definición del perfil del usuario permite identificar las necesidades de información, con lo que el proceso de desarrollo de colecciones es mucho más acertado. Sobre esto Calva (1997), citado por Negrete (1998), sostiene: “Las bibliotecas, al contar con un perfil de sus usuarios, podrán determinar qué necesidades de información tienen y con base en este perfil de necesidades desarrollar la colección documental que las satisfaga” (p. 50).

El perfil del usuario de una unidad de información está referido al tipo de información que generalmente consulta y a los medios que utiliza o que prefiere para ubicar dicha información. Por lo tanto, al realizar un estudio del perfil se identifican los intereses intelectuales de los usuarios, el tipo de materiales que

prefiere consultar (estos materiales pueden ser del tipo bibliográfico, hemerográfico, audiovisual, etc.), así como los medios que utiliza para realizar y absolver sus consultas.

Sobre lo anteriormente mencionado, García (1995), citado por Saide (2003), define el perfil de usuario de la siguiente manera: “Se entiende como *perfil* la escolaridad, la función o actividad, los recursos de información que utiliza, los métodos que sigue para localizar información, qué lenguaje maneja, entre otros” (p. 44). La identificación del perfil del usuario permite trazar o mejorar las políticas de adquisición ya existentes para posteriormente realizar un estudio sobre los medios que utiliza el usuario al realizar sus búsquedas.

## **2.4 Necesidades de información**

Las necesidades de información se dan a partir del requerimiento de información de un individuo. Las bibliotecas deben conocer estas necesidades para encaminar los servicios que brindan.

Taylor (1968), citado por Romanos de Tiratel (2000), señala en un trabajo inicial sobre las necesidades de información: “La entrevista de referencia y la interacción bibliotecario/usuario. Es en ese sentido que el autor propone a los referencistas que ayuden a los buscadores de información a comprender su necesidad 'comprometida' “ (p. 23).

Seguidamente, identifica cuatro niveles de necesidad de información, descritos de la siguiente manera:

1. Necesidad visceral: Antes que nada está la necesidad consciente o aun inconsciente que no existe en la experiencia recordada del que busca. Puede ser sólo un tipo vago de insatisfacción. Probablemente sea inexpresable en términos lingüísticos. Esta necesidad (realmente no es todavía una pregunta) cambiará de forma, calidad, concreción y criterios cuando se agregue información, cuando sea influida por la analogía, cuando su importancia crezca con la investigación.
2. Necesidad consciente: En el segundo nivel existe una descripción mental consciente de una mal definida área de indecisión. Probablemente será una formulación ambigua y vaga. El buscador puede, en este estado, hablar con alguien más para afinar su enfoque. Presumiblemente espere que sucedan dos cosas en este proceso: (a) sus colegas comprenderán las ambigüedades; y (b) esas ambigüedades desaparecerán gradualmente en el curso del dialogo.
3. Necesidad formalizada: En este nivel un buscador puede dar forma a una formulación cualificada y racional de su pregunta. Aquí describe su área de duda en términos concretos, esta puede ser pensada o no dentro el contexto o de las restricciones del sistema del que quiere información. Por cierto, en este nivel puede ver al bibliotecario como parte del sistema antes que como un colega.
4. Necesidad comprometida: En el cuarto nivel la pregunta se reformula en anticipación a lo que los archivos pueden proporcionar. El buscador debe pensar en términos de la organización de archivos particulares y de paquetes discretos disponibles –tales como libros, informes, artículos, dibujos o tablas (p. 23-24).

Tanto la necesidad visceral como la consciente se dan entre colegas a diferencia de las dos últimas -necesidad formalizada y comprometida- en las que se requiere la presencia de un bibliotecario.

La necesidad informativa de una persona (usuario) es denominada 'necesidad de información'. Como sabemos, las necesidades de información están definidas por los intereses individuales y/o colectivos de las personas. Prasad (2000) enfatiza que son necesidades objetivas, que están orientadas hacia la realidad y la práctica, que es una condición en la que cierta información contribuye al logro de un propósito determinado (p. 15).

En la mayoría de los casos las necesidades de información obedecen a factores intelectuales de acuerdo al entorno en el que se desenvuelven; sobre esto, Krikelas (1983), citado por Romanos de Tiratel (2000), considera que:

La información como cualquier estímulo que reduce la incertidumbre; y la necesidad como un reconocimiento de la existencia de esa incertidumbre en la

vida personal o relacionada con el trabajo de un individuo. Así, la búsqueda de información comienza cuando alguien percibe que el estado actual del conocimiento poseído es menor al que necesita para tratar alguna cuestión o problema. El proceso termina cuando ya no existe esa percepción (p. 26).

Seguidamente, Krikelas destaca que:

El ambiente en el que trabaja o vive una persona tiene una gran influencia en la definición de las necesidades. Parece claro que los individuos reconocen la incertidumbre (o sea, tienen una necesidad de información) dentro de una amplia gama de situaciones personales y relacionadas con el trabajo; también pueden responder a algún evento específico (p. 27).

Las necesidades de información pueden caracterizarse de manera más pragmática ya que éstas tienen por objetivo permitir que aquellos que ofrecen la información tengan conocimiento acerca de las necesidades del que pregunta.

Wilson (1997), citado por Romanos de Tiratel (2000):

Identifica cinco tipos: necesidad de nueva información; necesidad de elucidar la información que ya se posee; necesidad de confirmar la información poseída; necesidad de elucidar las creencias y valores poseídos; necesidad de confirmar las creencias y valores que se tienen. Concluye que los tres primeros se relacionan al aspecto cognitivo, mientras que en los dos últimos se reconoce el papel de las creencias y valores que se tienen. Agrega, que este tipo de necesidades también se expresan mediante el tipo de preguntas que la gente plantea, clasificándolas de la siguiente forma:

- \* necesidad de orientación, preguntas para descubrir lo que pasa;
- \* necesidad de reorientación, preguntas para comprobar que se está en el camino correcto;
- \* necesidad de construcción, preguntas para formar una opinión o resolver un problema; y
- \* necesidad de extensión, preguntas para construir sobre el conocimiento existente (p. 26).

Para Line (1971), citado por Sanz (1996), “necesidad de información, es aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación, etc. En este concepto se encuentran implicadas valoraciones muy personales, pues lo que para un usuario es una información importante para otro puede ser irrelevante” (p. 184).

Las necesidades de información de un individuo pueden definirse como aquellos conjuntos de datos que es necesario poseer para cubrir un objetivo determinado. Hernández (1998) señala que:

El uso que se hará de la información determina las necesidades informativas de una persona; a partir de un problema, se busca la solución. La información puede ser utilizada en la recreación del conocimiento de una disciplina, o ser aplicada en forma directa, y aumentar así el saber empírico (p. 4).

Entonces, podemos concluir que la necesidad de información es una parte creativa que hay que tomar en cuenta a la hora de establecer el perfil del usuario.

#### **Gráfico N° 1**

Relación entre necesidades y uso de la información

Usuario + Objetivo de uso (solución a un problema) + Información que cubra el objetivo de uso = Necesidad de información

Fuente: Hernández (1998).

## **2.5 Bibliotecas especializadas**

Este tipo de unidad de información por lo general pertenece a instituciones privadas, tienen por finalidad apoyar y mejorar la gestión del personal que labora en estas con lo que la productividad se verá incrementada.

Con respecto a los usuarios, por lo general suele estar a disposición únicamente del personal que labora en la entidad, en algunos casos dependiendo de las políticas internas se permite el acceso a usuarios externos. Las necesidades de información de los usuarios de este tipo de biblioteca se dan en función al rubro y a los objetivos gerenciales de la institución.



El desarrollo de colecciones deberá contemplar las necesidades informativas de las diferentes áreas que conformen la entidad. La característica de este tipo de biblioteca es que la información con que cuentan es sumamente exhaustiva, por lo que parte de su colección puede estar conformada por literatura gris. Al depender de una entidad privada, estas colecciones son actualizadas constantemente de acuerdo a las innovaciones en las diferentes áreas.

Monfasini (2006) describe a las bibliotecas especializadas de la siguiente manera: “poseen colecciones especializadas en un área temática en función de tipos de usuario específicos. Tienden a la actualización y sus demandas llevan a satisfacer las necesidades de la institución” (p. 49).

## **2.6 Desarrollo de colecciones**

El desarrollo de colecciones es la actividad por la que el bibliotecólogo se encarga de incrementar el acervo bibliográfico de la unidad de información en la que se desempeña, para desarrollar este proceso se tomará en cuenta diversos criterios, siendo el más importante el perfil del usuario, mediante el cual se identifican las necesidades de información. La información arrojada por el estudio del perfil del usuario de la unidad de información, servirá de base fundamental para la definición o reformulación de la política de adquisición.

Se pueden identificar tanto las fortalezas como las debilidades de la colección de una biblioteca, esta identificación se da de acuerdo a las necesidades de información de la comunidad así como del uso que hacen de

los materiales... de esta manera se pueden corregir debilidades y balancear las áreas de interés... (Negrete y Calva, 1996).

Posteriormente, Negrete (1997), citado por Calva (1998), sostiene que: [...]el desarrollo de colecciones tiene como objetivo construir una colección de materiales documentales, cuyo contenido responda con efectividad a las necesidades de información de la comunidad a la que sirve (p. 50).

En toda unidad de información es importante contar con información actualizada de acuerdo a las demandas de los usuarios a los que atiende. Pailos (1998) define el desarrollo de colecciones como “la actividad que implica aspectos de crecimiento, pero también de actualización del acervo, utilizando la concepción amplia de gerencia” (p. 34).

### **2.6.1 Principios del desarrollo de colecciones**

Evans (1979), citado por Cadavid (1994), fijó seis postulados en los que relaciona la comunidad, la biblioteca y el personal:

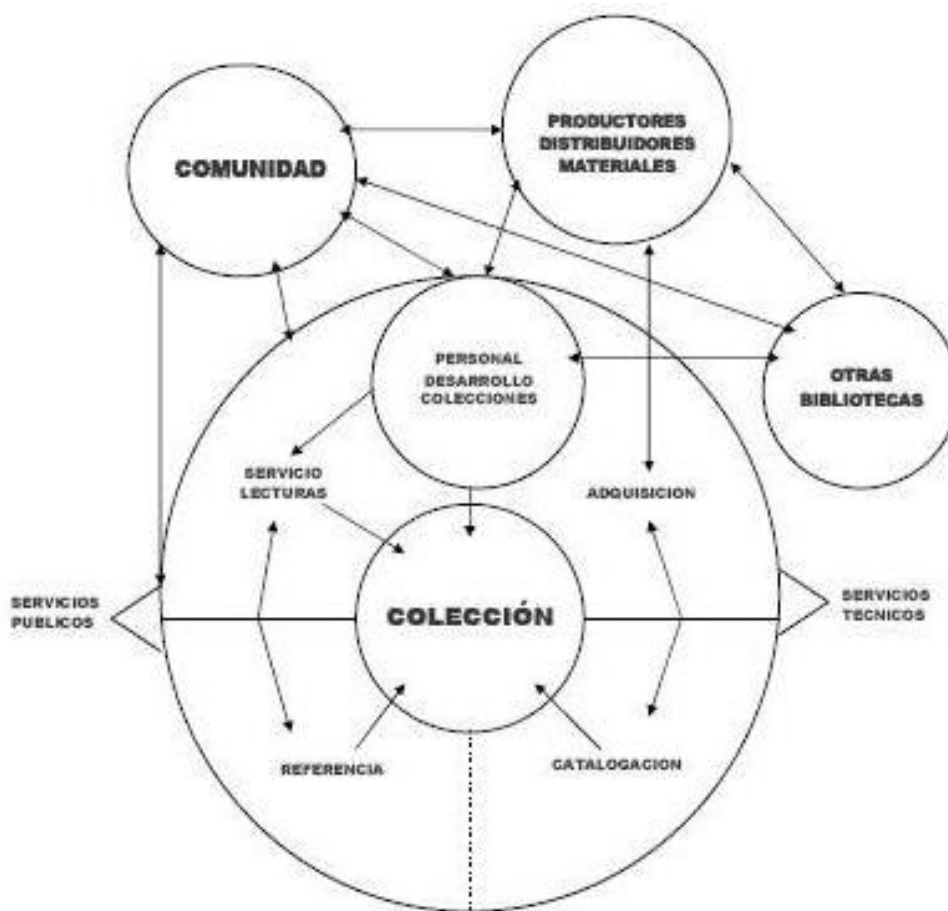
1. ...debe estar engranado principalmente a las necesidades de la comunidad, más que a estándares abstractos de calidad;
2. ...para ser efectivo debe responder al total de las necesidades, más que a la necesidad de usuarios específicos;
3. ...debe llevarse a cabo con el conocimiento y la participación en programas cooperativos a niveles locales, regionales y nacionales;
4. ...debe considerar toda clase de formas de presentación de los materiales para su inclusión en la biblioteca;
5. ...ha sido, es y será siempre una labor subjetiva y por consiguiente prejuiciada y sujeta a errores;
6. ...no es algo que se aprenda completamente en clases o por medio de lecturas, sino que es por la práctica efectiva y cometiendo errores que una persona se hace eficiente en este proceso (p. 19).

Respecto al postulado 5, cada vez, se hacen estudios para obtener resultados lo más objetivamente posibles.

Vaca (2002) presenta el siguiente esquema en el que grafica la relación existente entre la colección, la biblioteca y la comunidad.

**Gráfico N° 2**

Desarrollo de la colección, la biblioteca y la comunidad



Fuente: Vaca (2002).

### 2.6.2 Procesos del desarrollo de colecciones

El desarrollo de colecciones es un proceso que abarca diferentes aspectos, todos directamente relacionados al incremento racional de la

colección de una unidad de información. Las principales actividades a ejecutar dentro de este proceso son:

Identificación del perfil de los usuarios y de los objetivos de la entidad a la que corresponde, esto permitirá conocer las necesidades de información de los usuarios y orientar el desarrollo de la colección en base a los lineamientos institucionales.

Evaluación de la colección, permitirá conocer el uso de las colecciones. Con esta información y con la que se obtuvo del punto anterior se procederá a la implementación de las colecciones que aún puedan calificarse como débiles. Esta actividad también permitirá identificar los materiales para descarte. La evaluación de la colección debe ser realizada periódicamente ya que es un indicador de gestión del servicio de biblioteca.

Los puntos ya mencionados son indispensables para iniciar el proceso de selección y adquisición de material bibliográfico, hemerográfico y/o audiovisual, con lo que se da por concluido el proceso de desarrollo de colecciones.

Como ya se mencionó, el desarrollo de colecciones tiene por finalidad ampliar el acervo de la unidad de información, esto debe ser realizado tomando en cuenta las necesidades de información de los usuarios, pero este concepto aún queda un poco corto ya que el proceso de desarrollo de colecciones abarca otras actividades más; sobre esto Gómez (1999) sostiene:

Abarca varias actividades como la determinación de los criterios de selección, evaluación de necesidades, proceso de adquisición, estudios del uso de la colección, evaluación, conservación, cooperación para compartir recursos, conservación y expurgo. Hoy se da gran importancia a la evaluación y a la gestión, y no solo al crecimiento. ...No acaba cuando se pone un libro en un estante: debe evaluarse su uso, su vigencia, su estado de conservación su retirada (p. 113).

Vaca (2002) sostiene que:

La colección de la biblioteca es un organismo vivo, supone de creación, formación, procesamiento y mantenimiento lo que lleva consigo tanto el incremento como la revisión continua, encaminados a incorporar nuevos materiales, a cubrir vacíos existentes, a descartar material obsoleto, todo con miras a prestar un excelente servicio (p. 4).

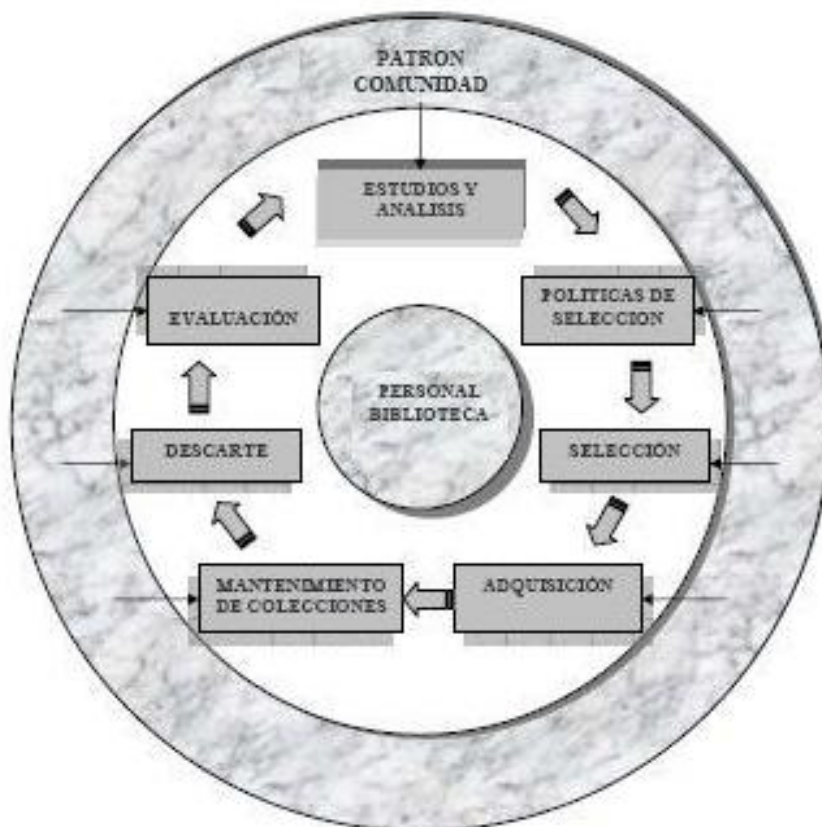
Algunos de los aspectos que Vaca (2002) considera se deben contemplar en la política de desarrollo de colecciones son:

1. Necesidades de información de los usuarios.
  - Investigativas
  - Instructivas
  - Consulta
  - Recreativas y culturales
2. Idioma.
3. Tipos y formatos de colecciones.
  - Libros de referencia
  - Libros de colección general (incluidas las tesis y trabajos de grado)
  - Publicaciones seriadas
  - Materiales audiovisuales (discos, videos y cintas)
4. Procedimientos de selección.
  - Revisión de listas básicas: una lista básica es una guía bibliográfica que registra los títulos de las diversas obras consideradas más importantes y de base para fomentar colecciones documentales...
  - Visitas a editoriales e instituciones
  - Consultas a investigadores, especialistas, referencistas, libreros.
  - Revisión de las fuentes bibliográficas, catálogos, listados, índices, reseñas.
  - Información extraída de estadísticas de la biblioteca (libros más solicitados, sugerencias de los usuarios).
5. Evaluación de colecciones.
  - Se debe tener en cuenta la misión, metas y objetivos de la biblioteca.
  - Fin de la evaluación: conocer hasta que grado se están cumpliendo los objetivos de la biblioteca... y capacidad de mejorar y/o implementar nuevos servicios con el fin de determinar los correctivos y ajustes necesarios para una prestación de mejores servicios para el usuario.
  - Métodos de evaluación:
    - Cualitativas
    - Cuantitativas (p. 9).

Vaca (2002) presenta el siguiente esquema para graficar el proceso del desarrollo de colecciones:

**Gráfico N° 3**

Proceso del desarrollo de colecciones



Fuente: Vaca (2002).

### 2.6.3 Los usuarios y la política de desarrollo de la colecciones

Romanos de Tiratel (1998) define a la política de desarrollo de la colección de la siguiente manera:

Es la manifestación escrita que funciona al mismo tiempo como herramienta para la planificación y como recurso para la comunicación. Pretende clarificar los objetivos y facilitar la coordinación y la cooperación, tanto dentro de una biblioteca o sistema bibliotecario como entre bibliotecas cooperantes (p. 3).

Las políticas de desarrollo de la colección se ven concretadas una vez que son plasmadas de manera formal. Dichas políticas constan de varias

partes, entre ellas tenemos a “la misión”. En este apartado se debe describir la comunidad hacia la que se atiende, de existir diversos grupos de usuarios estos deben ser detallados también. Otra de las secciones de este documento es la relacionada al “análisis materia por materia de la colección”, en esta parte se definirán las políticas relacionadas a los niveles de intensidad de la colección. Para que una biblioteca o unidad de información tenga resultados precisos debe haber realizado estudios sistemáticos de la comunidad a la que sirve. Finalmente, la revisión del documento estará ligada directamente a los estudios de usuarios realizados, de tal manera que si se diera una evaluación posterior a dichas políticas se procederá a evaluar las colecciones y por ende se necesitará un estudio de usuarios pormenorizado (Romanos de Tiratel, 1998).

Como hemos podido apreciar, las personas poseen necesidades de información, las cuales en su mayoría están orientadas hacia el ámbito intelectual y laboral, es importante que las unidades de información identifiquen las necesidades de sus usuarios ya que en base a estas se realizará el desarrollo de colecciones y por consiguiente el proceso de adquisición de material bibliográfico, para esto se debe tomar en cuenta no sólo las necesidades de información de los usuarios reales y potenciales si no que se deben priorizar los objetivos de la institución.

Con relación a lo antes expuesto, Gonzales (1998) sostiene que “La selección del material a incluir en la colección de una biblioteca sea este impreso, magnético y/o electrónico se realiza de acuerdo a las necesidades de

los usuarios y debe estar directamente relacionada con la misión y los objetivos de la institución”.



### **CAPÍTULO III**

## **PERFIL DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECA LUIS E. VALCÁRCEL DEL INSTITUTO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO**

### **3.1 El Instituto Cultural Peruano Norteamericano (ICPNA)**

El ICPNA es un centro cultural binacional reconocido por su contribución al desarrollo de la comunidad a través de la enseñanza de los idiomas inglés y español, además de su labor difusora del libro y el hábito de la lectura a través de su red de bibliotecas y por su programación cultural variada, de nivel internacional, en sus galerías y auditorios.

El ICPNA forma parte de la Asociación de Centros Binacionales (BNCs) de Latinoamérica, integrada por instituciones autónomas que mantienen y promueven vínculos de cooperación e intercambio entre sus respectivos países y los Estados Unidos de América a través de la enseñanza de idiomas, programas culturales, desarrollo de bibliotecas y oportunidades de estudios superiores (Education USA).

Los Centros Binacionales trabajan frecuentemente en cooperación con la Sección Prensa y Cultura de la Embajada de los Estados Unidos en cada país, pero son independientes en su política administrativa y financiera (ICPNA, 2007).

#### **3.1.1 Reseña histórica**

El ICPNA fue fundado el 02 de junio de 1938. Entre sus fundadores figuran personalidades como Manuel Beltroy, Estuardo Núñez, Jorge Basadre,

Luis E. Valcárcel, Julio C. Tello, Aurelio Miró Quesada, Juan Pardo Heeren, Ricardo Palma Silva, Luis C. Infante, Alberto Tauro del Pino, Horacio Urteaga, José Gálvez, José Jiménez Borja, Godofredo García, Carlos Monge, José Flores-Araoz, Nicomedes Santa Cruz, John Murdoch, Albert Anthony Giesecke P., entre otros personajes del arte, la ciencia y la cultura. (ICPNA, 2007)

El centro cultural inició inmediatamente un activo programa cultural. El primer evento público fue en diciembre de 1938; se celebró la Conferencia Panamericana, la cual consistía en una serie de conferencias, conciertos, recitales, exposiciones y representaciones teatrales, para familiarizar a los delegados de la Conferencia con la rica y variada cultura del Perú.

Al ser el ICPNA una entidad cultural autónoma pensó que debía mantenerse sin apoyo financiero de los gobiernos del Perú o los Estados Unidos y es así como inicia la enseñanza del idioma inglés y español. El Instituto se sostuvo principalmente con donaciones de particulares y de firmas comerciales. Debido al interés en aprender dos de los más difundidos idiomas, las pensiones por clases mantienen en la actualidad el presupuesto anual; de cuyos ingresos se invierten en la mejora de facilidades en el Instituto y en el enriquecimiento del programa cultural.

En la enseñanza del idioma inglés, el ICPNA inició sus actividades en un local de la calle Pando (hoy Carabaya), para posteriormente en el año 1958 iniciar la construcción del edificio ubicado en Jr. Cusco 446 (antes Calle Corcovado). Desde su fundación, el ICPNA comprendió el valor del inglés

americano como el idioma que habla el mundo, habiendo formado a decenas de generaciones de peruanos que alcanzaron metas internacionales.

En la actualidad, el ICPNA cuenta con cinco sedes a nivel de Lima Metropolitana. Adicionalmente tiene convenios con las provincias de Huánuco, Huancayo y Huancavelica a través del Convenio ICPNA Región Centro y con Piura por medio del Convenio ICPNA Región Grau. Estos convenios garantizan que no sólo el esquema administrativo si no también la metodología aplicada en la enseñanza sean similares a las aplicadas en las sedes de Lima para lo cual son asistidos constantemente. Los ICPNA que pertenecen a este convenio cuentan al igual que las sedes de Lima metropolitana con una biblioteca a las cuales se les brinda orientación constante mas no existe un vínculo directo.

### **3.1.2 Sedes**

En la actualidad el ICPNA cuenta con cinco sedes a nivel de Lima Metropolitana. La primera sede actualmente se ubica en Jr. Cuzco 446 – Cercado de Lima; la segunda sede fue abierta en el año 1960 en el distrito de Miraflores e inaugurada oficialmente en el año 1963, esta sede se ubica en la Av. Angamos Oeste 160; en el año 1997, se inaugura la sede de San Miguel ubicada en el distrito del mismo nombre en la Av. La Marina 2469. La cuarta sede que apertura el ICPNA se ubica en el distrito de La Molina en el año 2003 y se ubica en Jr. La Floresta 100; finalmente, en el año 2006, se inaugura la sede de Lima Norte ubicada en el distrito de Independencia en la Av. El Pacífico 477.

La mayoría de las sedes ya mencionadas cuenta con Galerías y con Auditorios, en los cuales se presentan las diversas actividades culturales organizadas por el Instituto y dirigidas al público en general.

- Galerías

Para la ejecución de muchas de las actividades culturales con proyección a la comunidad, el ICPNA cuenta actualmente con seis galerías - dos en la sede de Lima Cercado, dos en la sede de Miraflores, una en la sede de San Miguel y una en la sede de La Molina- las que cumplen con los más exigentes estándares internacionales para recibir todo tipo de muestras. En cada una de ellas se desarrollan exhibiciones colectivas e individuales dependiendo de la trayectoria del artista o de la trascendencia de la exposición. Además poseen amplios depósitos para las exposiciones en tránsito.

#### Sede de Lima Cercado

- Galería ICPNA Lima (área total 65,62 m<sup>2</sup>)
- Galería Juan Pardo Heeren (área total 270,75 m<sup>2</sup>)

#### Sede de Miraflores

- Galería Germán Krüger Espantoso (área total 684 m<sup>2</sup>)
- Galería ICPNA Miraflores (área total 151,33 m<sup>2</sup>)

#### Sede de San Miguel

- Galería ICPNA San Miguel (área total 312 m<sup>2</sup>)

#### Sede de La Molina

- Galería ICPNA La Molina (área total 600 m<sup>2</sup>)

- Auditorios

Actualmente el ICPNA cuenta con dos auditorios de usos múltiples. Uno está ubicado en su sede Lima Cercado y puede albergar cómodamente a 350 personas; mientras que el de Miraflores tiene capacidad para 150 espectadores. Ambos cuentan con modernos equipos técnicos, lo cual permite la realización -luego de adecuar oportunamente sus instalaciones según los requerimientos de cada espectáculo- de actividades de danza, música y teatro.

Sede de Lima Cercado

- Auditorio ICPNA Lima Cercado (área de escenario 78 m<sup>2</sup>)

Sede de Miraflores

- Auditorio ICPNA Miraflores (área de escenario 122,60 m<sup>2</sup>)

Con la finalidad de apoyar al alumno en su proceso de aprendizaje del idioma inglés, cada una de las sedes cuenta con: biblioteca, sala de estudio (Study Hall) y laboratorio multimedia (Self Access Center); todos estos servicios son de acceso gratuito para los alumnos.

- Sala de estudio (Study Hall)

Es un área habilitada para que el alumno del ICPNA pueda realizar tanto trabajos personales como grupales haciendo uso de materiales diversos.

- Laboratorio multimedia (Self Access Center)

Laboratorio multimedia para prácticas interactivas, disponible en todas las sedes ICPNA como parte del servicio que se brinda a todos los estudiantes

del programa de inglés. Permite a los alumnos reforzar lo aprendido en clase y avanzar mediante la libre práctica. Cuenta con programas de entrenamiento en gramática y fonética, diccionarios interactivos, enciclopedias, juegos de lenguaje y programas de aprendizaje para niños y adultos.

- Biblioteca

El ICPNA cuenta con una red de bibliotecas que tiene por objetivo satisfacer las necesidades de información de los alumnos, socios, personal ICPNA y público en general, fomentando el hábito de la lectura y la investigación. Las Bibliotecas ICPNA están modernamente equipadas y poseen una amplia y actualizada colección en idiomas inglés y español, con más de 24 mil títulos de todas las temáticas y especialidades. Desarrollan al mismo tiempo una serie de actividades y eventos de divulgación del libro y fomento de la lectura para el público en general.

El servicio es de estantería abierta, las Bibliotecas ICPNA cuentan con una amplia colección de libros, revistas, diccionarios, enciclopedias, videos, CDs, así como cuentos para niños en inglés y español. Cuentan además con una colección de textos para la enseñanza y aprendizaje del idioma inglés, así como materiales de estudio y de preparación para los exámenes oficiales de conocimientos exigidos en los Estados Unidos de Norteamérica.

La colección de las cinco Bibliotecas ICPNA cuenta con:

- 24 mil títulos de diversos temas.

- 100 títulos de revistas nacionales y extranjeras, así como diarios del Perú y los Estados Unidos de Norteamérica.
- Colección de videos clásicos del cine americano, teatro, drama, biografías, ecología, documentales, musicales, dibujos animados, entre otros.
- Colección infantil de libros y revistas.
- 400 CD Rom.

La sede correspondiente al ICPNA de Lima Cercado se ubica en el Jr. Cuzco 446 en el Cercado de Lima. Esta sede cuenta con un Auditorio y dos Galerías, en los que se organizan diversas actividades culturales dirigidas no sólo a la alumnos ICPNA si no a la comunidad en general. Como ya se mencionó con anterioridad, cada una de las sedes con que cuenta el ICPNA posee una biblioteca, la que corresponde a esta sede se llama Biblioteca Luis E. Valcárcel y se ubica en el 3er nivel del edificio.

La sede del ICPNA de Miraflores se ubica en la Av. Angamos Oeste 160. Esta sede es la sede central debido a que es aquí donde se concentran las Direcciones de las distintas áreas. Cuenta con un Auditorio y dos Galerías en las que al igual que en la sede de Lima Cercado y San Miguel se presentan diversas exposiciones de tipo cultural. La biblioteca con que cuenta se llama Biblioteca Estuardo Núñez Hague, ubicada en el 3er nivel del nuevo edificio.

La sede del ICPNA de San Miguel se encuentra ubicada en la Av. La Marina 2469 en el distrito de San Miguel. Al igual que la sede de Lima Cercado

y Miraflores, ésta también cuenta con un Auditorio y una Galería con fines culturales. La Biblioteca que corresponde a esta sede esta ubicada en el 2do nivel y se llama “Anna Clack de Diaz”.

La sede del ICPNA de La Molina se ubica en Jr. La Floresta 100 en el distrito de La Molina, también cuenta con una Galería. La Biblioteca con que cuenta se llama “Jorge Basadre Grohmann”, la cual provisionalmente se encuentra ubicada en la casona de la sede junto con las oficinas administrativas.

Finalmente, la sede ICPNA de Lima Norte se encuentra ubicada en la Av. El Pacífico 477 en el distrito de Independencia. Al ser una sede con poco más de dos años de inauguración cuenta con una biblioteca a la cual por el momento no se le ha asignado ningún nombre y se ubica en el primer nivel a la entrada del edificio.

### **3.1.3 Visión, misión y valores**

- Visión

Ser reconocido como el mejor Centro Cultural Binacional en el Perú y América Latina, mediante el logro permanente de la excelencia en la calidad de los servicios culturales y educativos ofrecidos a la comunidad.

- Misión

Fomentar el conocimiento y el intercambio cultural entre el Perú y los Estados Unidos de América, fundamentalmente a través de la enseñanza de



los idiomas inglés y español, el desarrollo de las bibliotecas y la difusión de las manifestaciones artísticas y culturales de ambos países.

- Valores

Son valores del ICPNA: servicio, calidad, eficiencia, innovación, credibilidad, compromiso, honestidad, unidad.

### **3.2 La Biblioteca Luis E. Valcárcel**

La primera sede inaugurada por el ICPNA se ubicó inicialmente en la calle Pando (hoy Carabaya), para posteriormente abrir un local propio ubicado en el Jr. Cuzco 446 en el Cercado de Lima.

La Biblioteca LEV se encuentra ubicada en el tercer nivel del edificio, consta de cinco ambientes:

- Recepción: Es el ingreso a la biblioteca, está compuesto por un módulo de atención en el que se ubican la secretaria de biblioteca y el personal de apoyo SAO (Students Affairs Office). En este módulo se controla tanto el ingreso como la salida de los usuarios de biblioteca ya sean socios o alumnos ICPNA. Es aquí donde se brinda: el servicio de reprografía, información referente a los tipos de membresías existentes, procesos de inscripción de socios, renovación de membresías, préstamo, devolución y renovación de material bibliográfico.
- Video Room: Área destinada a la proyección de películas.
- Children's reading land: Sala de lectura para niños a partir de los 5 años de edad.

- Sala de Lectura.
- Hemeroteca.

### **3.2.1 Reseña histórica**

La Biblioteca LEV es la más antigua de las cinco Bibliotecas del ICPNA; a continuación se presenta una breve reseña histórica de la misma, así como en los cambios y reestructuraciones de cada una de las gestiones.

Una de las personas a cargo de la jefatura de la biblioteca fue la Sra. Bárbara Sanéz, quien decide reorganizar la biblioteca y ejecuta importantes cambios en cuanto a la infraestructura, la colección, el personal y la tecnología a utilizar. Uno de los cambios más resaltantes fue la inserción de la colección english en la colección general, con lo que se unifican las colecciones. En el año 1995 se impulsa la parte tecnológica de la biblioteca, implementando dos computadoras para la consulta de catálogos automatizados haciendo uso del software para bibliotecas Microisis; a la par con este cambio se adicionan dos computadoras más para el uso exclusivo del servicio de Internet.

Una de las actividades que se plantearon durante esta gestión con el fin de promover los servicios que brindaba la biblioteca fue el Festival Multimedia, realizado los años 1995 y 1996. La primera edición de este festival tuvo un día de duración, se presentaban videos de acuerdo a temas específicos. Debido a la acogida, la 2º edición tuvo una duración de 3 días.

En el año 1997, se realizan cambios importantes en cuanto a la infraestructura y a los servicios que brindaba hasta el momento. Al modificarse la terraza de la biblioteca, se decide implementar la Sala para niños y el Video Room; el área de recepción también fue modificada e implementada con casilleros (lockers).

Entre los años 1998 y 2000, la biblioteca intensifica sus actividades culturales organizando conferencias de nivel internacional, la primera se realizó en el año 1998 y llevó por nombre “De Gutenberg al Ciberespacio” y la segunda en el año 2000 llamada “ABLA”. Ambas conferencias fueron de contenido bibliotecológico.

Durante el año 2000, con la finalidad de ir a la par con los avances tecnológicos, se cambian las terminales dispuestas para el uso de los Catálogos automatizados y Cabinas de Internet y se implementan siete computadoras de última generación. Es en este año que se adquiere el software para bibliotecas Winnebago y que a la fecha sigue funcionando sin presentar dificultades.

La Lic. Martha Fernández de López asume la dirección de la biblioteca en el año 2001. El año 2002, implementa la sala denominada “Centro Documental de las Artes”; la colección con que contaba dicha sala estaba conformada por material perteneciente a la biblioteca y por obras donadas. Lamentablemente la implementación de esta sala no tuvo mayor acogida y

decidieron cerrarla y devolver todos los materiales que fueron donados inicialmente.

En el año 2003, asume la Dirección de las Bibliotecas ICPNA la Sra. Fabiola Castillo Tord, con este cambio de gestión los horarios de la biblioteca se ven modificados para poder atender a un mayor número de usuarios, los horarios ampliados se mantienen hasta la actualidad.

Otro de los cambios realizados durante la gestión de la Sra. Tord fue la reclasificación de la colección al Sistema de Clasificación Decimal Dewey en el año 2003. En el año 2004 se lleva a cabo la I Convención de Socios de las Bibliotecas ICPNA, esta es una actividad anual que se realiza hasta la fecha. Otro de los cambios importantes fue el proceso de carnetización a través del que se podía distinguir entre usuarios internos y externos con membresía semestral o anual. Otro importante logro a nivel cultural es la participación de las Bibliotecas ICPNA en las diferentes Ferias de Libro.

En agosto del año 2006 la Dirección de la Biblioteca es asumida por la Sra. Doris Agurto Ingunza, quien continúa con la ejecución de las actividades iniciadas en gestiones anteriores manteniendo la imagen institucional de las Bibliotecas ICPNA.

### **3.2.2 Organización**

La Dirección de Biblioteca se encarga de organizar actividades de extensión cultural, así como de estructurar actividades, supervisar y canalizar

propuestas a ejecutarse en las distintas sedes de las Bibliotecas ICPNA, esto último siempre se realiza en coordinación con los supervisores y encargados de las sedes de las bibliotecas.

Actualmente, algunas de las actividades o eventos organizados por la Dirección de Biblioteca son:

- Curso de Perfeccionamiento Magisterial de Lengua y Literatura para profesores de nivel escolar.
- Curso de Perfeccionamiento Magisterial en Historia del Perú para profesores de nivel escolar.
- Ciclo de conferencias de la Sociedad Geográfica.
- Bienal de Poesía Infantil.
- Convención Anual de socios de las Bibliotecas ICPNA (ver Anexo N° 1).
- Ciclo de conferencias de la Embajada de los Estados Unidos.
- ICPNA en la Feria Internacional del Libro – Mundo Infantil (ver Anexo N° 2).
- Auspicio del concurso ¿Cómo se lee un cuento? Coorganizado con la Biblioteca Nacional del Perú.

Asimismo, mensualmente se organizan presentaciones de libros, charlas y conferencias de interés para todo tipo de público.

### **3.2.2.1 Usuarios**

La biblioteca se encuentra a disposición del alumno ICPNA quien puede hacer uso del servicio de lectura en sala con la presentación de su recibo de

matrícula vigente, sin embargo, el ICPNA cumpliendo con su labor difusora del libro y el hábito de lectura, contempla la atención de usuarios externos quienes para poder acceder a los servicios deberán inscribirse como socios de biblioteca, lo cual les permitirá acceder a cualquiera de las cinco Bibliotecas ICPNA y tener la posibilidad de realizar préstamos a domicilio, también podrán hacer uso gratuito del servicio de Internet.

Se puede identificar los siguientes tipos de usuarios:

- Alumnos ICPNA; son los alumnos que se encuentren matriculados, pueden hacer uso de los servicios presentando su recibo de matrícula vigente, de acuerdo a lo establecido en el reglamento de biblioteca.
- Personal ICPNA; conformado por el personal docente y administrativo del instituto.
- Socios de biblioteca; pueden ser socios de biblioteca los alumnos, docentes, personal administrativo y usuarios externos. Para los alumnos, el costo de la membresía es de S/. 15,00 por seis meses y S/. 20,00 por un año. En el caso de los usuarios externos, los menores de edad deben abonar S/. 20,00 por seis meses y S/. 30,00 por un año. Con respecto a los mayores de edad, el costo de la membresía semestral es de S/. 25,00 y la membresía anual S/. 40,00.

### **3.2.2.2 Colecciones**

La Biblioteca LEV además de ser la Biblioteca ICPNA más antigua, es también la que alberga la mayor cantidad de material bibliográfico.

Al ser el ICPNA una institución que no sólo se dedica a la difusión de actividades culturales sino también a la enseñanza del idioma inglés y español, la colección bibliográfica de sus bibliotecas es bilingüe.

Las Bibliotecas ICPNA poseen distintos tipos de colecciones, como:

- Colección de referencia.
- Colección general.
- Colección de biografías: es una colección exclusiva de la sede de Lima Cercado en la que se encuentran las biografías de personajes de trascendencia internacional.
- Colección english: es denominada la colección principal de las Bibliotecas ICPNA conformada por libros de gramática y metodología para el estudio y la enseñanza del idioma inglés. Dentro de esta colección podemos encontrar: libros de gramática, readers y tests.
- Colección parents: colección de libros orientada a padres de familia y profesores con técnicas de cómo contar un cuento, libros de sexualidad, educación familiar, etc.
- Colección children: conformada por cuentos infantiles.
- Colección youth: colección destinada al público juvenil la cual está comprendida en su gran mayoría por novelas, revistas y cancioneros.
- Teacher's collection: esta colección es de uso interno para los docentes.
- Audiovisuales: colección conformada por DVD's, CD's, CD ROMs, actualmente no se encuentran a disposición de los usuarios.

De acuerdo a la estadística realizada en el mes de agosto del año 2007, la Biblioteca LEV cuenta con un total de 11 120 títulos distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla N° 1**  
Colección bibliográfica de la Biblioteca LEV

COLECCIONES			TÍTULOS
<b>Colección de referencia</b>	Referencia	1 174	<b>1 290</b>
	Catálogos	116	
<b>Colección general</b>	Obras Generales	150	<b>6 604</b>
	Filosofía	210	
	Religión	45	
	Ciencias Sociales	1 280	
	Lengua	72	
	Ciencias Puras	201	
	Ciencias Aplicadas	786	
	Arte	733	
	Literatura	2 194	
	Historia y Geografía	933	
<b>Colección english</b>	Readers	531	<b>1 110</b>
	Gramática, Metodología	579	
<b>Teacher's collection</b>			<b>157</b>
<b>Colección de biografías</b>			<b>524</b>
<b>Colección children</b>			<b>958</b>
<b>Colección youth</b>			<b>151</b>
<b>Colección parents</b>			<b>30</b>
<b>Colección de audiovisuales</b>			<b>296</b>
<b>TOTAL</b>			<b>11 120</b>

Elaboración propia.

### 3.2.2.3 Personal

La Biblioteca LEV, al igual que las bibliotecas de Miraflores y San Miguel, cuenta con el siguiente personal:

- Supervisor de Biblioteca (1)
- Asistente de Biblioteca (1)



- Secretaria (2)
- Personal de mantenimiento (2)
- Personal de apoyo SAO (3)

A continuación se describen las funciones tanto del supervisor como del asistente de biblioteca.

➤ Supervisor de Biblioteca

- Control de calidad de los registros bibliográficos y audiovisuales ingresados a base de datos.
- Revisión y verificación de la colección.
- Organizar exposiciones documentales.
- Preparar el presupuesto de biblioteca.
- Descartar periódicamente el material bibliográfico obsoleto y/o deteriorado.
- Realizar el inventario.
- Capacitar al personal técnico y auxiliar.
- Supervisar el desempeño del personal de biblioteca.
- Orientar al usuario en la búsqueda de información.
- Elaboración de informes.
- Apoyar a la Dirección de Biblioteca.
- Evaluar los servicios de biblioteca.
- Proponer actividades y proyectos para mejorar la imagen de la biblioteca.

- Supervisar y organizar las actividades para la ejecución de los proyectos.
  - Coordinar con la Administración sobre las actividades, eventos y/o disposiciones que se realicen o involucren a la biblioteca.
  - Control de calidad de la Base de Datos.
  - Control de los servicios de biblioteca.
- Asistente de Biblioteca
- Catalogar e ingresar el material bibliográfico y no bibliográfico remitido a su sede, de acuerdo a las normas establecidas.
  - Supervisar el desempeño del personal de biblioteca cuando el Supervisor se encuentre ausente y/o de descanso vacacional.
  - Realizar el préstamo a domicilio cuando está ausente la secretaria.
  - Orientar al usuario en la búsqueda de información.
  - Organizar sistemáticamente la colección.
  - Sugerir material bibliográfico y/o audiovisual para la adquisición.
  - Participar en la realización del inventario.
  - Brindar información para el presupuesto.
  - Determinar los fondos bibliográficos que requieren restauración.
  - Elaborar informes.

#### **3.2.2.4 Servicios**

Las Bibliotecas ICPNA ofrecen los siguientes servicios:

- Lectura en sala: para usuarios internos y socios de biblioteca.

- Préstamo a domicilio: exclusivo para socios de biblioteca, puede obtener en calidad de préstamo hasta dos ítems por catorce días con la posibilidad de renovación condicional a la demanda.
- Internet: el costo es de S/. 1.00 por media hora y S/. 1.50 por una hora. Los socios de biblioteca pueden acceder gratuitamente a 12 sesiones mensuales de 30 minutos cada una (ver Anexo N° 3).
- Catálogo automatizado: servicio de búsqueda de información.
- Sala infantil: espacio ambientado para estimular el hábito de la lectura en los niños de 5 a 11 años.
- Sala de videos: proyección de videos, según la programación semanal.
- Casilleros (lockers): lugar donde deberá guardar sus pertenencias al ingresar a la biblioteca.
- Reprografía e impresiones: este servicio se brinda en el área de recepción de acuerdo a la tarifa vigente.

### **3.3 Identificación del perfil del usuario de la Biblioteca LEV**

Para identificar las necesidades de información de los alumnos del ICPNA de la sede de Lima Cercado, se decidió aplicar un cuestionario a una muestra representativa de 362 alumnos.

A través de los resultados arrojados por el cuestionario se identificarán las necesidades de información de los usuarios y se definirá el perfil del usuario de la Biblioteca LEV; con lo que no sólo se podrá mejorar el proceso de desarrollo de colecciones, sino que se podrá proponer la implementación de servicios de acuerdo a las necesidades.

### **3.3.1 Aplicación de la encuesta**

Las cinco sedes del ICPNA cuentan principalmente con dos tipos de programas de estudios: el Programa regular diario (Lunes a Viernes) para jóvenes de 14 años en adelante y el Programa sabatino dirigido a niños de 5 a 13 años de edad.

Para plantear el perfil del usuario de la Biblioteca LEV, a lo largo del trabajo se han desarrollado temas como etapas para el desarrollo de colecciones, definiciones y principios para el perfil del usuario. Finalmente se aplicó un cuestionario que permitió llegar al objetivo trazado al inicio del presente trabajo, está compuesto mayoritariamente por preguntas cerradas y en algunos casos se ha trabajado bajo una escala tipo Likert (ver Anexo N° 4).

El cuestionario se aplicó durante el mes de Octubre del año 2007, se decidió trabajar con la población correspondiente al Programa Regular Diario (Lunes a Viernes) durante los horarios comprendidos entre las 7:00 a.m. y 10:00 p.m. debido a que durante el mes de Octubre, este programa concentraba un total de 5 996 alumnos matriculados, equivalente al 69,42% de la población estudiantil.

La aplicación del cuestionario se realizó durante los cambios de turno a una muestra representativa de 362 alumnos, esta se definió con la fórmula de muestreo probabilístico aleatorio simple

### 3.3.2 Análisis e interpretación de datos

A continuación se presenta el análisis de los datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los alumnos del ICPNA de la sede Lima Cercado durante el mes de Octubre del año 2007, de acuerdo a la metodología detallada en el Capítulo I del presente trabajo de investigación.

#### I. Información general

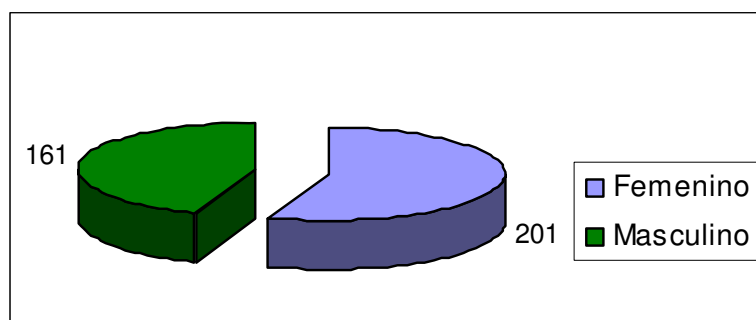
Mediante los ítems que conforman esta parte del cuestionario se podrán identificar las características sociodemográficas de los encuestados.

##### 1. Sexo

Al analizar los datos obtenidos, se pudo apreciar que del total de encuestados el 55,52%, equivalente a 201 encuestados, fueron del sexo femenino, mientras que los alumnos del sexo masculino fueron 161, cantidad que corresponde al 44,48% del total de encuestados.

**Gráfico N° 4**

Distribución de los encuestados por sexo

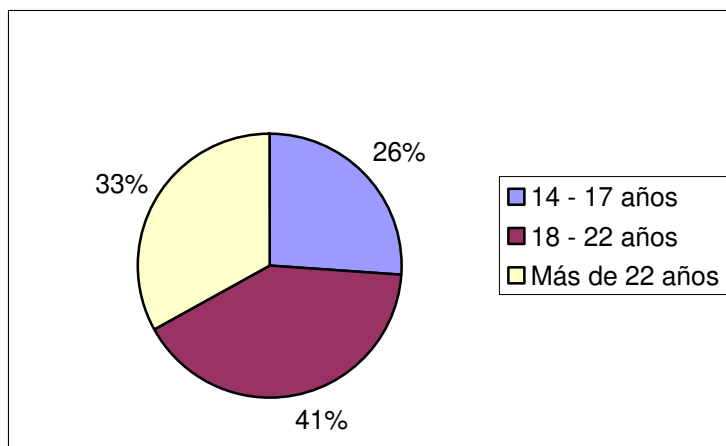


##### 2. Edad

De acuerdo a la información obtenida se puede apreciar que la mayoría de alumnos encuestados son mayores de edad. En este grupo se encuentran

los estudiantes universitarios, técnicos y profesionales. Mientras que el grupo minoritario está conformado por escolares y estudiantes pre universitarios.

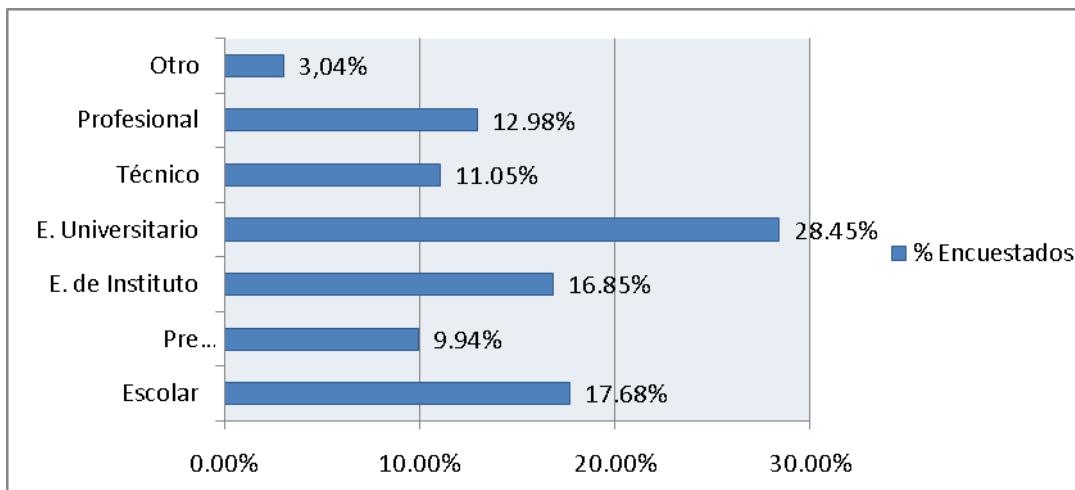
**Gráfico N° 5**  
Edad de los encuestados



### 3. Nivel de estudios

Al ser consultados acerca del nivel de estudios que poseen, poco más de la cuarta parte (28,45%) respondió ser estudiantes universitarios. Esta cantidad se debe a que en la actualidad los profesionales deben mantener un nivel de competitividad de acuerdo a las exigencias del mercado laboral.

**Gráfico N° 6**  
Nivel de estudios de los encuestados

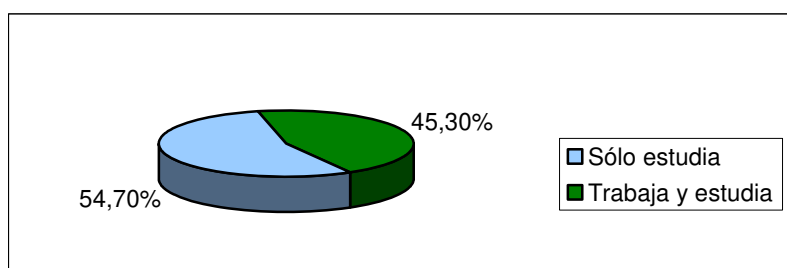


#### 4. Actividades que realizan los encuestados

Con respecto a las actividades que realizan los alumnos del ICPNA de Lima Cercado, se obtuvo que más de la mitad de los encuestados (54,70%) sólo estudia. En este grupo podemos encontrar estudiantes universitarios, estudiantes de institutos y estudiantes preuniversitarios quienes por la edad priorizan sus estudios.

Gráfico N° 7

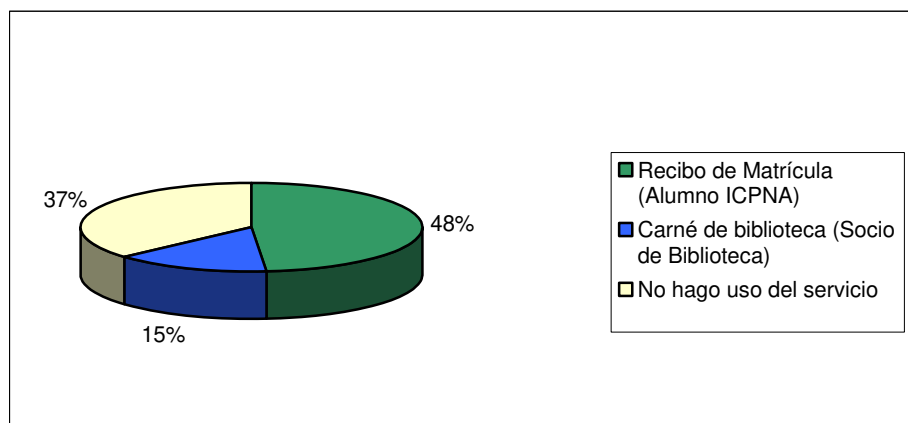
Actividades que realizan los encuestados



#### 5. Tipo de documento que presenta para hacer uso del servicio de biblioteca

Sobre el tipo de documento que los alumnos presentan para el uso de los servicios que brinda la Biblioteca LEV, casi la mitad de los encuestados (48%) indicó que presentaban su recibo de matrícula. Se aprecia que existe un grupo importante de alumnos que no hace uso de los servicios, esto podría ser por la falta de difusión de los mismos, se deben mejorar los canales de comunicación con el alumnado.

**Gráfico N° 8**  
Documento de ingreso



## II. Sobre el uso de los recursos informativos

Las preguntas contenidas en este ítem permitirán determinar el uso y la preferencia de los recursos y servicios informativos. Así como la percepción de los usuarios sobre el estado de las colecciones de la Biblioteca LEV.

### 1. Sobre el estado de actualización de las colecciones

Al consultarles a los alumnos acerca del estado de actualización de las colecciones de la biblioteca, se obtuvo que la gran mayoría (75,11%) de los usuarios consideran que las colecciones bibliográficas y hemerográficas están actualizadas, explican que observan exposiciones de nuevos libros, periódicos y revistas del día o mes en curso. Mencionan la facilidad con la que encuentran los temas de las tareas en libros de últimas ediciones.

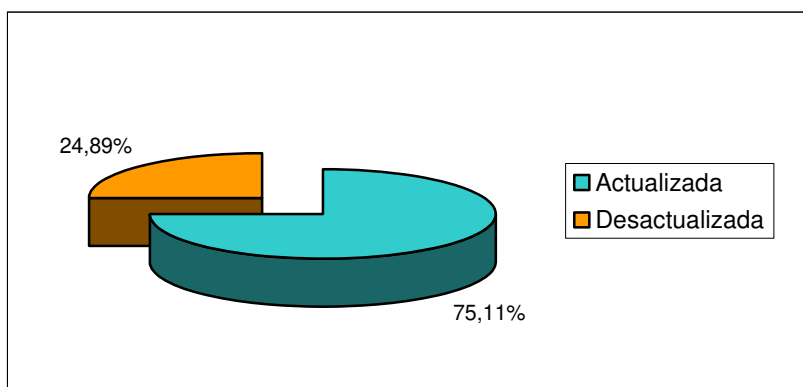
El grupo restante (24,89%) considera que las colecciones están desactualizadas, indicando que algunos libros se encuentran deteriorados y



que no se cuenta con las últimas novedades del mercado editorial, esto último con respecto a la colección de literatura.

**Gráfico N° 9**

Estado de actualización de la colección

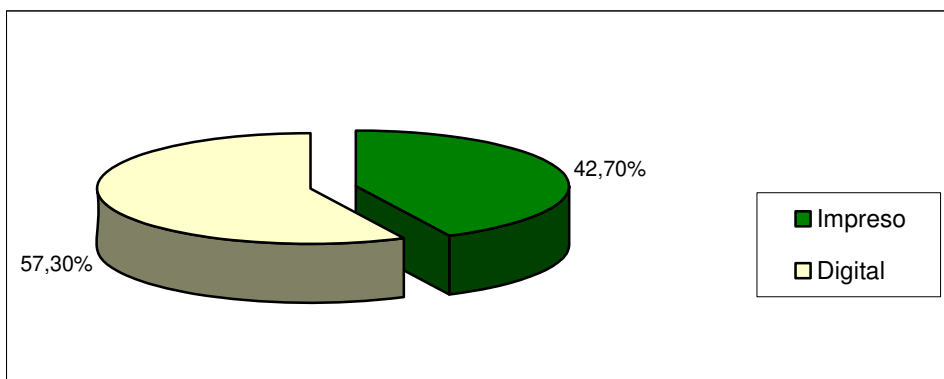


## 2. Soporte de información de preferencia

Más de la mitad de los encuestados (57,30%) respondieron que preferirían realizar sus consultas en formato digital. Este formato es de gran preferencia debido básicamente a la amplia capacidad de almacenamiento y a la facilidad en cuanto a la manipulación.

**Gráfico N° 10**

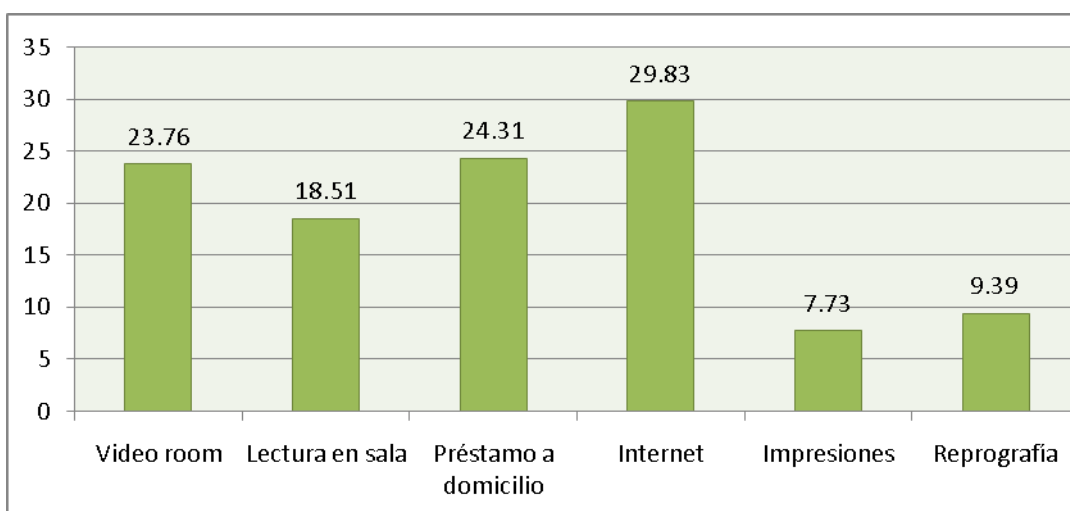
Soportes de información de preferencia



### 3. Preferencia por los servicios

Los datos permiten afirmar que el servicio de mayor preferencia es el de Internet (29,83%), esto corresponde con la información obtenida sobre el soporte de información que prefieren consultar los usuarios. En la actualidad las personas se encuentran inmersas en un medio digital y por ende el uso de las herramientas tecnológicas es algo cotidiano e indispensable.

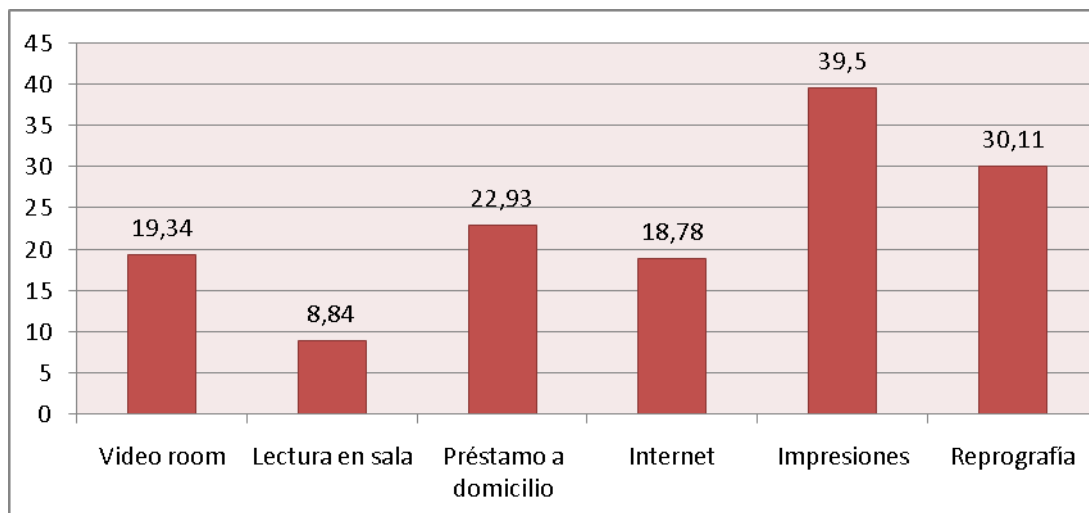
**Gráfico N° 11**  
Servicios de mayor preferencia



Elaboración propia.

Un grupo importante de encuestados manifestó que el servicio de menor preferencia es el de impresiones (39,50%). Lo más probable es que esto se deba a las tarifas que maneja la biblioteca ya que estas son superiores a las tarifas promedio.

**Gráfico N° 12**  
Servicios de menor preferencia



Elaboración propia.

**Tabla N° 2**  
Preferencia por los servicios

		Encuestados	%
Video room	Mucho	86	23,76%
	Normal	106	29,28%
	Regular	59	16,30%
	Poco	41	11,33%
	Nada	70	19,34%
	Total	362	100,00%
Lectura en Sala	Mucho	67	18,51%
	Normal	127	35,08%
	Regular	89	24,59%
	Poco	47	12,98%
	Nada	32	8,84%
	Total	362	100,00%
Préstamo a domicilio	Mucho	88	24,31%
	Normal	95	26,24%
	Regular	61	16,85%
	Poco	35	9,67%
	Nada	83	22,93%
	Total	362	100,00%
Internet	Mucho	108	29,83%
	Normal	86	23,76%
	Regular	54	14,92%
	Poco	46	12,71%
	Nada	68	18,78%
	Total	362	100,00%
Impresiones	Mucho	28	7,73%
	Normal	59	16,30%
	Regular	61	16,85%
	Poco	71	19,61%
	Nada	143	39,5%
	Total	362	100,00%
Reprografía	Mucho	34	9,39%
	Normal	63	17,4%
	Regular	75	20,72%
	Poco	81	22,38%
	Nada	109	30,11%
	Total	362	100,00%

### III. Sobre sus necesidades de información

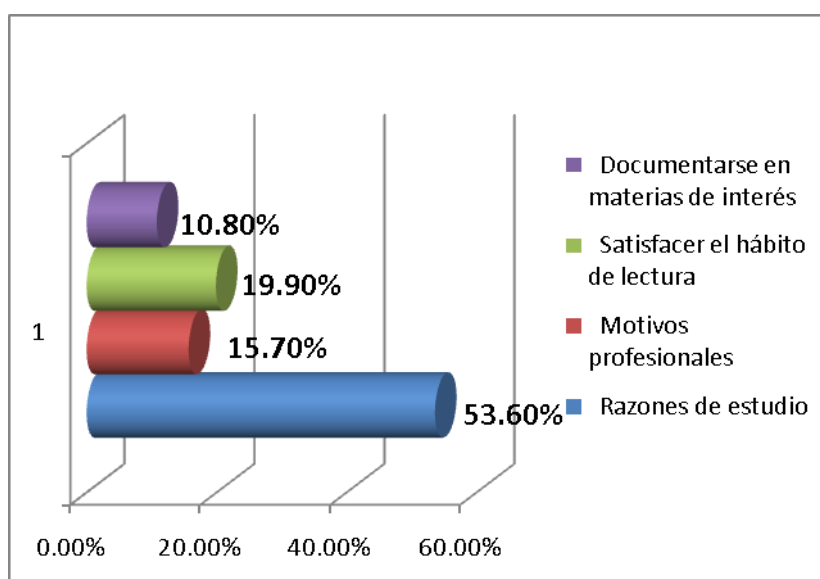
Estas preguntas permitirán conocer las necesidades de información del usuario real y potencial así como los temas de interés de estos.

## 1. Necesidades de información

Más de la mitad de los encuestados (53,60%) respondieron que requerían de información debido a necesidades de estudio. Estos datos se apoyan en los resultados obtenidos en la pregunta referida al nivel de estudios de los encuestados, donde los estudiantes universitarios, escolares y estudiantes de institutos conforman la mayor parte del total de encuestados.

**Gráfico N° 13**

Necesidades de información

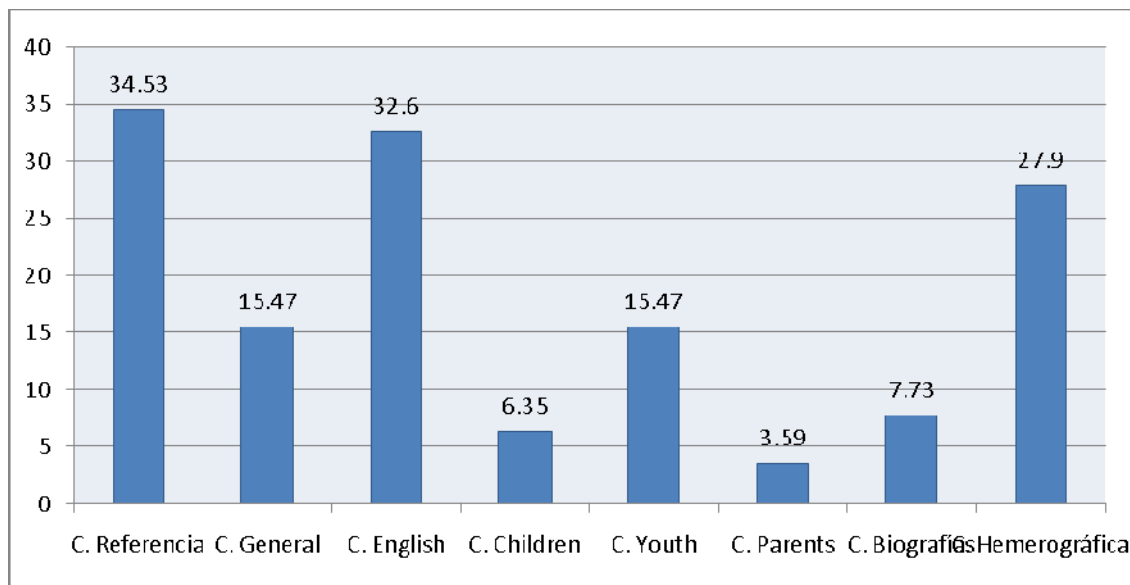


## 2. Colecciones de interés de lectura

El 34,53% de encuestados señaló a la colección de referencia como una de las colecciones de mayor interés. Otra colección que cuenta con un alto interés de lectura es la colección english (32,60%). Los usuarios tienen interés por estas colecciones debido a que en la primera se puede acceder a información puntual en menor tiempo y la segunda es de interés de los usuarios debido a que pueden reforzar y profundizar los temas desarrollados en las clases de inglés.

Gráfico N° 14

Colecciones de mayor interés de lectura

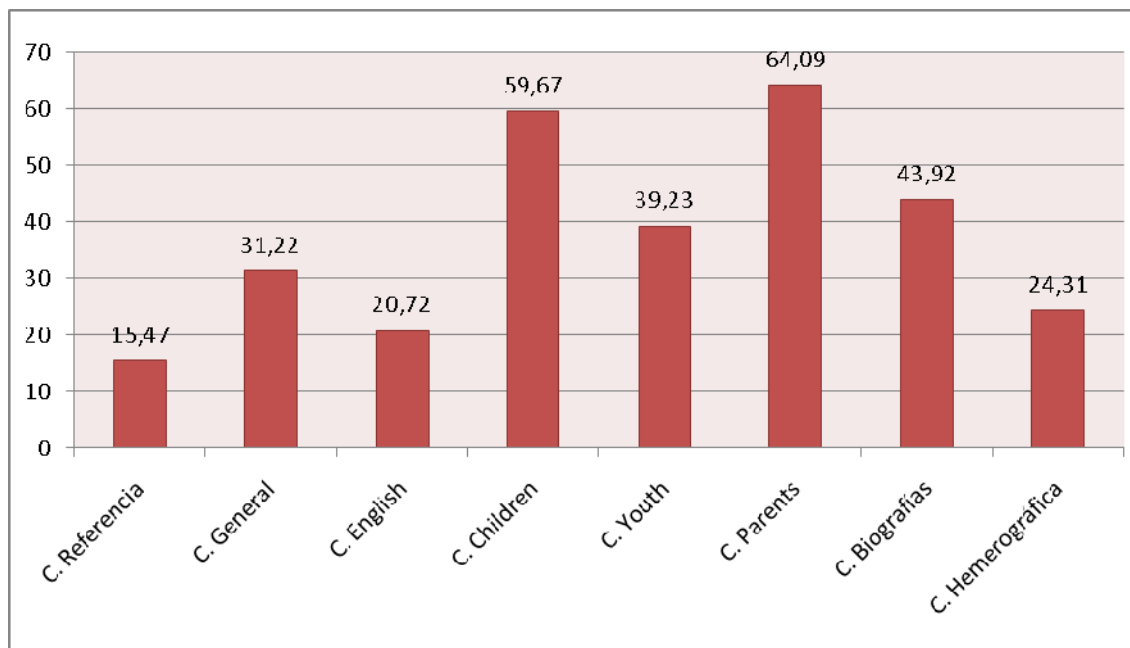


Elaboración propia.

La colección que genera menor interés de lectura (64,09%) es la colección de parents, es muy probable que esta colección no genere mayor interés debido a que la información que contiene esta dirigida a un grupo de usuarios minoritario.

**Gráfico N° 15**

Colecciones de menor interés de lectura



Elaboración propia.

**Tabla N° 3**  
Colecciones de interés de lectura

		Encuestados	%
C. Referencia	Mucho	125	34,53%
	Normal	118	32,60%
	Regular	41	11,33%
	Poco	22	6,08%
	Nada	56	15,47%
	Total	362	100,00%
C. General	Mucho	56	15,47%
	Normal	90	24,86%
	Regular	62	17,13%
	Poco	41	11,33%
	Nada	113	31,22%
	Total	362	100,00%
C. English	Mucho	118	32,60%
	Normal	99	27,35%
	Regular	51	14,09%
	Poco	19	5,25%
	Nada	75	20,72%
	Total	362	100,00%
C. Children	Mucho	23	6,35%
	Normal	33	9,12%
	Regular	36	9,94%
	Poco	54	14,92%
	Nada	216	59,67%
	Total	362	100,00%
C. Youth	Mucho	56	15,47%
	Normal	66	18,23%
	Regular	57	15,75%
	Poco	41	11,33%
	Nada	142	39,23%
	Total	362	100,00%
C. Parents	Mucho	13	3,59%
	Normal	38	10,50%
	Regular	27	7,46%
	Poco	52	14,36%
	Nada	232	64,09%
	Total	362	100,00%
C. Biografías	Mucho	28	7,73%
	Normal	52	14,36%
	Regular	64	17,68%
	Poco	59	16,30%
	Nada	159	43,92%
	Total	362	100,00%
C. Hemerográfica	Mucho	101	27,90%
	Normal	98	27,07%
	Regular	49	13,54%
	Poco	26	7,18%
	Nada	88	24,31%
	Total	362	100,00%



Finalmente, la siguiente información está referida a los usuarios reales de la Biblioteca LEV; ha sido obtenida a partir del cruce de las variables ya detalladas.

- Del total de encuestados, la gran mayoría (36,46%) pertenecen al sexo femenino.
- El 24,31% se encuentran dentro del rango comprendido entre 18 – 22 años de edad.
- El tipo de usuarios más importante (16,30%) está conformado por los estudiantes universitarios.
- La gran mayoría de encuestados (37,57%) son usuarios que sólo estudian.
- En lo referente a servicios, el de mayor preferencia (16,85%) es el Video Room y el de menor (25,14%) es el servicio de impresiones.
- La colección que genera mayor interés de lectura es la colección de referencia (20,17%).

(ver Anexos N° 5, 6 y 7).

De la misma manera, se obtuvo información sobre el nivel de consulta de las colecciones en relación al nivel de estudios de los encuestados, donde los estudiantes universitarios consultan en su mayoría (8,73%) la colección de referencia. (ver Anexo N° 8).

Estos resultados son congruentes y respaldan la información analizada en cada una de las preguntas del cuestionario aplicado.

### 3.3.3 Perfil del usuario de la Biblioteca LEV

A partir del análisis del cuestionario, presentado en el punto anterior, el perfil de los usuarios de la Biblioteca LEV se definirá a partir de los siguientes criterios:

- Tipología de los usuarios
- Nivel de consulta de las colecciones
- Soportes de información de preferencia
- Preferencia por los servicios de información
- Necesidades de información
- Colecciones de interés de lectura

#### ▪ Tipología de los usuarios

Se puede afirmar que la Biblioteca LEV cuenta con un porcentaje alto de usuarios universitarios, otros tipos de usuarios importantes son los escolares y estudiantes de institutos. Los grupos menos representativos están conformados por profesionales, técnicos y estudiantes pre universitarios.

**Tabla Nº 4**  
Tipos de usuario

Tipos de usuario	Encuestados	%
Estudiante universitario	103	28,45%
Escolar	64	17,68%
Estudiante de instituto	61	16,85%
Profesional	47	12,98%
Técnico	40	11,05%
Pre Universitario	36	9,94%
Otros (cursos de capacitación)	11	3,05%
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración propia.

#### ▪ **Nivel de consulta de las colecciones**

A continuación se presentarán los resultados relacionados al nivel de consulta de los diferentes tipos de usuarios. Se debe aclarar que los porcentajes indicados en el cuadro reflejan la escala (Mucho, Normal, Regular, Poco, Nada) con índice de respuesta más alto para el tipo de colección especificado, con lo que se determina la preferencia de consulta de las colecciones.

Como datos más resaltantes, tenemos que: los estudiantes universitarios y los técnicos tienen mayor preferencia por las colecciones de referencia e english. El usuario escolar prefiere consultar la colección de referencia, otras colecciones sobre las que también muestra interés son las colecciones: english y hemerográfica. Los estudiantes de institutos prefieren consultar la colección english y hemerográfica. Los profesionales muestran mayor interés por la colección de referencia. El estudiante Pre universitario presenta un interés de consulta similar para las colecciones de: referencia, english, youth y hemerográfica.

Tabla N° 5

Nivel de consulta de las colecciones

	Estudiante Universitario		Escolar		Estudiante Institutos		Profesional		Técnico		Pre Universitario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>C. Referencia</b>	20	Normal 8.73%	18	Mucho 7.86%	20	Normal 8.73%	10	Mucho 4.37%	8	Normal 3.49%	14	Normal 6.11%
<b>C. General</b>	16	Regular 6.99%	20	Normal 8.73%	15	Nada 6.55%	12	Normal 5.24%	7	Regular 3.06%	8	Poco 3.49%
<b>C. English</b>	16	Normal 6.99%	14	Normal 6.11%	13	Mucho 5.68%	10	Normal 4.37%	11	Normal 4.80%	10	Normal 4.37%
<b>C. Children</b>	27	Nada 11.79%	21	Nada 9.17%	19	Nada 8.30%	15	Nada 6.55%	8	Regular 3.49%	14	Nada 6.11%
<b>C. Youth</b>	16	Nada 6.99%	14	Regular 6.11%	12	Nada 5.24%	11	Nada 4.80%	9	Regular 3.93%	6	Normal 2.62%
<b>C. Parents</b>	33	Nada 14.41%	30	Nada 13.10%	23	Nada 10.04%	15	Nada 6.55%	13	Nada 5.68%	15	Nada 6.55%
<b>C. Biografías</b>	19	Nada 8.30%	13	Regular 5.68%	13	Nada 5.68%	11	Nada 4.80%	8	Nada 3.49%	9	Regular 3.93%
<b>C. Hemerográfica</b>	18	Normal 7.86%	14	Normal 6.11%	14	Normal 6.11%	8	Normal 3.49%	5	Regular 2.18%	7	Normal 3.06%

Elaboración propia.

Cuadro resumen (ver Anexo N° 1).

La información obtenida permite valorar la consulta de las colecciones de la siguiente manera:

- Colección de referencia Mucho
- Colección english Normal
- Colección hemerográfica Normal
- Colección general Regular
- Colección youth Poco
- Colección de biografías Poco
- Colección children Poco
- Colección parents Nada

#### ▪ Soportes de información de preferencia

De acuerdo a la información obtenida con la aplicación del cuestionario, se afirma que la mayoría de usuarios prefieren hacer uso de información en soporte digital.

- **Preferencia por los servicios de información**

Los servicios que cuentan con mayor preferencia por parte de los encuestados son: Internet y préstamo a domicilio.

- **Necesidades de información**

Las razones por las que los encuestados requieren de información están delimitadas mayormente por razones de estudio y por la satisfacción del hábito de lectura.

- **Colecciones de interés de lectura**

Las colecciones que generan mayor interés de lectura son: referencia, english y hemerográfica.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESARROLLO DE LA COLECCIÓN BASADO EN EL PERFIL DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECA LUIS E. VALCÁRCEL**

#### **4.1 El desarrollo de colecciones en las Bibliotecas ICPNA**

En el mes de diciembre del año 2006 se realizó el inventario anual de las cinco Bibliotecas ICPNA, en enero 2007 se presentó un documento llamado: Informe de Inventario 2006, dicho documento presenta el análisis de la información obtenida a través del inventario. Este informe permitió conocer el detalle de las colecciones de cada una de las Bibliotecas ICPNA. Mediante este análisis se pudo conocer las diferencias porcentuales que existen entre una y otra colección, a esta información se le denominó “perfil de la colección”.

Durante el año 2007 el desarrollo de la colección se realizó en base al perfil de la colección obtenido, teniendo por finalidad igualar porcentualmente las colecciones. A partir de ese año, las propuestas de adquisición debían estar enfocadas directamente hacia la implementación de aquellas colecciones que presenten un menor número de volúmenes.

El proceso de adquisición en las Bibliotecas ICPNA se realiza en base a los siguientes criterios:

1. Igualar porcentualmente las colecciones (Referencia, General, English, etc)
2. De acuerdo al criterio del Supervisor y el Asistente de cada sede.

De acuerdo a lo detallado en el Capítulo II, el desarrollo de colecciones se basa en las necesidades de información de los usuarios reales y

potenciales; para poder identificar dichas necesidades se realizan estudios de usuarios que permitan identificar las necesidades de información.

A partir de la identificación de las necesidades de información de los usuarios y de la mano de la misión y visión de la institución a la que corresponda el centro de información en cuestión, se puede empezar a delimitar la política de desarrollo de colecciones, la cual como ya hemos visto involucra diversos aspectos como: Perfil de usuarios, Procedimientos de selección, Evaluación de las colecciones, etc.

Debe quedar en claro que la base para cualquiera de los procesos del desarrollo de colecciones es el estudio de las necesidades de información de los usuarios (Perfil del usuario).

#### **4.2 Propuestas para la mejora del proceso de desarrollo de colecciones basadas en el perfil del usuario de la Biblioteca LEV**

Debido a la ejecución de este trabajo de investigación, podemos ver la necesidad del reforzamiento de algunas de las colecciones con las que cuenta la Biblioteca LEV, por lo que el presente trabajo se debería tomar como base para implementar o mejorar una política de desarrollo de colecciones acorde con las necesidades de información de los usuarios y contemplando la misión y visión del ICPNA.

Cinco aspectos deben ser tomados en cuenta para el establecimiento de una política de desarrollo de colecciones, estos son:

1. Necesidades de información de los usuarios
2. Idioma
3. Tipos y formatos de colecciones
4. Procedimientos de selección
5. Evaluación de colecciones

Para definir una política de desarrollo de colecciones se tendrán que definir los procedimientos de selección, adicionalmente se deberá realizar un trabajo mediante el cual se evalúe la colección con la que cuenta la biblioteca.

En base a las sugerencias de los encuestados y a las novedades del mercado editorial, se ha elaborado una relación de títulos con los que se implementarán y/o reforzarán las colecciones de mayor consulta.

- **Colección english**

Debido a que parte de la misión del ICPNA es fomentar el intercambio cultural a través de la enseñanza del idioma inglés, y al ser la colección english una de las más consultadas además de contar con la preferencia de los encuestados, se presenta la siguiente bibliografía con la finalidad de complementar dicha colección.



Tabla N° 6

Textos sugeridos – colección english

N°	Título	Autor	Editorial	Año	Costo
1	A to Zed. A to zee	Darragh, Glenn	Stanley	2000	52,30
2	Basic Oxford practice grammar with answers	Coe, Norman	Oxford	2006	88,00
3	Diccionario Cambridge compact English - Spanish / Español – Inglés	s/a	Cambridge	2008	83,00
4	Colins cobuild advanced dictionary of american English	s/a	Thomson	2007	147,00
5	Diccionario de modismo Ingleses y norteamericanos	Torrents del Prats, Alfonso	Juventud	2006	90,50
6	English grammar in use	Murphy, Raymond	Cambridge	2007	140,00
7	English idioms in use	McCarthy, Michael	Cambridge	2003	126,00
8	English vocabulary in use elementary	McCarthy, Michael	Cambridge	2002	155,60
9	Inglés / Castellano manual de traducción	Lopez Guix, Juan Gabriel	Gedisa	2006	90,00
10	Intermediate Oxford practice grammar	Eastwood, John	Oxford	2006	88,00
11	Let's act mini plays for the english classrom	Lozano, Patti	Eli	2003	173,00
12	Pronunciation plus-practice through interaction	Hewings, Martin	Cambridge	1998	74,00
13	Vocabulary in use upper intermediate	McCarthy, Michael	Cambridge	2005	138,40
<b>S/.</b>					<b>1 445,80</b>

Elaboración propia.

#### ▪ Colección de referencia

Al ser una de las colecciones de mayor consulta por parte de los alumnos del ICPNA de Lima Cercado, esta colección necesita ser actualizada constantemente, por lo que se propone la adquisición de los siguientes títulos:

Tabla N° 7

Textos sugeridos – colección referencia

N°	Título	Autor	Editorial	Año	Costo
1	Amazonía del Perú. Historia de la Gobernación y Comandancia General de Maynas	Espinoza, Waldemar	BCRP	2007	159,00
2	Atlas de botánica: el mundo de las plantas	s/a	Cultural	2005	120,20
3	Cusco. El imperio de la cocina	Olivas Weston, Rosario	USMP	2008	135,00
4	Desde el aire Perú. From the air	Anhalzer, Jorge	USMP	2008	190,00
5	Diccionario de economía	s/a	Valleta	2006	272,00
6	Diccionario de política latinoamericana contemporánea	Nudelman, Ricardo	Océano	2007	92,00
7	Diccionario de uso para Relaciones Públicas	Solórzano, Emilio	USMP	2006	20,00
8	Diccionario de usos y dudas del español actual	s/a	Vox	2003	218,00
9	Diccionario ilustrado de las ciencias y la tecnología	s/a	Océano	2004	173,20
10	Diccionario trilingüe quechua de cusco. Qhiswa, English, Castellano	Hornberger, Esteban	Bartolomé de las Casas	2008	25,00

11	El diseño en el siglo XX	Sparke, Penny	Blume	2002	238,00
12	Gran diccionario usual de la lengua española	s/a	Larousse	2006	237,00
13	Ilusiones a oscuras. Cines en Lima: carpas, grandes salas y multicines 1897-2007	s/a	URP	2007	120,00
14	La fotografía digital	Ang, Tom	Blume	2002	140,00
15	Lima 40 restaurantes 40 espacios. Edición Bilingüe Inglés Español	s/a	MixMade	2008	100,00
16	Perú. 10.000 años de pintura	Mujica, Marisa	USMP	2006	295,00
17	Peruvian Potato. History and recipes	Guardia, Sara Beatriz	USMP	2008	175,00
18	200 Años del Presbítero Maestro. Primer Cementerio Monumental de América Latina	s/a	MixMade	2008	160,00
19	1001 libros que hay que leer antes de morir	Boxall, Meter	Grijalbo	2007	175,00
20	1001 películas que hay que ver antes de morir	Schneider, Steven Jay	Grijalbo	2004	175,00
<b>S/.</b>					<b>3 219,40</b>

Elaboración propia.

#### ▪ **Colección hemerográfica**

Es necesario reforzar la colección hemerográfica, debido a que cuenta con una preferencia de consulta considerable. La Biblioteca LEV posee una serie de títulos representativos en diversas áreas del conocimiento, algunas de estas son: American Cinematographer, Arkinka, Harvard Business Review, Jama, Science; pero que en la actualidad no cuentan con suscripción vigente. Esto ocasiona malestar en los usuarios ya que sólo encuentran números correspondientes a los años 1998, 2000, 2004. La renovación de estas suscripciones permitirá atraer a un mayor número de usuarios, ya que la colección hemerográfica constará de una amplia variedad temática.

**Tabla N° 8**

Textos sugeridos – colección hemerográfica

N°	Título	Edición impresa	Edición online	Año	Costo
1	American Cinematographer	Si	Si	2009	251,90
2	Arkinka	Si	No	2009	200,00
3	Harvard Business Review	Si	Si	2009	612,30
4	Jama	Si	Si	2009	1 993,90
5	Science	Si	Si	2009	502,40
<b>S/.</b>					<b>3 560,50</b>

Elaboración propia.

▪ **Colección general**

Parte de las sugerencias de los encuestados en lo relacionado a la colección general, se refiere a la antigüedad de los textos con que cuenta esta colección, de la misma manera mencionaron que se debería contar con un mayor número de obras de literatura de reciente publicación. A continuación se presenta la relación de títulos sugeridos:

**Tabla N° 9**  
Textos sugeridos – colección general

N°	Título	Autor	Editorial	Año	Costo
1	Amanecer	Meyer, Stephenie	Alfaguara Juvenil	2008	54,00
2	Crepúsculo: un amor peligroso	Meyer, Stephenie	Alfaguara Juvenil	2008	32,00
3	Eclipse	Meyer, Stephenie	Alfaguara Juvenil	2008	45,00
4	Elegía	Roth, Philip	Literatura Mondadori	2007	42,70
5	El canalla sentimental	Bayly, Jaime	Planeta	2008	45,00
6	El color del verano	Katzenbach, John	Ediciones B	2007	62,00
7	El curioso incidente del perro a medianoche	Haddon, Mark	Salamandra	2006	81,00
8	El diablo viste de prada	Lauren Weisberger	DeBolsillo	2006	39,00
9	El evangelio del mal	Graham, Patrick	Grijalbo	2008	72,10
10	El juego del ángel	Ruiz Zafón, Carlos	Planeta	2008	59,00
11	El libro de los amores ridículos	Kundera, Milan	Maxi Tusquets	2008	39,00
12	El niño con el pijama a ratas	Boyne, John	Salamandra	2008	61,00
13	El palacio de la medianoche	Ruiz Zafón, Carlos	Planeta	2008	59,00
14	El príncipe de la niebla	Ruiz Zafón, Carlos	Planeta	2008	59,00
15	El quinto evangelio	Jégo, Yves	Grijalbo	2007	74,50
16	Historia de la belleza	Eco, Humberto	Lumen	2007	235,00
17	Historia de la fealdad	Eco, Humberto	Lumen	2008	235,00
18	La casa de Dostoievsky	Edwards, Jorge	Planeta	2008	59,00
19	La ladrona de libros	Zusak, Markus	Lumen	2008	64,00
20	La sociedad de la nieve	Vierci, Pablo	Sudamericana	2008	60,00
21	La sombra del viento	Ruiz Zafón, Carlos	Planeta	2007	75,00
22	Luna nueva	Meyer, Stephenie	Alfaguara Juvenil	2008	45,00
23	Marley & Me	Grogan, Jhon	Harper	2008	39,00
24	No fear Shakespeare graphic novels: Romeo & Juliet	s/a	Spark Publishing	2008	43,00
25	The other Boleyn girl	Gregory, Philippa	Pocket books	2007	39,00
26	The vampire chronicles collection	Rice, Anne	Ballantine Books	2002	73,00
27	Una historia de la felicidad	McMahon, Darrin M.	Taurus	2006	79,00
28	Un plan de lectura para toda la vida	Fadiman, Clifton	Planeta	2008	79,00
29	Viaje por las mentiras de la historia universal	Tarin, Santiago	Verticales de bolsillo	2007	29,00
30	1000 años de filosofía	s/a	Taurus	2008	79,00
					<b>S/. 2 057,30</b>

Elaboración propia.

Para la elaboración de estos listados, se ha tomado por referencia las novedades editoriales de las librerías más representativas a nivel nacional. A continuación se presenta la sumatoria de los costos de la implementación de estos títulos.

**Tabla N° 10**

Costos de implementación

<b>N°</b>	<b>Colecciones</b>	<b>Costo</b>
1	Colección english	1 145,80
2	Colección de referencia	3 219,40
3	Colección hemerográfica	3 560,50
4	Colección general	2 057,30
	<b>S/.</b>	<b>9 983,00</b>

Elaboración propia.

La implementación de estos materiales asciende a S/. 9 983,00, cantidad que se deberá incluir en el presupuesto anual que la Dirección General asigna a cada biblioteca.

## CONCLUSIONES

1. La aplicación del cuestionario permitió identificar diferentes aspectos que al complementarse conforman las características del perfil del usuario de la Biblioteca LEV.
  - a. El sexo femenino conforma la gran mayoría de usuarios de la biblioteca.
  - b. Los usuarios por lo general pertenecen al rango de edad comprendido entre 18 – 22 años.
  - c. El tipo de usuario que acude asiduamente a la Biblioteca LEV es el universitario.
  - d. La mayoría de los usuarios encuestados sólo se dedican a estudiar.
  
2. Las necesidades de información, tanto de los usuarios reales como potenciales, están relacionadas con sus necesidades de estudio, a nivel educativo, y al estudio del idioma inglés.
  
3. Con respecto al estado de actualización de las colecciones, un número considerable de encuestados tiene preferencia por la colección hemerográfica, pero lamentablemente esta se encuentra desactualizada.
  
4. En lo relacionado al soporte de consulta que los encuestados prefieren, la gran mayoría se inclinó por consultar información en soporte digital.

5. La Biblioteca LEV ofrece distintos servicios informativos a su comunidad de usuarios, siendo los de mayor preferencia los servicios de Internet y préstamo a domicilio.
  
6. La aplicación del cuestionario demostró que los servicios pueden mejorarse. Los encuestados manifestaron preferencia por la consulta de materiales audiovisuales, los cuales no se encuentran a disposición de los usuarios.

## RECOMENDACIONES

1. Efectuar un estudio que se centre en identificar las herramientas que utiliza el usuario al realizar sus búsquedas, para posteriormente evaluar la efectividad de las herramientas (catálogos en línea).
2. Reestructurar el proceso de desarrollo de colecciones, desarrollarlo en base al perfil del usuario de la Biblioteca LEV.
3. Evaluar la colección bibliográfica y hemerográfica periódicamente con la finalidad de identificar: material para descarte.
4. Implementar y rediseñar los servicios ya existentes de acuerdo a los requerimientos identificados.
5. Se debe poner a disposición de los usuarios la colección de material audiovisual y posteriormente velar por su desarrollo. Acorde con las nuevas tecnologías de la información, se podría implementar el servicio de préstamo a domicilio de dichos materiales.
6. Muchos de los encuestados manifestaron desconocer la existencia de la Biblioteca LEV y los servicios que esta brinda. Es indispensable diseñar y ejecutar un Plan de Marketing, con lo que se podrán difundir los servicios y las actividades culturales organizadas por la biblioteca. Con esto se captará

un mayor número de usuarios potenciales y se podrán organizar un mayor número de actividades culturales.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- **Calva, J. J.** (1998). Las necesidades de información de la comunidad académica como base en el desarrollo de colecciones. En *Primer Seminario Internacional sobre Desarrollo de Colecciones* (pp. 47-56). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- **Delgado, E.** (2004). La investigación por encuesta en la biblioteconomía y documentación española: análisis de las encuestas publicadas en revistas y congresos de la especialidad entre 1976 y 1997. En J. A. Frías y A. B. Ríos (Eds.). *Metodologías de investigación en información y documentación* (pp. 71-135). Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- **Gómez, J. A.** (1998). Los usuarios (2a. reimpr.). En L. Orera (Ed.). *Manual de biblioteconomía* (pp. 229-245). Madrid: Síntesis.
- **Gómez, J. A.** (1999). El desarrollo de la colección. *Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de bibliotecas* (pp. 113-122). Murcia: Universidad de Murcia.
- **Guinchat, C. y Menou, M.** (1990). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación* (2ª. ed. corregida y aumentada). Madrid: UNESCO.
- **Hernández, P.** (Coord.) (1997). Terminología relacionada con los estudios de usuarios y la formación de usuarios de la información. En *Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios* (pp. 3-7). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- **Hernández, P.** (1998). La formación de usuarios de información desde una perspectiva cognoscitiva. En *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior* (pp. 2-30). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- **Monfasani, R. E. y Curzel, M. F.** (2006). *Usuarios de la información: información y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.

- **Negrete, M. del C. y Calva, J. J.** (Comp.) (1996). *Desarrollo de colecciones y diseño de servicios*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- **Orera, L.** (1998). La colección: formación, desarrollo y mantenimiento (2a. reimpr.). En L. Orera (Ed.). *Manual de biblioteconomía* (pp. 91-136). Madrid: Síntesis.
- **Pailos, E.** (1998). El desarrollo de colecciones en las empresas privadas: el papel del profesional. En *Primer Seminario Internacional sobre Desarrollo de Colecciones* (pp. 31-43). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- **Sanz, E.** (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- **Sanz, E.** (1996). Necesidades informativas y estudios de usuarios. En J. López. *Manual de información y documentación* (pp. 183-189). Madrid: Ediciones Pirámide.

## INFORMES PROFESIONALES

- **Cano, M. A.** (2003). *Estudio de usuarios de la sala de lectura "Cristóbal de Losada y Puga" de la Biblioteca Nacional del Perú*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Mendoza, J. I.** (1999). *Estudio de usuarios de la sala "Estuardo Nuñez Hague" de la Biblioteca Nacional del Perú*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

## PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- **Cadavid, C. A.** (1994). ¿Selección y adquisición, o desarrollo de colecciones? Revisando a Evans. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 17, (1), 15-26.

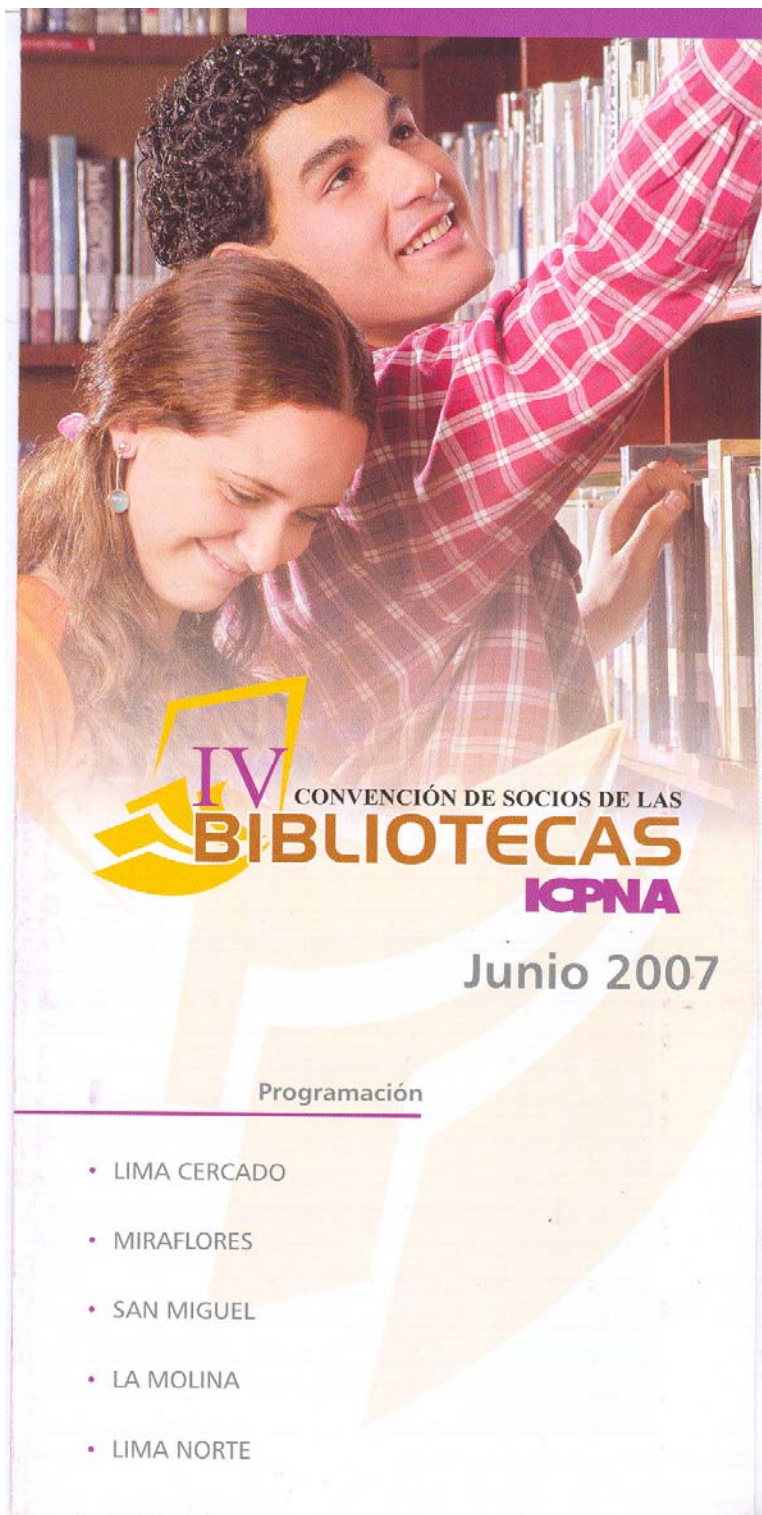
- **Prasad, H. N.** (2000). Usuarios y necesidades de información. (Trad. L. A. Ortiz) *FORINF@: revista iberoamericana de usuarios de información*, (8), 12-18.
- **Romanos de Tiratel, S.** (2000). Necesidades, búsqueda y uso de la información: revisión de la teoría. *Información, cultura y sociedad*, (2), 9-44.
- **Saide Albornoz, R.** (2003). Diseminación selectiva de la información (DSI): implementación para el Departamento de Ecología Humana del CINVESTAV-Mérida. *Biblioteca Universitaria: revista de la dirección general de bibliotecas de la UNAM*, 6, (1), 40-46.

## PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **Gonzales, M. S.** (1998). *Selección de material bibliográfico para una biblioteca universitaria... sus recursos, su problemática actual*. (1998, Junio) [en línea]. Cienfuegos (Cuba). Recuperado el 29 de abril de 2007:  
<http://www.geocities.com/ResearchTriangle/2851/solcub.html?200729>
- **Instituto Cultural Peruano Norteamericano** (2007, 18 de mayo), [en línea]. Lima: ICPNA. Recuperado el 18 de mayo de 2007:  
<http://www.icpna.edu.pe/contenido.aspx?cod=9>
- **Romanos de Tiratel, S.** (1998). Los estudios de usuarios y el desarrollo de la colección en las bibliotecas. *Libreria* [en línea]. Recuperado el 21 de julio de 2006:  
<http://www.bcnbib.gov.ar/libreria/libreria2a.htm>
- **Vaca, L. S.** (2002). *Desarrollo de colecciones* [en línea]. Bogotá (Colombia): Biblioteca Luis Angel Arango. Recuperado el 04 de junio de 2007:  
<http://www.lablaa.org/blaavirtual/bibliotecologia/manualesbibliotecas/desarrollo.pdf>

# **ANEXOS**

Anexo N° 1  
Convención de socios de las bibliotecas ICPNA



**IV** CONVENCIÓN DE SOCIOS DE LAS  
**BIBLIOTECAS**  
**ICPNA**

Junio 2007

Programación


- LIMA CERCADO
- MIRAFLORES
- SAN MIGUEL
- LA MOLINA
- LIMA NORTE


Anexo N° 2  
ICPNA en la Feria Internacional del Libro – Mundo Infantil

Cronograma de actividades




Mundo Infantil

 ICPNA  
INSTITUTO CULTURAL PERUANO NOROCCIDENTAL

  
GRANDE PERUANA DEL LIBRO

XII FERIA INTERNACIONAL DEL LIBRO DE LIMA  
JULIO 2007  
CENTRO DE CONVENCIONES JOCKEY PLAZA

Anexo N° 3  
Tarjetas de control de internet para socios de biblioteca

 **BIBLIOTECA** INTERNET - TARJETA DE CONTROL

- Esta tarjeta es personal e intransferible.
- El usuario puede hacer uso gratuito de 6 horas mensuales.
- Para tiempo adicional se aplicará la tarifa vigente. Las horas no son acumulables, el usuario que no las utilice en el mes las perderá.
- Finalizado el mes, el usuario debe canjear esta tarjeta por otra en el modulo de atención.
- Cada casillero equivale a 30 minutos.
- En caso de pérdida esta tarjeta no será repuesta.

USUARIO: \_\_\_\_\_ MES: \_\_\_\_\_

APELLIDOS: \_\_\_\_\_

NOMBRES: \_\_\_\_\_

Día: \_\_\_\_\_ Día: \_\_\_\_\_ Día: \_\_\_\_\_ Día: \_\_\_\_\_ Día: \_\_\_\_\_ Día: \_\_\_\_\_

De: \_\_\_\_\_ De: \_\_\_\_\_ De: \_\_\_\_\_ De: \_\_\_\_\_ De: \_\_\_\_\_ De: \_\_\_\_\_

A: \_\_\_\_\_ A: \_\_\_\_\_ A: \_\_\_\_\_ A: \_\_\_\_\_ A: \_\_\_\_\_ A: \_\_\_\_\_

Día: \_\_\_\_\_ Día: \_\_\_\_\_ Día: \_\_\_\_\_ Día: \_\_\_\_\_ Día: \_\_\_\_\_ Día: \_\_\_\_\_

De: \_\_\_\_\_ De: \_\_\_\_\_ De: \_\_\_\_\_ De: \_\_\_\_\_ De: \_\_\_\_\_ De: \_\_\_\_\_

A: \_\_\_\_\_ A: \_\_\_\_\_ A: \_\_\_\_\_ A: \_\_\_\_\_ A: \_\_\_\_\_ A: \_\_\_\_\_

## Anexo N° 4 Cuestionario aplicado

Estimado usuario:

Las bibliotecas del Instituto Cultural Peruano Norteamericano tienen por objetivo satisfacer las necesidades de información de sus alumnos y público en general, fomentando el hábito de la lectura y la investigación. Con la finalidad de brindarles un mejor servicio, la biblioteca Luis E. Valcárcel requiere su apoyo completando el siguiente cuestionario, mediante el cual se podrán identificar sus necesidades de información; con lo que posteriormente se podrá plantear mejoras en beneficio suyo.

Por favor, marque con una X la respuesta seleccionada al frente de la información solicitada. Puede marcar varias respuestas cuando sea el caso.

### **CUESTIONARIO**

#### **I. INFORMACIÓN GENERAL**

1. Sexo
  - a. Masculino
  - b. Femenino
2. Edad:
  - a. 14 – 17
  - b. 18 – 22
  - c. Más de 22 años
3. Además de estudiar en el ICPNA, qué nivel de estudios tiene usted?:
  - a. Escolar
  - b. Pre universitario
  - c. Estudiante de instituto
  - d. Estudiante universitario
  - e. Técnico
  - f. Profesional
  - g. Otro (Indique) \_\_\_\_\_
4. Cual de las siguientes actividades realiza usted
  - a. Solo estudia
  - b. Trabaja y estudia
5. Cuando ingresa a la biblioteca usted presenta:
  - a. Recibo de Matrícula (Alumno ICPNA)
  - b. Carné de biblioteca (Socio de Biblioteca)
  - c. No hago uso del servicio



## II. SOBRE EL USO DE LOS RECURSOS INFORMATIVOS

6. A su criterio, la colección bibliográfica (libros) y hemerográfica (periódicos y revistas) de la biblioteca Luis E. Valcárcel está:

- a. Actualizada                      b. Desactualizada

Explique porqué?

.....

.....

.....

7. En cuál de los siguientes soportes de información prefiere consultar (puede marcar mas de una alternativa).

- a. Impreso (libros, periódicos y revistas)  
b. Digital (recursos electrónicos)  
c. Audiovisual (DVD, CD Rom)

8. Indique cual es el nivel de su preferencia en cada uno de los siguientes servicios:

- a. Video Room  
b. Lectura en sala  
c. Préstamo a domicilio  
d. Internet  
e. Impresiones  
f. Reprografía (Fotocopiado)

MUCHO	NORMAL	REGULAR	POCO	NADA

## III. SOBRE SUS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

9. Usted requiere información debido a:

- a. Razones de estudio.  
b. Motivos profesionales.  
c. Satisfacer el hábito de lectura en el tiempo libre (entretenimiento).  
d. Documentarse en materias que le interesan a nivel personal (psicología, salud, sexualidad, etc.)  
e. Otro (Indique):

.....

.....

.....

10. Indique cuáles son las colecciones de su interés de lectura (puede marcar hasta 3 alternativas):

- a. Diccionarios, Enciclopedias, Guías, etc.
- b. Ciencias, Literatura, Historia, Arte, etc.
- c. Textos de gramática y metodología del idioma inglés
- d. Cuentos para niños
- e. Literatura para jóvenes
- f. Literatura para padres de familia
- g. Biografías de diferentes personajes
- h. Periódicos y revistas en español e inglés

<b>MUCHO</b>	<b>NORMAL</b>	<b>REGULAR</b>	<b>POCO</b>	<b>NADA</b>

**iii Muchas gracias por su colaboración !!!**

Anexo N° 5  
Datos socio demográficos vs Tipo de usuario

		Usuario					
		Usuario real		Usuario potencial		Total	
Sexo	Masculino	97	26,80%	64	17,68%	161	44,48%
	Femenino	132	36,46%	69	19,06%	201	55,52%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Edad	14 - 17 años	67	18,51%	28	7,73%	95	26,24%
	18 - 22 años	88	24,31%	59	16,30%	147	40,61%
	Más de 22 años	74	20,44%	46	12,71%	120	33,15%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Además de estudiar en el ICPNA, qué nivel de estudios tiene usted?	Escolar	46	12,71%	18	4,97%	64	17,68%
	Pre Universitario	25	6,91%	11	3,04%	36	9,94%
	Estudiante de Instituto	41	11,33%	20	5,52%	61	16,85%
	Estudiante Universitario	59	16,30%	44	12,15%	103	28,45%
	Técnico	24	6,63%	16	4,42%	40	11,05%
	Profesional	31	8,56%	16	4,42%	47	12,98%
	Otro	3	,83%	8	2,21%	11	3,04%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Actividad	Solo estudia	136	37,57%	62	17,13%	198	54,70%
	Trabaja y estudia	93	25,69%	71	19,61%	164	45,30%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%

Anexo N° 6  
Preferencia por los servicios vs Tipo de usuario

		Usuario					
		Usuario real		Usuario potencial		Total	
Video Room	Mucho	59	16,30%	27	7,46%	86	23,76%
	Normal	61	16,85%	45	12,43%	106	29,28%
	Regular	42	11,60%	17	4,70%	59	16,30%
	Poco	28	7,73%	13	3,59%	41	11,33%
	Nada	39	10,77%	31	8,56%	70	19,34%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Lectura en sala	Mucho	51	14,09%	16	4,42%	67	18,51%
	Normal	91	25,14%	36	9,94%	127	35,08%
	Regular	51	14,09%	38	10,50%	89	24,59%
	Poco	23	6,35%	24	6,63%	47	12,98%
	Nada	13	3,59%	19	5,25%	32	8,84%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Préstamo a domicilio	Mucho	57	15,75%	31	8,56%	88	24,31%
	Normal	56	15,47%	39	10,77%	95	26,24%
	Regular	41	11,33%	20	5,52%	61	16,85%
	Poco	25	6,91%	10	2,76%	35	9,67%
	Nada	50	13,81%	33	9,12%	83	22,93%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Internet	Mucho	56	15,47%	52	14,36%	108	29,83%
	Normal	52	14,36%	34	9,39%	86	23,76%
	Regular	44	12,15%	10	2,76%	54	14,92%
	Poco	36	9,94%	10	2,76%	46	12,71%
	Nada	41	11,33%	27	7,46%	68	18,78%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Impresiones	Mucho	13	3,59%	15	4,14%	28	7,73%
	Normal	32	8,84%	27	7,46%	59	16,30%
	Regular	39	10,77%	22	6,08%	61	16,85%
	Poco	54	14,92%	17	4,70%	71	19,61%
	Nada	91	25,14%	52	14,36%	143	39,50%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Reprografía (Fotocopiado)	Mucho	19	5,25%	15	4,14%	34	9,39%
	Normal	36	9,94%	27	7,46%	63	17,40%
	Regular	49	13,54%	26	7,18%	75	20,72%
	Poco	59	16,30%	22	6,08%	81	22,38%
	Nada	66	18,23%	43	11,88%	109	30,11%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%

Anexo N° 7  
Colecciones de interés de lectura vs Tipo de usuario

		Usuario					
		Usuario real		Usuario potencial		Total	
Diccionarios, Enciclopedias, Guías, etc.	Mucho	73	20,17%	52	14,36%	125	34,53%
	Normal	67	18,51%	51	14,09%	118	32,60%
	Regular	28	7,73%	13	3,59%	41	11,33%
	Poco	10	2,76%	12	3,31%	22	6,08%
	Nada	51	14,09%	5	1,38%	56	15,47%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Ciencias, Literatura, Historia, Arte, etc.	Mucho	38	10,50%	18	4,97%	56	15,47%
	Normal	46	12,71%	44	12,15%	90	24,86%
	Regular	34	9,39%	28	7,73%	62	17,13%
	Poco	19	5,25%	22	6,08%	41	11,33%
	Nada	92	25,41%	21	5,80%	113	31,22%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Textos de gramática y metodología del idioma inglés	Mucho	63	17,40%	55	15,19%	118	32,60%
	Normal	62	17,13%	37	10,22%	99	27,35%
	Regular	28	7,73%	23	6,35%	51	14,09%
	Poco	14	3,87%	5	1,38%	19	5,25%
	Nada	62	17,13%	13	3,59%	75	20,72%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Cuentos para niños	Mucho	18	4,97%	5	1,38%	23	6,35%
	Normal	18	4,97%	15	4,14%	33	9,12%
	Regular	19	5,25%	17	4,70%	36	9,94%
	Poco	20	5,52%	34	9,39%	54	14,92%
	Nada	154	42,54%	62	17,13%	216	59,67%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Literatura para jóvenes	Mucho	35	9,67%	21	5,80%	56	15,47%
	Normal	32	8,84%	34	9,39%	66	18,23%
	Regular	31	8,56%	26	7,18%	57	15,75%
	Poco	20	5,52%	21	5,80%	41	11,33%
	Nada	111	30,66%	31	8,56%	142	39,23%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Literatura para padres de familia	Mucho	6	1,66%	7	1,93%	13	3,59%
	Normal	19	5,25%	19	5,25%	38	10,50%
	Regular	14	3,87%	13	3,59%	27	7,46%
	Poco	20	5,52%	32	8,84%	52	14,36%
	Nada	170	46,96%	62	17,13%	232	64,09%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Biografías de diferentes personajes	Mucho	15	4,14%	13	3,59%	28	7,73%
	Normal	26	7,18%	26	7,18%	52	14,36%
	Regular	36	9,94%	28	7,73%	64	17,68%
	Poco	29	8,01%	30	8,29%	59	16,30%
	Nada	123	33,98%	36	9,94%	159	43,92%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%
Periódico y revistas en español e inglés	Mucho	63	17,40%	38	10,50%	101	27,90%
	Normal	48	13,26%	50	13,81%	98	27,07%
	Regular	27	7,46%	22	6,08%	49	13,54%
	Poco	20	5,52%	6	1,66%	26	7,18%
	Nada	71	19,61%	17	4,70%	88	24,31%
	Total	229	63,26%	133	36,74%	362	100,00%

**Anexo N° 8**  
**Nivel de consulta de las colecciones vs Nivel de estudios de los encuestados**

	Además de estudiar en el ICPNA, ¿qué nivel de estudios tiene usted?											Total					
	Escolar			Pre Universitario		Estudiante de Instituto		Estudiante Universitario		Técnico			Profesional		Otro		
Diccionarios, Enciclopedias, Guías, etc.	Mucho	18	7,86%	2	,87%	8	3,49%	19	8,30%	4	1,75%	10	4,37%	0	,00%	61	26,64%
	Normal	15	6,55%	14	6,11%	20	8,73%	20	8,73%	8	3,49%	7	3,06%	1	,44%	85	37,12%
	Regular	4	1,75%	4	1,75%	6	2,62%	12	5,24%	4	1,75%	7	3,06%	0	,00%	37	16,16%
Ciencias, Literatura, Historia, Arte, etc.	Poco	7	3,06%	2	,87%	3	1,31%	8	3,49%	6	2,62%	4	1,75%	2	,87%	32	13,97%
	Nada	2	,87%	3	1,31%	4	1,75%	0	,00%	2	,87%	3	1,31%	3	1,31%	14	6,11%
	Total	46	20,09%	25	10,92%	41	17,90%	59	25,76%	24	10,48%	31	13,54%	3	1,31%	229	100,00%
Textos de gramática y metodología del idioma inglés	Mucho	8	3,49%	4	1,75%	2	,87%	5	2,18%	4	1,75%	4	1,75%	0	,00%	27	11,79%
	Normal	20	8,73%	5	2,18%	9	3,93%	15	6,55%	2	,87%	12	5,24%	1	,44%	64	27,95%
	Regular	7	3,06%	4	1,75%	11	4,80%	16	6,99%	7	3,06%	7	3,06%	0	,00%	48	20,36%
Cuentos para niños	Poco	8	3,49%	4	1,75%	4	1,75%	15	6,55%	4	1,75%	3	1,31%	1	,44%	47	20,52%
	Nada	3	1,31%	4	1,75%	15	6,55%	8	3,49%	7	3,06%	5	2,18%	1	,44%	43	18,78%
	Total	46	20,09%	25	10,92%	41	17,90%	59	25,76%	24	10,48%	31	13,54%	3	1,31%	229	100,00%
Literatura para jóvenes	Mucho	12	5,24%	2	,87%	13	5,68%	12	5,24%	5	2,18%	8	3,49%	1	,44%	53	23,14%
	Normal	14	6,11%	10	4,37%	13	5,68%	16	6,99%	11	4,80%	10	4,37%	1	,44%	75	32,75%
	Regular	9	3,93%	7	3,06%	7	3,06%	15	6,55%	2	,87%	6	2,62%	0	,00%	46	20,09%
Literatura para padres de familia	Poco	3	1,31%	5	2,18%	10	4,37%	13	5,68%	4	1,75%	4	1,75%	1	,44%	34	14,85%
	Nada	8	3,49%	5	2,18%	12	5,24%	16	6,99%	3	1,31%	11	4,80%	2	,87%	57	24,89%
	Total	46	20,09%	25	10,92%	41	17,90%	59	25,76%	24	10,48%	31	13,54%	3	1,31%	229	100,00%
Biografías de diferentes personajes	Mucho	9	3,93%	4	1,75%	3	1,31%	7	3,06%	2	,87%	3	1,31%	0	,00%	28	12,23%
	Normal	12	5,24%	6	2,62%	9	3,93%	8	3,49%	4	1,75%	5	2,18%	0	,00%	44	19,21%
	Regular	14	6,11%	5	2,18%	7	3,06%	13	5,68%	9	3,93%	6	2,62%	0	,00%	54	23,58%
Periódico y revistas en español e inglés	Poco	3	1,31%	5	2,18%	10	4,37%	15	6,55%	6	2,62%	6	2,62%	1	,44%	46	20,09%
	Nada	8	3,49%	5	2,18%	12	5,24%	16	6,99%	3	1,31%	11	4,80%	2	,87%	57	24,89%
	Total	46	20,09%	25	10,92%	41	17,90%	59	25,76%	24	10,48%	31	13,54%	3	1,31%	229	100,00%
Total	Mucho	1	,44%	0	,00%	1	,44%	2	,87%	0	,00%	0	,00%	0	,00%	7	3,06%
	Normal	4	1,75%	1	,44%	3	1,31%	3	1,31%	3	1,31%	4	1,75%	0	,00%	15	6,55%
	Regular	3	1,31%	3	1,31%	7	3,06%	7	3,06%	7	3,06%	5	2,18%	7	3,06%	32	13,97%
Total	Poco	8	3,49%	6	2,62%	7	3,06%	14	6,11%	6	2,62%	2	,87%	1	,44%	44	19,21%
	Nada	30	13,10%	15	6,55%	23	10,04%	33	14,41%	13	5,68%	15	6,55%	2	,87%	131	57,21%
	Total	46	20,09%	25	10,92%	41	17,90%	59	25,76%	24	10,48%	31	13,54%	3	1,31%	229	100,00%
Total	Mucho	8	3,49%	2	,87%	3	1,31%	3	1,31%	2	,87%	2	,87%	0	,00%	20	8,73%
	Normal	12	5,24%	1	,44%	5	2,18%	13	5,68%	2	,87%	8	3,49%	0	,00%	41	17,90%
	Regular	13	5,68%	9	3,93%	10	4,37%	12	5,24%	6	2,62%	6	2,62%	0	,00%	56	24,45%
Total	Poco	9	3,93%	6	2,62%	10	4,37%	12	5,24%	6	2,62%	4	1,75%	3	1,31%	50	21,83%
	Nada	4	1,75%	7	3,06%	13	5,68%	19	8,30%	8	3,49%	11	4,80%	3	1,31%	62	27,07%
	Total	46	20,09%	25	10,92%	41	17,90%	59	25,76%	24	10,48%	31	13,54%	3	1,31%	229	100,00%
Total	Mucho	9	3,93%	6	2,62%	11	4,80%	8	3,49%	4	1,75%	7	3,06%	2	,87%	47	20,52%
	Normal	14	6,11%	7	3,06%	14	6,11%	18	7,86%	5	2,18%	8	3,49%	1	,44%	67	29,26%
	Regular	12	5,24%	5	2,18%	6	2,62%	16	6,99%	5	2,18%	6	2,62%	0	,00%	50	21,83%
Total	Poco	7	3,06%	4	1,75%	3	1,31%	11	4,80%	5	2,18%	8	3,49%	0	,00%	38	16,59%
	Nada	4	1,75%	3	1,31%	7	3,06%	6	2,62%	5	2,18%	2	,87%	0	,00%	27	11,79%
	Total	46	20,09%	25	10,92%	41	17,90%	59	25,76%	24	10,48%	31	13,54%	3	1,31%	229	100,00%