

Los usuarios de las bibliotecas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

JULIO CÉSAR OLAYA GUERRERO
*Departamento Académico de Bibliotecología
y Ciencias de la Información*

1. Introducción

La literatura especializada define al usuario como: "aquél individuo que necesita información para desarrollar las actividades".¹ Este concepto está relacionado con la demanda de información, que se define como "la formulación expresa de un deseo, o dicho de otro modo, es lo que un individuo solicita a un Centro de Documentación y/o Biblioteca".²

Otro concepto importante es la tipología de usuarios. Elías Sanz (1994) nos presenta dos tipos de usuarios:

- a) Usuarios Potenciales: Son aquellos que necesitan información, pero no son conscientes de ello.
- b) Usuarios Reales: Son aquellos que no solo son conscientes que necesitan información sino que la utilizan frecuentemente.

En las Bibliotecas Universitarias aparecen estos dos tipos de usuarios; además, existen la categoría de docentes, alumnos, personal administrativo, otros (incluye lectores visitantes de otras universidades, investigadores).

Otro concepto importante son las necesidades de información. Según Juan José Calva (1996), las necesidades de información son un fenómeno que continuamente tiene el ser humano contemporáneo en el desarrollo de todas sus actividades, que como ente social realiza, ya sean éstas: educativas, laborales, políticas, económicas, etc.

¹ Elías Sanz. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez, 1994. p. 19.

² Elías Sanz. *Op. cit.*, p. 25.

Para lograr satisfacer las necesidades de información de una persona o un grupo de personas integrantes de una comunidad se deben identificar tales necesidades y diseñar y establecer los mecanismos adecuados para satisfacerlas.

Hoy en día las bibliotecas de investigación ya están compartiendo algunos elementos relacionados con sus objetivos, con otros colaboradores importantes en el *campus*: los centros de cómputo y de telecomunicaciones que tienen que mantener el sistema circulatorio de la universidad y que son los proveedores clave de la infraestructura y el soporte tecnológico.³

Es importante remarcar que “las bibliotecas académicas enfrentan y continuarán enfrentando una espiral de cambios que significarán enormes desafíos para la planeación y la puesta en práctica de soluciones radicales”.⁴

Muchas veces, acceder a la información sugiere un costo. Entonces ¿Pagar por el acceso constituye una barrera? Espontáneamente, me gustaría contestar no. De hecho si necesitas la información lo justo es que pague por ella. Esta es la respuesta de un investigador que tiene un subsidio y recursos para pagar, pero ¿qué pasa con los estudiantes, en particular con los de licenciatura, que es otra categoría de usuarios frecuentemente olvidada en nuestro desarrollo estratégico de nuevos servicios? ¿Puede o debe pagar? El costo constituye definitivamente un factor limitante, a menos de que negociemos convenios con los proveedores de información o bien subsidiemos el acceso de los estudiantes. Actualmente, la Universidad de San Marcos cuenta con el Sistema de Bibliotecas y catálogo en línea, que permite el acceso a la información desde cualquier lugar del Perú.

2. *Análisis de los datos*

2.1. *Consultas por tipo de usuario en las bibliotecas de la UNMSM*

A fines de la década de los ochenta, la Universidad de San Marcos solicitaba en forma constante al gobierno de turno, mayor equipamiento de laboratorios, bibliotecas y rentas para poder cumplir su misión. Las bibliotecas de la Universidad siguieron brindando los servicios en forma normal, salvo algunas

³ Khouri, Anastassia. “Reingeniería de los servicios en las bibliotecas universitarias”. En: *Investigación Bibliotecológica*, vol. 11, N° 22, Ene-Jun, 1997, p. 64.

⁴ Khouri, Anastassia. *Op. cit.*, p. 65.

paralizaciones.

En 1988, el total de usuarios de la bibliotecas de la Universidad fue de 869 541; la categoría alumnos reportó 778 180. Mientras que en 1989, el total fue de 1 093 131 personas, destacando los usuarios alumnos con 942 630, aumentando en 164 450 personas en relación a 1988.

CUADRO N° 1

CONSULTAS POR TIPO DE USUARIO EN LAS BIBLIOTECAS DE UNMSM 1988-2000

Años	Alumnos	Docentes	Administra	Otros	Total
1988	778 180	33 891	6 676	50 794	869 541
1989	942 630	43 903	12 316	94 282	1 093 131
1990	765 602	37 974	6 472	93 887	903 935
1991	645 579	33 282	7 014	75 513	761 388
1992	864 060	41 358	7 335	68 144	980 897
1993	712 722	28 936	5 628	61 008	808 294
1994	564 132	27 430	6 470	42 808	641 020
1995	1 186 165	54 171	8 948	102 721	1 352 005
1996	1 027 392	50 888	7 707	119 032	1 205 019
1997	1 355 019	33 927	5 360	229 028	1 623 334
1998	1 377 965	28 032	4 735	229 861	1 640 593
1999	1 379 734	22 487	2 942	192 365	1 597 528
2000	1 289 618	23 277	3 791	208 599	1 525 285

Fuente: Boletín Estadístico Nos. 7, 8 y 9, UNMSM-OGP. 1993, 1994 y 1997. Pp. 81-83, 97 y 113 respectivamente.

Compendio Estadístico 1996, 1997, 1998, 1999. UNMSM-OGP, Nos. 10, 11, 12 y 13. Pp. 131, 125, 183, 209 respectivamente. Compendio Estadístico 2000. UNMSM-OGP. Vers. Electrón.

Elaboración del autor.

En 1990, el total de personas que accedieron a las bibliotecas fue de 903 935 usuarios; la categoría de alumnos arrojó 765 602, mientras que los docentes registró 37 974. A continuación, se presenta el Cuadro N° 1, que registra el tipo de usuarios de la Universidad y sus valores correspondientes, entre 1988 y 2000.

En la década de los noventa, luego de una ligera baja en la categoría usuarios alumnos de 564 132 en 1994; se produce un incremento significativo de 622 033 personas, llegando a 1 186 165 para 1995. Estos datos varían ligeramente entre 1997 y 1999. En el año 2000, el número de usuarios alumnos fue de 1 289 618. Mientras que la categoría docentes registró 27 430 en 1994; en 1995, se incrementó a 54 171 personas. Para 1997, bajo el acceso de los docentes con solamente 22 487. La categoría otros (donde suelen aparecer los lectores visitantes de otras universidades, investigadores), presenta su nivel más alto en 1998, con 229 861 personas. Disminuyendo en el año 2000 a 208 599 lectores visitantes.

2.2. Consulta global por tipo de material bibliográfico en las bibliotecas de UNMSM

Hemos obtenido para los años 1970 y 1980, valores anuales de la consulta global de material bibliográfico en las bibliotecas de la Universidad de San Marcos. En el período señalado, en 1974 se consultaron 2 000 560 entre libros, revistas, tesis. En 1978, los valores se modifican totalizando solamente 1 876 362 consultas; en 1979, los valores totales siguieron disminuyendo hasta llegar a 1 602 758 consultas. A continuación se presenta el Cuadro N° 2.

En la década de los ochenta, se evidencia que el material consultado aumenta en forma significativa. Para 1982, significó 1 843 732 consultas, entre libros, folletos tesis y revistas; en 1983, el material bibliográfico fue de 2 116 943 libros, 22 671 folletos, 94 959 tesis y 96 472 revistas, totalizaron 2 331 050 consultas. Luego, en 1984, el total de consultas en las diferentes bibliotecas de la Universidad fue de: 808 323. Para los años 1985 y 1987 no se posee información al respecto.

En 1988, el número de consultas fue de 1 058 872; es importante señalar que tuvieron mayor acogida entre los usuarios: libros y revistas. Para 1989, el total de consultas aumentó a 1 308 855, esto significa 249 983 solicitudes más que el año anterior. Terminando la década, el total de consultas para 1990 fue de 912 575; disminuyendo 396 280 solicitudes en relación a 1989. Esto debido a

CUADRO N° 2
CONSULTA GLOBAL DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO
BIBLIOTECAS DE LA UNMSM
1970-1980

AÑO	Material bibliográfico (Valores anuales)
1970	893 968
1971	1 145 927
1972	1 253 757
1973	1 678 676
1974	2 000 560
1975	1 750 578
1976	1 890 702
1977	1 802 112
1978	1 876 362
1979	1 602 758
1980	1 649 417

Fuente: Memoria 1980. UNMSM. Lima: 1981. p. 129.

Elaboración: del autor.

problemas laborales (huelga de docentes y trabajadores). A continuación se presenta el Cuadro N° 3.

«Jorge Puccinelli Converso»

En el período 1991 y 1999, el número de consultas evidenció grandes diferencias, debido a falta de personal, bibliotecas cerradas por inventario, se fusiona la Biblioteca Central y la hemeroteca en 1997. Para una mejor comprensión, vayamos al Cuadro N° 4.

En la década de los Noventa, el mayor número de consultas se registró en los años 1992 con 1 028 514, en 1995 fue de 1 760 482 y 2 194 683, en 1999. Mostrando una gran disminución en los años 1993 y 1994. Uno de los aspectos importantes que se debe afianzar en las Bibliotecas de la Universidad es la educación de usuarios.

CUADRO N° 3
CONSULTA GLOBAL DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO
BIBLIOTECAS DE LA UNMSM
1982 -1990

AÑO	Material bibliográfico (Valores anuales)
1982	1 843 732
1983	2 331 050
1984	808 323
1985	s.d
1986	s.d
1987	s.d
1988	1 058 872
1989	1 308 855
1990	912 575

Fuente: Memoria 1982, 1983, 1984 /
 Gastón Pons Muzo. UNMSM.
 Boletín Estadístico / UNMSM
 Lima: OGP, 1992.

3. *Educación de Usuarios en UNMSM*
 «Jorge Puccinelli Converso»

La educación de usuarios en las Bibliotecas de la Universidad es un elemento fundamental, ya que permitirá que los docentes, alumnos y lectores visitantes puedan recibir capacitación sobre el uso de la Biblioteca y sus servicios. Esta capacitación debe ser permanente.

Las bibliotecas deben recibir sugerencias o comentarios para poder mejorar sus servicios; esto puede ser por teléfono, correo electrónico o en forma personal. Asimismo, el personal que brinda el servicio de lectura, internet y préstamo a domicilio necesita un entrenamiento especial.

4. *Biblioteca Digital*

Según Saffady, "una biblioteca digital es una biblioteca que mantiene toda o parte de su colección en forma computarizada, ya sea sustituyendo, com-

CUADRO N° 4
CONSULTA GLOBAL DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO
BIBLIOTECAS DE LA UNMSM
1991 -1999

AÑO	Material bibliográfico (Valores anuales)
1991	791 805
1992	1 028 514
1993	870 648
1994	647 044
1995	1 760 482
1996	s.d
1997	1 034 159
1998	2 194 683
1999	1 638 854

Fuente: Boletín Estadístico N° 7, UNMSM-OGP. 1993
 Boletín Estadístico N° 8, UNMSM-OGP. 1994
 Boletín Estadístico N° 9, UNMSM-OPP. 1995.
 Compendio Estadístico 1996. UNMSM-OGP. N°10.
 Compendio Estadístico 1997. UNMSM-OGP. N°11.
 Compendio Estadístico 1998. UNMSM-OGP. N°12.
 Compendio Estadístico 1999. UNMSM-OGP. N°13.

plementando o como alternativa de los materiales tradicionales impresos o microfilmados que usualmente posee la biblioteca".

Algunos autores definen los metadatos como "datos asociados con objetos que ahorran a los usuarios el trabajo de conocer los originales en su totalidad". En un espacio informativo tan vasto como internet, la efectividad de los accesos depende del manejo efectivo que se haga de la información disponible en las redes electrónicas.

5. Conclusiones

En la Universidad de San Marcos, los usuarios son principalmente docentes y alumnos; en los últimos años, la Biblioteca Central se ha modernizado y se

⁵ William Saffady. "Digital library concepts and technologies for the management of library collections: an analysis of methods and costs". *Library Technology Reports* 31 (May-Jun 1995).

accede a buscar información bibliográfica, mediante catálogo en línea. En el período estudiado, se evidencia un alto número de consultas de bibliotecas ligadas a Ciencias Médicas y Derecho.

En las actuales circunstancias, las bibliotecas deben ser competitivas, ofreciendo nuevos servicios como DSI (Diseminación Selectiva de Información) para los docentes investigadores y visitantes.



Biblioteca de Letras
«Jorge Puccinelli Converso»