UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y DE LA INFORMACIÓN

ESTUDIO DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE QUERÉTARO

TESIS

QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:

MAESTRA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

PRESENTA:

MARÍA ISABEL ROSALES LÓPEZ

TUTORA: DRA. ANGÉLICA GUEVARA VILLANUEVA
INSTITUTO DE MATEMÁTICAS

Ciudad de México, abril 2024.

Universidad Nacional Autónoma de México
UNAM
Biblioteca Central
Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A Ti,

mi vara

y mi cayado …

Agradecimientos

Mi agradecimiento a la Universidad Nacional Autónoma de México por brindarme la oportunidad de culminar este trabajo de investigación. Agradezco también el respaldo del personal académico y administrativo de la Coordinación General de Estudios de Posgrado.

A mi tutora, la Dra. Angelica Guevara Villanueva, por su apoyo constante, su orientación y dedicación a lo largo de todo el proceso de investigación. Su experiencia y conocimiento han sido fundamentales para dar forma a este trabajo.

Mi agradecimiento a la Dra. Araceli Noguez Ortiz, a la Dra. María Guadalupe Vega Diaz, al Dr. Juan José Calva González y al Dr. Fermín López Franco; por sus valiosas contribuciones y comentarios que han enriquecido significativamente este trabajo.

A la Dra. María Teresa García Besné y al Lic. Manuel Antonio Cedillo Cabrera, de la Secretaría de Cultura del Municipio de Querétaro por su apoyo para la realización de esta investigación.

A todo el personal bibliotecario de las bibliotecas públicas municipales: Josefa Ortiz de Domínguez, Dr. Félix Osores Sotomayor, Enrique Burgos Mondragón, Mariano Azuela, Ing. Juan de Dios Bátiz Paredes, Rosario Castellanos, biblioteca Bicentenario y Epigmenio González. Mis agradecimientos por su disposición y participación para este trabajo. Su labor es destacada, son guardianes del conocimiento y facilitadores del aprendizaje. Reconozco su contribución para hacer de las bibliotecas espacios de inclusión, culturales y de aprendizaje, y por hacer de nuestra sociedad un lugar mejor.

Dedicatorias

A la memoria de mis amados padres Marcela y Leopoldo.

A la memoria de la abuelita Fulgencia.

A mi hijo Alejandro; mi impulso, inspiración y alegría, gracias por comprender el tiempo que no hemos estado juntos.

A Lauro mi esposo, por su acompañamiento, comprensión y apoyo en todo momento, por caminar juntos.

A mis hermanos y hermanas Emilio, Isidoro, Angélica, Guillermina, Guadalupe. Por todo su apoyo, por tantas aventuras juntos …

A todos aquellos y aquellas que han sido parte importante en mi vida y han contribuido para que hoy esté aquí.

Tabla de contenido

Introducción 11

Capítulo 1. La biblioteca pública: un espacio de conocimiento al servicio de la comunidad

1.1 Un concepto siempre vigente 16

1.2 Misión, visión y objetivos, los ejes rectores de desarrollo 19

1.3 Su importancia en el acceso a la información 27

1.4 Colecciones disponibles a la comunidad 34

1.5 Servicios básicos y especializados 44

1.6 El personal, quien hace posible su funcionamiento 53

1.7 Trinomio biblioteca-usuarios-comunidad 56

Capítulo 2. Los estudios de usuarios: algunos aspectos importantes para su aplicación en las bibliotecas públicas

2.1 La evolución histórica de los estudios de usuarios 63

2.2 Conceptualización del término estudios de usuarios y estudios de comunidad 69

2.3 Alcance de los estudios de usuarios 78

2.4 Conceptos básicos en los estudios de usuarios 84

2.4.1 Necesidad de información 86

2.4.2 Comportamiento informativo 89

2.4.3 Satisfacción de la necesidad de información 93

2.5 Metodología para llevar a cabo estudios de usuarios 99

Capítulo 3. Las necesidades, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas municipales de la ciudad de Querétaro

3.1 Las Bibliotecas Públicas Municipales de la Ciudad de Querétaro 107

3.1.1 Situación actual 112

3.1.2 Tipos de colecciones 118

3.1.3 Servicios bibliotecarios y de información 121

3.1.4 Personal profesional y no profesional 126

3.2 Población de estudio 130

3.3 Metodología 134

3.3.1 Procedimiento de obtención de datos 136

3.4 Análisis de resultados 138

Comprobación de hipótesis 160

Conclusiones 168

Recomendaciones 174

Bibliografía 178

Anexos 198

Índice de tablas

Tabla 1. Políticas y desarrollo de colecciones 36
Tabla 2. Recursos de la biblioteca digital 43
Tabla 3. Condiciones del servicio de consulta 49
Tabla 4. Condiciones del servicio de orientación 49
Tabla 5. Actividades en el servicio de consulta y en el servicio de orientación 50
Tabla 6. Servicios básicos y especializados 52
Tabla 7. Cambio de orientación de los servicios al usuario 70
Tabla 8. Aspectos de estudios de comunidad y en estudios de usuarios 76
Tabla 9. Preguntas sobre necesidades de información 80
Tabla 10. Posibles aspectos para considerar en un estudio de usuarios 82
Tabla 11. Tipos de necesidades de información 87
Tabla 12. Relación usuarios-información 89
Tabla 13. Métodos utilizados según el fenómeno de las necesidades de información 101
Tabla 14. Misión, visión y objetivos del Sistema de Bibliotecas Municipales 109
Tabla 15. Distribución en superficie Municipio de Querétaro 111
Tabla 16. Distribución de la población por edad y porcentaje, 2020 113
Tabla 17. Matrícula escolar, ciclo 2020-2021. Municipio de Querétaro 114
Tabla 18. Escolaridad promedio de la población, 2020 114
Tabla 19. Población activa según ocupación y género 115
Tabla 20. Colecciones 118
Tabla 21. Tipos de materiales 120
Tabla 22. Volumen de la colección 121
Tabla 23. Servicios bibliotecarios y de información 122
Tabla 24. Actividades de promoción a la lectura y otras actividades 124
Tabla 25. Espacios en la biblioteca 125
Tabla 26. Recursos materiales 126
Tabla 27. Personal de las bibliotecas 127
Tabla 28. Bibliotecas Públicas Municipales, 2021. Asistencia de usuarios 128

Tabla 29. Valores prestablecidos 133
Tabla 30. Muestras típicas de estudios sobre poblaciones humanas y organizacionales 134
Tabla 31. Edad de los usuarios 138
Tabla 32. Género de los usuarios 139
Tabla 33. Escolaridad de los usuarios 139
Tabla 34. Actividad laboral 140
Tabla 35. ¿Con qué frecuencia necesita acudir a la biblioteca? 141
Tabla 36. ¿Por qué motivo necesita hacer uso de la biblioteca? 142
Tabla 37. ¿Actividades que normalmente lleva a cabo en la biblioteca? 143
Tabla 38. ¿Qué actividad está realizando en la biblioteca? 144
Tabla 39. ¿Cuáles son las dificultades a las que se enfrenta comúnmente cuando necesita de información? 146
Tabla 40. Uso de la biblioteca 147
Tabla 41. ¿Cuáles de los siguientes servicios tecnológicos prefiere utilizar, cuando busca información? 148
Tabla 42. ¿Cuándo realiza una búsqueda en la biblioteca, que tipo de información consulta generalmente? 149
Tabla 43. ¿Qué colecciones utiliza con mayor frecuencia en la biblioteca? 150
Tabla 44. Valoración de satisfacción de los elementos de la biblioteca 151
Tabla 45. Hipótesis 2 161
Tabla 46. Hipótesis 3-1 162
Tabla 47. Hipótesis 3-2 163
Tabla 48. Hipótesis 3-3 163
Tabla 49. Hipótesis 4 164
Tabla 50. Hipótesis 5 166

Índice de figuras

Figura 1. Elementos del servicio en la biblioteca 46
Figura 2. Análisis de la comunidad 58
Figura 3. Interactuación trinomio comunidad, biblioteca, usuario 60
Figura 4. Proceso de búsqueda de información 85
Figura 5. Modelo sobre Necesidades de Información 86
Figura 6. Métodos cualitativos y cuantitativos, utilizados en la biblioteca pública 104
Figura 7. Delegaciones que conforman el Municipio de Querétaro 111
Figura 8. Bibliotecas Públicas por cada 100 mil habitantes, Querétaro 2020 129
Figura 9. Distribución gaussiana 133

Índice de gráficas

Gráfica 1. Población por género. Municipio de Querétaro, 2020 113
Gráfica 2. Asistencia escolar por grupos de edad y género 2020 114
Gráfica 3. Porcentaje de población económicamente activa 2022 115
Gráfica 4. Porcentaje de asistencia por biblioteca en 2021 128
Gráfica 5. Papel del bibliotecario en la valoración de la biblioteca 152
Gráfica 6. Satisfacción de las necesidades de información 153
Gráfica 7. Disponibilidad de los recursos y servicios 155
Gráfica 8. Servicios de préstamo de libros, fomento lector y servicios de extensión 156
Gráfica 9. Nivel de satisfacción en el uso de la biblioteca 157
Gráfica 10. Aspectos de mejora para las bibliotecas 160
Gráfica 11. H4 Frecuencia de asistencia a la biblioteca en porcentaje 165

Introducción

Actualmente existen en la ciudad de Querétaro 14 bibliotecas públicas, de las cuales, 8 se encuentran dentro del ámbito municipal; con 81 años de servicio la de más trayectoria y, 10 años, la de más reciente creación, atienden el área de la capital y 7 delegaciones cuyas características poblacionales presentan grandes variaciones. Este tipo de bibliotecas municipales, son por lo general más pequeñas en relación con las bibliotecas estatales. Como muchas de su tipo y a pesar de su importancia, estas bibliotecas se ven afectadas por varias cuestiones presupuestales que impactan su funcionamiento, desde la disponibilidad de personal hasta el espacio y los recursos tecnológicos para proveer los servicios.

Aunque son percibidas favorablemente por las comunidades a las que sirven, los bibliotecarios y las estadísticas de uso indican una ligera disminución en la afluencia de usuarios a partir del inicio de la pandemia COVID-19, principalmente en el servicio de préstamo en sala y en el desarrollo de talleres, esto posiblemente ocasionado por la incertidumbre de pensar que podrían contagiarse con el virus.

También, es importante mencionar que la administración del municipio de Querétaro realiza sondeos entre la población acerca del beneficio de las obras que realiza y de los servicios que provee. En cuanto a las bibliotecas públicas de su adscripción, la principal referencia para conocer su desempeño son las estadísticas de uso, sin embargo, se requiere de estudios complementarios para obtener más información, debido a lo anterior, es importante realizar un estudio formal que permita conocer entre otros aspectos:

- ¿Qué tipo de necesidades de información presentan los usuarios que asisten a las diferentes bibliotecas públicas municipales de la ciudad de Querétaro?
- ¿Qué comportamiento informativo manifiestan los usuarios que acuden a las diferentes bibliotecas públicas municipales de la ciudad de Querétaro?
- ¿Qué grado o nivel de satisfacción tienen los usuarios al hacer uso de las fuentes, recursos y servicios bibliotecarios y de información de las bibliotecas públicas municipales de la ciudad de Querétaro?

- ¿Son similares las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción que presentan los usuarios en las diversas bibliotecas públicas municipales de la ciudad de Querétaro?

Esta investigación, resulta oportuna dentro del contexto inherente a las bibliotecas públicas, no sólo, para reforzar su presencia ante los usuarios y mejorar la percepción en el resto de la comunidad, sino también para detectar debilidades, fortalezas y trabajar áreas de oportunidad para expandir sus colecciones y sus servicios.

En particular, se desea aplicar el estudio de usuarios, debido a los diversos alcances que se pueden obtener con su implementación para identificar de manera específica las necesidades de los usuarios, sus patrones de comportamiento en la búsqueda de información, así como el grado de su satisfacción, de tal manera que se logre adaptar la oferta de servicios, desarrollar las colecciones, la reestructuración de los servicios bibliotecarios y de información, planificar recursos futuros y justificar asignaciones presupuestarias adecuadas, así como, mejorar la comunicación y la retroalimentación con los usuarios, valorar la labor del bibliotecario y su influencia en la satisfacción del usuario, además de visibilizar la necesidad de una constante capacitación. Todo lo anterior, en aras de propiciar el desarrollo continuo del sistema de bibliotecas y garantizar una experiencia satisfactoria para la comunidad usuaria.

Bajo este panorama, el objetivo general que se persigue con la investigación es: Analizar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios que asisten a las bibliotecas públicas municipales de la ciudad de Querétaro. Y, como objetivos específicos:

- Determinar los tipos de necesidades de información que presentan los usuarios.
- Identificar las fuentes de información y los recursos informativos que consultan con mayor frecuencia los usuarios.
- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios al hacer uso de las fuentes, recursos y servicios bibliotecarios y de información.

Asimismo, se plantean las siguientes hipótesis:

- Las necesidades de información de los usuarios son originadas principalmente ante el deseo por conocer un dato en concreto, es decir, la fecha de nacimiento de un inventor, el símbolo del hidrógeno, etcétera.
- Los usuarios que acuden a la biblioteca utilizan principalmente la colección infantil para su entretenimiento, seguido, de la colección de consulta para desarrollar sus diversas tareas escolares.
- El bibliotecario es un referente importante al momento de que el usuario interactúa dentro de la biblioteca.
- Los usuarios valoran de mejor manera a la biblioteca en la medida que conocen y hacen uso frecuente de las fuentes, recursos y servicios de la biblioteca.
- Las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios son diferentes en cada biblioteca, debido a las características de las comunidades en que se insertan.

Para llevar a cabo la investigación se procedió con la siguiente metodología:

Se seleccionó el método directo, que implicó entrevistas cara a cara con los sujetos de investigación y el método cuantitativo para el análisis de los datos recopilados. La técnica elegida para este propósito fue la entrevista, utilizando como instrumento de investigación una cédula de entrevista que se integró de trece preguntas cerradas y dos abiertas. Cabe mencionar que la pregunta para conocer la satisfacción de los usuarios se estructuró considerando algunos aspectos del modelo LibQUAL, que fue diseñado para recoger e interpretar la evaluación de los usuarios con respecto a los servicios.

Con respecto a la población de estudio se tomó la decisión de delimitarla a usuarios mayores de diez años, basándose en la premisa de que esta edad refleja un nivel de madurez y criterio suficiente en el uso de la biblioteca. Asimismo, se desarrolló una inferencia estadística para la determinación del tamaño de la muestra con la intención de asegurar la representatividad necesaria y obtener conclusiones válidas a partir de los datos recabados.

La investigación se desarrolló en tres capítulos:

Capítulo 1. La biblioteca pública: un espacio de conocimiento al servicio de la comunidad. En este capítulo se aborda a la biblioteca pública desde su papel fundamental en la promoción del acceso a la información y al conocimiento. Se recalca la esencia de la biblioteca como un espacio vivo y dinámico, destacando su definición, sus principios rectores determinados en la misión, visión y objetivos, y su importancia al facilitar el acceso a la información. Se exploran las diversas colecciones disponibles para la comunidad y se detallan los servicios tanto básicos, como especializados que la biblioteca ofrece. Este capítulo culmina con la reflexión sobre el trinomio, de la interrelación esencial que impulsa el desarrollo de este entorno compartido.

Capítulo 2. Los estudios de usuarios en las bibliotecas públicas. El segundo capítulo presenta una retrospectiva histórica de la evolución de los estudios de usuarios, se profundiza en la conceptualización del término, explorando el alcance de estos estudios y delineando conceptos fundamentales; como la necesidad de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de dichas necesidades. Este análisis establece la base para comprender cómo los estudios de usuarios se convierten en herramientas esenciales para entender y mejorar la interacción entre la biblioteca y la comunidad a la que sirve.

Capítulo 3. Las necesidades, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas municipales de la ciudad de Querétaro. Este capítulo se dedica concretamente a las bibliotecas públicas municipales de la ciudad de Querétaro y sus delegaciones. Desde una visión general de su situación actual hasta la exploración detallada de sus tipos de colecciones, servicios bibliotecarios y personal, este capítulo establece el contexto para los estudios de usuarios específicamente realizados en este entorno. Se presenta la población de estudio, la metodología empleada, y se analizan los resultados obtenidos. A través de la comprobación de hipótesis, conclusiones y recomendaciones se pretende contribuir al fortalecimiento y evolución continua de las bibliotecas públicas municipales en esta ciudad. El capítulo cierra con referencias bibliográficas y anexos.

Capítulo 1. La biblioteca pública: un espacio de conocimiento al servicio de la comunidad

En el capítulo que se presenta a continuación, se trata en primer lugar a la biblioteca pública, desde la perspectiva y enfoque de autores representativos; desde su definición atemporal hasta su papel en la democratización del saber, mediante el enriquecimiento intelectual y social. Se muestra como un concepto que ha resistido el paso del tiempo y cuya esencia se mantiene vigente. Se atraerán la misión, visión y objetivos que la impulsan, descubriendo cómo estos elementos se entrelazan para llevar a cabo su función sustantiva y sus particularidades.

La importancia de la biblioteca en el acceso a la información será uno de los enfoques principales, explorando cómo este espacio se convierte en un portal democratizador, garantizando que el conocimiento sea un derecho accesible para todos. Se abordan los tipos de colecciones de la biblioteca pública como elementos fundamentales que contribuyen de manera significativa a su importancia y relevancia en la comunidad y se proporcionarán las características que destacan su importancia dentro del servicio de la biblioteca.

En este capítulo además se examinarán los servicios básicos y especializados que la biblioteca despliega, desde facilitar la búsqueda de información hasta ofrecer experiencias culturales. Finalmente, se aborda el trinomio que da forma a la interacción entre la biblioteca, sus usuarios y la comunidad en su conjunto, este equilibrio revela cómo la biblioteca no es simplemente un depósito de conocimiento, sino un punto de encuentro donde las aspiraciones individuales y las necesidades colectivas convergen, creando así un tejido social enriquecido.

1.1 Un concepto siempre vigente

La biblioteca pública ha diversificado su rol a medida que la sociedad transforma sus diferentes necesidades de información; sus funciones de servicio, preservación y difusión permanecen, aunque en ámbitos y situaciones cambiantes, resultado, en gran medida del uso disruptivo de la tecnología, sumados los aspectos políticos, sociales y económicos. De este modo, la biblioteca pública es el resultado del momento histórico y social, por esto, no es azaroso que el estado de desarrollo en que se encuentra, este en relación con el desarrollo de la sociedad en que se inserta, y de la que es también un catalizador social de demandas públicas y consensos sociales. En este sentido, Cervantes (2003), citando a Shera hace alusión sobre el consenso social, puntualizando que:

> Es la principal autoridad en la determinación de roles y es quien crea las propias metas y establece los límites bajo los cuales se debe operar, al ser las instituciones sociales creación de los seres humanos ocupados en actividades colectivas, toda institución puede asumir cualquier papel que los hombres le atribuyan. Si en el pasado la sociedad determinó cómo habría de ser la biblioteca, hoy la sociedad determinará lo que ha de ser la biblioteca del futuro (p.95).

Sobre este punto, Sabor (1969) destaca que la biblioteca pública al ser testigo, participe y reservorio de la historia de la evolución del pensamiento humano puede ejercer influencia en el medio social o integrarse a éste. En este sentido, la biblioteca resulta un lugar de apertura y desarrollo para el conocimiento, que puede romper con el aislamiento, al proporcionar los elementos necesarios que permiten una identificación con el momento y un acercamiento a la situación por la que atraviesa el mundo actual. En su evolución, su naturaleza difusiva, ha terminado por ser comunitaria y un servicio social a medida que los necesitados de su ayuda dejan de ser minoría, su acción se patentiza para contribuir a disminuir las brechas sociales y tecnológicas y contribuye a la preservación de la identidad y patrimonio cultural de cada sociedad.

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) en conjunto con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la

Cultura (UNESCO) publicaron en 2001 las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, en que se mencionan algunas de sus características:

> Las bibliotecas públicas son un fenómeno mundial. Existen en una gran diversidad de sociedades, en distintas culturas y en fases de desarrollo diferentes. A pesar de que la variedad de contextos en los que funcionan tiene como consecuencia inevitable que los servicios que prestan sean diferentes, lo mismo que el modo en el que se llevan a cabo suele tener características comunes, que se pueden definir de la manera siguiente (p.25).

> Una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción (p. 26).

Jaramillo y Montoya (2000) en su artículo titulado *Revisión conceptual de la biblioteca pública*, mencionan que “aunque el concepto de biblioteca pública ha evolucionado, perfilándose y adaptándose a las dinámicas sociales, esta sigue siendo en sustancia, una institución democrática ligada a la garantía y desarrollo de los derechos de información y expresión, base de la convivencia democrática” (p. 30).

Un concepto, como tal, “conlleva objetos, eventos, situaciones o propiedades que poseen atributos característicos comunes y es posible asociar cognitivamente” (Castillo y Cabral, 2020, p.4), la elaboración de un nuevo concepto de biblioteca pública le señala a esta institución, varios caminos para responder a las demandas y retos del momento, que le llevan a generar un desarrollo social, manteniendo los elementos por los que es reconocida.

Vinculado a lo anterior, se entiende que el concepto de biblioteca pública se ha mantenido vigente a medida que tres de sus principales actores: la información como insumo, la tecnología como herramienta y el bibliotecario como mediador han asumido diferentes roles conforme les requieren las necesidades presentes, y en cada momento de su historia.

Sunniva (2012) menciona que la biblioteca “ha desarrollado valores a través de sus procesos históricos y de los actores involucrados en estos procesos” (p.50). En palabras de Sorensen (2021) su concepto y definición han evolucionado como resultado de los patrones cambiantes de su uso y de cada etapa de la historia. Para reafirmar lo anterior, Alonso (2016), citando a Horrigan, indica que no obstante las circunstancias del momento “hoy y en el futuro, las bibliotecas siguen y seguirán llenando una necesidad crucial, como demuestra su probada capacidad para adaptarse a las demandas cambiantes en cada etapa de la historia en general” (p.2).

La UNESCO desde el siglo pasado ha contribuido a establecer el concepto de biblioteca pública y sus alcances por medio de la publicación *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*, del cual se han publicado cuatro ediciones respectivamente: 1949, 1972, 1994 y el actual en 2022, estos documentos representan un referente a nivel mundial y han definido la misión de la biblioteca pública en el crecimiento de las personas, tanto en su ser individual como ser comunitario, y por ende en el desarrollo de las sociedades. En este sentido, en el *Manifiesto del 2022* se menciona que la biblioteca pública:

> Constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de toda la vida, la toma independiente de decisiones y el desarrollo cultural de los individuos y los grupos sociales. Promueve sociedades del conocimiento sólidas brindando acceso y permitiendo la creación e intercambio de todo tipo de conocimiento, incluido el conocimiento científico y local, sin impedimentos comerciales, tecnológicos o jurídicos. Asimismo, proclama la convicción de la UNESCO en la importancia de las bibliotecas públicas como fuerza viva de la educación, la cultura, la inclusión y la información, y como agente esencial para lograr el desarrollo sostenible y para que los individuos alcancen la paz y el bienestar espiritual a través de su pensamiento (p.2).

Por lo tanto, continua el *Manifiesto*: “las bibliotecas públicas son centros locales de información que facilitan a sus usuarios el acceso a toda clase de conocimiento e información. Son un componente esencial de las sociedades del conocimiento que se adaptan continuamente a nuevas formas de comunicación para cumplir su misión de proveer

acceso universal a la información y permitir que todos los individuos hagan un uso significativo de ella" (p. 12).

Esta versión del *Manifiesto* (2022) establece además otras contribuciones:

> Las bibliotecas crean comunidades, actuando proactivamente para llegar a nuevos usuarios y apelando a la escucha eficaz para promover el diseño de servicios que satisfagan las necesidades locales y contribuyan a mejorar la calidad de vida. Los usuarios confían en sus bibliotecas y las bibliotecas públicas, por su parte, tienen como objetivo mantener a sus comunidades informadas de manera continua. Asimismo, prestan sus servicios basándose en la igualdad en el acceso a la información para todas las personas, independientemente de su edad, raza, género, religión, nacionalidad, idioma, condición social o cualquier otra característica. Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que, por una u otra razón, no puedan hacer uso de los servicios y materiales que se prestan de manera habitual, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades, personas con habilidades digitales e informáticas limitadas, personas con escasas habilidades de lectura y escritura, o personas en hospitales o en prisión (p.2).

Las diferentes aportaciones enriquecen el concepto de biblioteca pública y resaltan el dinamismo de su evolución. Esto parte de la influencia del consenso social, para la determinación de su papel y de las metas que persigue, lo cual, la convierte en un espacio importante para el desarrollo del conocimiento y la integración social, al garantizar el acceso equitativo a la información y la cultura de todas las personas. Su evolución refleja su adaptabilidad a lo largo del tiempo y su capacidad para satisfacer las demandas de la sociedad. Por todo esto se entiende el valioso aporte de la biblioteca pública en la estructura de la sociedad contemporánea.

1.2 Misión, visión y objetivos, los ejes rectores de desarrollo

Para la biblioteca pública representa un gran reto atender las necesidades de una comunidad de usuarios de diversas características, y establecer servicios de tal manera que todos sean considerados. Para lograr lo anterior se apoya en el marco de referencia que tiene para su

actuación, y que se conforma por la normatividad y su propia filosofía organizacional, que considera la misión y la visión, añadiéndose los objetivos.

Lo anterior se relaciona también con el proceso de planeación de la biblioteca y a las medidas que emplea para llevar a cabo su objetivo principal: proporcionar servicios orientados al usuario. “La planeación indica organización, dirección y control aplicando estos principios a la biblioteca, establecerá, el qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién ha de hacerlo” (Olguín, 2019, p.57). También, a partir de esta acción, surge la misión de la biblioteca - la razón principal por la cual existe la biblioteca - *¿cuál es su función dentro de la sociedad?* -, la visión - *¿a dónde se dirige la biblioteca?, ¿cómo debería ser?, ¿qué quiere ser?, ¿a dónde se quiere llegar?* - y los objetivos generales - *¿Qué quiere lograr?,¿qué hará para lograrlo?* - a fin de maximizar y gestionar los recursos en favor de desarrollar un buen servicio bibliotecario (Molina, 2011, p. 10).

Meneses (2013), retomando a Reith, concluye que “la biblioteca es parte de la sociedad y no la base de la sociedad” (p.163). Por ello, es imprescindible que dentro de la planeación se tome en cuenta el contexto y los elementos con que se cuenta para establecer una misión realista. Asimismo, Olguín (2019) señala sobre la importancia de establecer la misión, con base a la realidad en que se desenvuelve la biblioteca y tomando en consideración la opinión de los diferentes actores de la comunidad.

Misión de la biblioteca pública

En la definición de Cavia (s.f.), la misión se refiere a los “factores que distinguen y brindan identidad específica, la misión de la empresa mueve su rumbo. Es además el concepto de valor relacionado con la necesidad humana que se intenta satisfacer y que constituye un compromiso con y de la organización” (p.2). El mismo autor, citando a Stoner, plantea que la misión es “la meta general de la organización, basada en las premisas de la planeación que justifica la existencia de una organización” (p. 1). Sobre este mismo término, citando a

Drucker, señala que es “la declaración duradera de objetivos que identifica una organización de otra similar. Es también la razón de ser de la organización, la meta que moviliza energías y capacidades, justifica la existencia de la organización” (p. 1).

Para Olguín (2019), la misión “es el motivo o la razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución, este se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que la organización o el individuo está haciendo en un momento dado” (p. 62), por lo que responde a una serie de interrogantes, como las siguientes:

> ¿cuál es el negocio de mi organización?, en el ámbito bibliotecario, la pregunta sería ¿quiénes son mis usuarios y qué productos y servicios debo proporcionar?; la misión al redactarse debe considerar qué papel juega la biblioteca en el sector educativo y social, el valor que se desea lograr con la comunidad a la que se sirve y las actividades que se han de desempeñar para lograr lo anterior (pp. 62-63).

De manera general, la biblioteca pública tiene la misión de atender a una heterogénea comunidad y proporcionar igualdad de condiciones para que todos los usuarios que la conforman tengan acceso a la información, a sus actividades y servicios y puedan ser partícipes de sus beneficios (Manifiesto, 1994). En la misma línea, Calva (2004) establece que “la biblioteca o cualquier otra unidad de información tienen como misión o propósito satisfacer las necesidades de información del sector de la sociedad que le compete (investigadores, obreros, amas de casa, estudiantes, etc.) ya que fueron creadas por la sociedad para este fin” (p.1).

La misión no puede permanecer estática, requiere ser revisada a cierto tiempo, porque su existencia está supeditada a las necesidades de la comunidad y estas pueden cambiar, como, por ejemplo, la presencia de la tecnología, que influye en los hábitos de los usuarios. Por ello, su misión es proporcionar los medios necesarios a los habitantes para desarrollar sus actividades a través de diversos soportes.

Frente a los continuos cambios de la sociedad, su historia muestra como en épocas de incertidumbre, el papel de la biblioteca pública, resulto una alternativa de estabilidad al

mantener la esencia de su misión; dar acceso a la información a todos los usuarios, contribuyendo a su crecimiento intelectual permanente y contribuyendo a su bienestar (Manifiesto, 1994). En la actualidad, con fluctuaciones en su haber y con crisis de diversa índole en la sociedad, la biblioteca continúa manteniéndose como una opción única de autoeducación y de superación.

El *Manifiesto* 2022, añade, a la misión principal, otras complementarias para el mundo actual, como aquellas "relacionadas con la información, la alfabetización, la educación, la inclusión, la participación ciudadana y la cultura. En estas misiones clave, las bibliotecas públicas contribuyen a los objetivos de desarrollo sostenible y a la construcción de sociedades más justas, humanas y equilibradas" (p.3), establece, además, las siguientes recomendaciones:

- Brindar el acceso a todo tipo de información e ideas sin censura, y promover la educación formal e informal en todos los niveles, así como el aprendizaje a lo largo de toda la vida, que permita que las personas puedan acceder al conocimiento de manera permanente, voluntaria y autónoma;
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal creativo, y estimular la imaginación, la creatividad, la curiosidad y la empatía;
- Crear y consolidar hábitos de lectura en los niños desde sus primeros años hasta la adultez;
- Prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para desarrollar habilidades de lectura y escritura, y facilitar el desarrollo de la alfabetización mediática e informacional y de las habilidades digitales para personas de todos los grupos etarios, con el fin de contribuir a una sociedad informada y democrática;
- Prestar servicios a las comunidades de manera presencial y remota a través de tecnologías digitales, permitiendo el acceso a la información, las colecciones y los programas siempre que sea posible;
- Garantizar el acceso de las personas a todo tipo de información de la comunidad y a oportunidades para la organización de la comunidad, reconociendo el rol central de las bibliotecas en el tejido social;
- Brindar a las comunidades acceso al conocimiento científico, como por ejemplo resultados de investigaciones e información sobre salud que pueda tener un impacto en la vida de sus usuarios, y permitir la participación en los avances científicos;
- Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y grupos de interés del ámbito local;
- Preservar y brindar acceso a los datos, conocimientos y patrimonio de comunidades locales y originarias (incluida la tradición oral), ofreciendo un entorno en el que las comunidades locales puedan

tener un rol activo en la identificación de los materiales que deben ser obtenidos, preservados y compartidos, de acuerdo con los deseos de las comunidades;

- Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural;
- Promover la preservación y el acceso significativo a las expresiones y el patrimonio cultural, la valoración de las artes, el acceso abierto al conocimiento, la investigación y las innovaciones científicas, conforme se expresan en los medios tradicionales, y en el material digital y digitalizado (p. 3).

Lo anterior destaca, que el establecimiento de la misión representa una parte importante de la labor de gestión. Conocer si se está cumpliendo con las expectativas sobre los aspectos básicos, como son el fomento y promoción de la lectura a toda la ciudadanía, posibilitar el libre acceso a la información local, regional, nacional e internacional es dar una dirección general, una filosofía que motive continuamente y sirva de guía al desarrollo institucional. De la misión se desprenden la visión y los objetivos.

Visión de la biblioteca pública

Derivada de la misión, la visión en palabras de Münch, citado por Olguín (2019), describe:

> Que es el estado deseado en el futuro. Provee dirección y forja el futuro de la organización estimulando acciones concretas en el presente, es decir, la visión es una expresión verbal, de preferencia concisa, en ella se plasma lo que la biblioteca desea alcanzar en el futuro, debe ser ambiciosa pero alcanzable, algo que siempre marque la mejora continua, siendo inspiradora, donde el personal de la biblioteca se identifique, que pueda generar una cultura organizacional benéfica para la biblioteca (p. 62).

“La visión debe estar pensada en favorecer a todos los grupos de interés o stakeholders” (Olguín citando a Chiavenato, 2019, p.63), esto determina su ámbito de influencia, y a la vez, lo que la influye. Aunado a lo anterior, Warren y Nanus, citados por Rivera (1991), identificaron el concepto de visión como un concepto central de la teoría del liderazgo. Por ello, mencionan que “para elegir una dirección, el líder debe desarrollar previamente una imagen mental del estado futuro deseable para la empresa. Esta imagen, que llamaremos

visión, puede ser tan vaga como un sueño o tan precisa como una meta o una definición de misión" (p.1).

Así, inicialmente en el proceso de creación de una estrategia en la biblioteca, se requiere de plantear varios aspectos, Nardi (2005), señala algunos a continuación: "¿cuál es nuestra visión para la biblioteca?, ¿hacia dónde se debe dirigir?, ¿qué nivel de biblioteca se está tratando de desarrollar? y ¿cuál debe ser la futura configuración de servicios?" (p.5).

Por otra parte, se debe determinar ¿cuáles son las necesidades del usuario?, ¿qué se propone satisfacer?, ¿qué servicios resultan fundamentales?, ¿qué posición dentro de la comunidad se desea ocupar a largo plazo? Asimismo, Nardi (2005) menciona que la visión "es un mapa de su futuro que proporciona detalles específicos sobre su tecnología y sobre su enfoque al usuario, los grupos que desea alcanzar, las capacidades que planea desarrollar y el tipo de organización en que se desea convertir" (p.2). Añade, que la biblioteca pública puede manifestarse en las siguientes visiones:

- A través de los valores de inclusión igualdad y justicia la biblioteca tiene la visión ser un referente de centro cultural y de recursos para la difusión de la información, la cultura y el conocimiento a la ciudadanía a la que sirve.
- Ser una institución reconocida por la comunidad por la calidad de sus servicios y sus valores, basada en su naturaleza inclusiva y abierta para que todos en igualdad de oportunidades aprovechen sus recursos para elevar la calidad de vida.
- Ser un referente entre la comunidad, de participación social y de libre acceso a la tecnología de la información y la comunicación en favor de su educación permanente (p.6).

Como puede observarse, los autores expuestos coinciden en que la visión de la biblioteca pública alude a una imagen del futuro que inspira y motiva a todos los que están involucrados en cumplirla, por lo tanto, debe procurarse que sea alcanzable y realista, enfocada en beneficiar a toda la comunidad. Dentro de esto, la claridad con que se establezca es crucial para orientar la elaboración de estrategias y planes futuros, y para garantizar su alineación con los objetivos y propósitos de la biblioteca.

Objetivos de la biblioteca pública

Cavia (s.f.), manifiesta que “los objetivos son los resultados globales que una organización espera alcanzar en el desarrollo de su visión y misión, de ahí que, involucran a todos los miembros de la organización” (p.5).

De acuerdo con Olguín (2019), sobre los objetivos que considera la biblioteca, “estos deben estar planeados desde el punto de vista de logros, tiempo y modo, indican qué resultados se esperan a largo plazo. Dan la pauta a los diferentes planes y determinan las metas y las diferentes áreas o departamentos que conforman la biblioteca deben seguir y apegarse a los objetivos generales, creando sus propios objetivos secundarios, siendo los tácticos o departamentales, que elaboran los responsables de cada área o sección” (p.64).

Para las *Directrices IFLA/UNESCO* (2001), los objetivos básicos de la biblioteca pública, “son facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal” (p.8), mediante los siguientes puntos:

- Educación e instrucción. Prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles.
- Información. La biblioteca pública es un centro de Información que facilita a los usuarios todo tipo de dato y conocimientos.
- Perfeccionamiento personal. Brindar posibilidades para un desarrollo personal continuo y creativo.
- Niños y jóvenes. Crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años, brindar a las jóvenes opciones de convivencia sana que rompan el aislamiento y promuevan la sana formación integral.
- Bibliotecas públicas y progreso cultural. Servir de núcleo al progreso cultural y artístico de la comunidad y ayudar y dar forma a la identidad cultural.
- Función social. Corresponde a la biblioteca pública desempeñar un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro (p.8).

El mismo documento continúa, indicando que “para alcanzar sus objetivos, la biblioteca pública ha de ser accesible a todos los usuarios. Cualquier limitación de acceso, ya sea deliberada o accidental, reducirá su capacidad para desempeñar plenamente su papel primordial de satisfacer las necesidades de la comunidad a la que sirve” (IFLA/UNESCO, 2001, p. 23). En el *Manifiesto* 2022, se establece que debe “formularse una política clara que defina objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad local. La importancia del conocimiento local y de la participación comunitaria es fundamental para este proceso, y las comunidades locales deben ser incluidas en la toma de decisiones” (p. 4).

Cada uno de los anteriores elementos: misión, visión y objetivos, son los ejes rectores sobre los que converge la actuación de la biblioteca pública y le imprimen el sello característico de ser dinámica, socialmente inclusiva y un elemento valioso para el desarrollo de la comunidad. Considerar a los diversos sectores de la comunidad, de manera que todos se sientan incluidos, es un reto de planeación y perspectiva, que parte de las inquietudes manifiestas de estos sectores de participar en el conocimiento social (Sabor, 1969). Este conocimiento, tiene por objeto, la actividad humana individual y colectiva, así como sus interrelaciones y en donde las necesidades y su satisfacción se ven influidas por estas condiciones, esto otorga a cada comunidad la particularidad que la distingue de otras. Tal situación insta a la biblioteca a situarse en su actuación e incorporar un valor añadido a los servicios que presta y focalizarlos a grupos específicos de usuarios considerando la realidad de su entorno territorial, puesto que, como institución de servicio “la biblioteca pública nace de la conciencia de que todo el cuerpo social (y no sólo a través de unas minorías rectoras) tienen necesidad de participar en el conocimiento social” (Sabor, 1969, p. 33).

Mientras las bibliotecas públicas reexaminan y reformulan sus objetivos y razones para existir en un contexto social e informativo cada vez más mediado por los medios digitales, la forma en que se definen a sí mismas en sus declaraciones de misión revela una gama de beneficios, valores, roles y puntos de vista institucionales (Crawford, 2016). Esta parte toma sentido, al considerar la planeación a partir del usuario y sus necesidades y para ayudar a

desmentir la creencia de que en ocasiones se llega a planear más en función del bibliotecario, que del usuario mismo.

1.3 Su importancia en el acceso a la información

La información es importante en la vida de todas las personas ya que les ayuda a tomar decisiones, desde aquellas de origen cotidiano hasta aquellas que implican grandes cambios y mayores repercusiones. Pero ¿Qué es la información? Según Chiavenato (2004), información "es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones (p.365).

Por otra parte, Rendón citado por Calva (2016), menciona "que las personas necesitan poseer cierta información y conocimiento que les permitan orientarse en el mundo y actuar de manera congruente con él; menciona también que las necesidades de información del usuario se relacionan con la actividad bibliotecaria correspondiente al desarrollo de colecciones que lleva a cabo la unidad de información, con la finalidad de satisfacer las necesidades de la comunidad a la cual atiende" (p.9).

Por ello, la biblioteca pública está creada y adaptada para albergar un cumulo de información de forma organizada, ya sea por medio de materiales impresos, formatos electrónicos, catálogos en línea, actividades de recreación, cursos, reuniones en la biblioteca, entre otros, la información se encuentra y se obtiene por diversos medios. En la biblioteca pública abundan los recursos de información de todo tipo.

De este modo, Calva (2016), recalca "que no hay que perder de vista que la información la genera el ser humano y la registra en algún soporte con miras a su posterior utilización por

otras personas en diferente tiempo, con la posibilidad de adaptarse al medio y de transformarlo, ya que esto es una característica intrínseca a los seres humanos. La información y los conocimientos se obtienen, entre otras actividades, con la ayuda de la actividad bibliotecaria" (p.10).

Los recursos de información, de acuerdo con Cabral (2019), "suelen identificarse como el objeto –o soporte– en donde está contenido un mensaje. Así, se habla de publicaciones periódicas, monografías, entre otros" (p.107). En el *Manifiesto* de 1994, se concibe a la biblioteca pública como un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos, y menciona las siguientes recomendaciones sobre el acceso a la información:

- El tener un conocimiento de la información y poder acceder a ella es un derecho humano primordial. Al ser un servicio público abierto a todos, la biblioteca pública desempeña un papel fundamental a la hora de recogerla, organizarla y explotarla y de dar acceso a toda una serie de fuentes de información. La biblioteca pública tiene la responsabilidad particular de recoger información local y de hacerla fácilmente accesible. Actúa igualmente como memoria del pasado recogiendo, conservando y brindando acceso a materiales relacionados con la historia de la comunidad y de las personas.
- La biblioteca pública puede también hacer una contribución fundamental a la supervivencia cotidiana y al progreso social y económico, interviniendo directamente en la tarea de ofrecer información a los miembros de las comunidades en desarrollo.
- La información en la biblioteca representa beneficios para la comunidad tanto nivel individual, como grupal, promueven la cohesión e integración social el desarrollo de valores y formas participativas y democráticas de convivencia.
- Como centro de información, ha de primar la información local y comunitaria, la defensa de la memoria e identidad locales, la historia local, regional y nacional, así como la circulación de todo tipo de información útil al ciudadano que permita la reflexión y la crítica constructiva (p. 3).

En relación con los aspectos anteriores, Suaiden (2002) cuestiona, ¿Cómo la biblioteca debería de promover la información que contiene? Por lo que menciona algunas características relevantes a considerar:

- La proactividad, un modelo de biblioteca pública donde existe una total integración con las necesidades informativas de la comunidad y donde se observa la difusión de productos y servicios que son vitales para el crecimiento educativo y cultural de la comunidad;
- Un bibliotecario mediador en la propagación de una política de lectura y de hábitos de utilización de la información (Solamente un lector forma a otro);
- Reducir la incertidumbre. La información también se emplea para acrecentar el conocimiento que se tiene en una determinada área, contexto o situación, de allí que sea considerada por muchos como una herramienta para alcanzar el conocimiento (p.342).

En la sociedad de la información, toda mínima cantidad de datos es exponencial detonador de ideas, en ese contexto, la biblioteca pública puede aportar innovación y creatividad para dar a conocer a la comunidad las opciones con que cuenta para responder a diferentes necesidades de información.

En este sentido, Treviño (2002), añade por su parte:

> Como la biblioteca pública moderna será capaz de ofrecer servicios especializados, avances tecnológicos, agilización de los trámites de circulación, aceleración de localización de información, alfabetización del usuario para conocer la biblioteca pública, formación de lectores, expresión de actividades culturales que fomenten la lectura, además, un bibliotecario con metas, con visión y con misión de su actividad en bibliotecas (p.147).

De ahí, el gran reto que tiene la biblioteca para promover y hacer llegar la información a la mayor parte de la comunidad de usuarios. A este propósito, Suaiden (1992) hace alusión a que “la organización y eficacia de los servicios bibliotecarios o de información es de fundamental importancia para la creación de los hábitos de necesidad informativa. Por este motivo resulta importante eliminar en lo posible las barreras y factores que causan la infrautilización de la información” (p.21) entre otros:

- Falta de servicios de referencia
- Falta de recursos para la adquisición de fuentes/bases de datos
- Indisponibilidad de documentos
- Falta de un catálogo actualizado

- Falta de entrenamiento del usuario
- Falta de promoción del uso de la información
- Barreras en el acceso a la información (p.21).

Para la biblioteca la irrupción de las tecnologías de información, especialmente Internet ha manifestado un gran impacto en las funciones y forma de trabajar de las bibliotecas y bibliotecarios. Actualmente las líneas de innovación se dirigen a agregar valor añadido en la manera de utilizar los recursos de información y la disponibilidad de acceso a las tecnologías de información.

En la aportación de Fernández y Ponjuán (2008), “la actual sociedad de la información se caracteriza por un uso intensivo de la información en todas sus esferas; así como por la necesidad de identificar y utilizar el conocimiento y la información existente en las organizaciones en función de su misión, objetivos y desarrollo en general” (p.2).

El Informe Bangemann (1994), reconoce que las bibliotecas están evolucionando hacia un nuevo y más amplio papel en la sociedad. En palabras de Cervantes (2003), se ha venido desarrollando “una nueva visión sobre la biblioteca a partir de la creciente utilización de tecnologías en las labores y servicios bibliotecarios. Ideas como estas han surgido con gran fuerza al interior de la llamada sociedad de la información y poco a poco han ido definiendo la imagen de lo que podrá ser la biblioteca del futuro, la cual se relaciona frecuentemente con la idea de universalidad” (p.97).

Por estas razones, Pérez, Mercado, Martínez, Mena y Partida (2018), vinculan la acción de la biblioteca pública “con las posibilidades de difusión de información que ofrece el entorno digital a todo aquel que cuente con los recursos tecnológicos necesarios para acceder y obtener información en Internet” (p. 586); en otras palabras, “la sociedad de la información y su constante innovación forman parte de la sociedad del conocimiento, que se encuentra en permanente construcción” (p.856) y por otra parte, la acción de la biblioteca para hacer llegar estos recursos a aquellos usuarios que se encuentran relegados tecnológicamente hablando.

El *Manifiesto* 2022, promueve a la biblioteca pública, “como un portal local hacia el conocimiento, que constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de toda la vida, la toma independiente de decisiones y el desarrollo cultural de los individuos y los grupos sociales” (p.2).

La biblioteca no debe ser una institución estática, aun cuando su ámbito de acción aparente ser limitado, su influencia hacia la comunidad es directa y también indirecta, en la medida que promueve el conocimiento social, a partir de los recursos con que cuenta. Ponjuan, Mena, Villardefrancos, León y Martí (2004), argumentan que las bibliotecas “son sistemas, estrechamente ligados a los portadores de información y su uso. Surgieron como una de las respuestas a la necesidad de la sociedad de conservar y difundir información” (p. 31).

Morín, referido por Pérez y Martin (1995), expone que “las bibliotecas como sistemas de información son sistemas reales del mundo real, y por tanto deben ser tratadas como tales, fundamentalmente como conjunto de elementos y relaciones y como sistemas con entornos de los que se diferencian y con los que se comunican” (p.5). Sobre este punto, la Teoría de Laudon y Laudon, menciona que “un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que reúne, procesa, almacena y distribuye información” (León, 2011, p. 26).

Desde esta perspectiva, la biblioteca pública se va dibujando para desempeñar nuevos papeles, como resultado de la interacción con la tecnología. En 2018, la IFLA llevo a cabo el Foro de los Países de América Latina y el Caribe sobre el Desarrollo Sostenible (Hernández, 2018), uno de los temas que se abordó, fue la importancia de la información y las bibliotecas y en donde se enfatizó el papel que realiza la biblioteca para “anticiparse a los procesos de transferencia, circulación y acceso a la información y su adaptación para mantener su rol central en el acceso a la información y al conocimiento” (p.1). La información llega hoy a las comunidades de diferentes formas, especialmente mediante la interconectividad. Para que esta situación se convierta en factor de desarrollo tiene que llegar a la mayor cantidad de personas. En esta parte las bibliotecas tienen un papel distintivo

ya que “pueden proporcionar conectividad y pueden ayudar a que las personas puedan superar las barreras que les impiden desarrollarse, el acceso a la información hoy puede permitir la inclusión digital, el desarrollo económico, la promoción de la salud, la participación ciudadana, entre otros aspectos” (Hernández, 2018, p.1).

Con el propósito de disminuir la desigualdad en el acceso a las tecnologías de información en 2002, la Dirección General de Bibliotecas (DGB), en su página, informa sobre el Programa de Acceso a Servicios Digitales en las Bibliotecas Públicas (PASDBP), “cuyo objetivo principal ha sido contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas en comunidades de bajos ingresos, brindándoles acceso a las tecnologías de la información a través de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas” (https://shorturl.at/lmqzI).

Este programa llega a todas aquellas bibliotecas que cuentan con equipo de cómputo con acceso a Internet representando un recurso para reducir la brecha tecnológica en el país. En la operación de los módulos de servicios digitales, participaron la Dirección General de Bibliotecas y el Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa (ILCE), la Secretaría de Educación Pública, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el Fondo Nacional para la Cultura y las Artes y la empresa de tecnología INTEL.

En la línea de la sociedad de la información y de la generación de conocimientos, esto representa un gran avance, ya que se proporciona a los usuarios la oportunidad de integrarse a este mundo de información. La parte de instrucción para que se obtenga el mayor beneficio de estos recursos es una parte que la biblioteca debe considerar para desarrollar y afinar.

Este logro, no debe dejar de lado la parte de promoción de los servicios tradicionales, los cuales son una fuente aún muy solicitada por parte de los usuarios, ya que a pesar del gran avance que tiene la tecnología, muchos de los usuarios no cuentan con las habilidades necesarias para utilizar estos recursos. La materia principal para proveer de información al

usuario son las colecciones de la biblioteca, Idealmente en modo hibrido pueden combinarse en forma tradicional y digital y automatizada.

Con la publicación de la nueva *Ley General Bibliotecas* en el 2021 se abrió también la posibilidad de integrar a la biblioteca pública nuevos servicios y la posibilidad de contar también con mayor diversidad de materiales, todo con el objetivo de ofrecer a los usuarios de las bibliotecas nuevas alternativas de información, con libre acceso y en igualdad de condiciones.

Una parte sustantiva que también promueve la Red Nacional de Bibliotecas Públicas es la del fomento a la lectura, ahora, aparte del formato tradicional, se suma el formato digital, que promueve la lectura extramuros, con esta acción se cumple con lo que marca el *Manifiesto* 2022, la lectura en línea con lo que se tiene la posibilidad de acceder a ella fuera de la biblioteca, y llegar a la mayor parte de la población mediante los servicios digitales de información.

Lo anterior suma a la tarea de contar con información concentrada y organizada para disposición de la comunidad, por lo tanto, algunas acciones pueden resultar de ayuda, para lograr tal propósito:

- El bibliotecario es el primer convencido de dar a conocer la información.
- Disponibilidad y el acceso a la colección y a los recursos de información fácilmente identificables.
- Personal capacitado en el uso y conocimiento de los materiales con que cuenta la biblioteca.
- Labor constante de promoción de los servicios y recursos con que cuenta la biblioteca.
- Retroalimentación con el usuario o con personas representativas de la comunidad, para detectar sus intereses y necesidades de información esto, aunque de manera general ayudará para que la biblioteca establezca prioridades en cuanto a la adquisición de nuevos materiales.

Con estas acciones, aunque simples, se colabora en la difusión de los recursos ofrecidos por la biblioteca, fortaleciendo así, su uso por parte de los usuarios.

1.4 Colecciones disponibles a la comunidad

La biblioteca pública contiene una gran cantidad de documentos de manera organizada en forma de colecciones que pone a disposición de la comunidad y que trata de responder a los más diversos intereses. Constituyen la materia prima con la que trabaja la biblioteca y, a partir de la cual, se crean innumerables efectos en quienes la demandan: recreativos, intelectuales, de evasión, superación, ocio, resilientes, entre muchos otros. Representan también una manera de integrarse y participar en el conocimiento social. Se relacionan con la promoción de la lectura y la participación comunitaria mediante la circulación y el préstamo de los materiales. Son la materia sobre cual se realizan actividades que promueven la convivencia y la generación del conocimiento, cuando a partir de su uso, la información obtenida genera nuevas ideas que se traducen en beneficios y productos tangibles e intangibles para el usuario y la comunidad.

En esta línea, Fuentes (2007) citando a Buckland y Lee, menciona que “la función primordial de la colección bibliotecaria tradicional es la de facilitar la información buscada, suministrando a sus usuarios el acceso adecuado a los recursos de información pertinentes. Es también una colección bibliotecaria de acumulación de recursos de información desarrollada por profesionales de la información, dirigida a una comunidad de usuarios” (p.92).

El mismo autor Fuentes (2007), citando ahora a Clayton y Gorman, destaca, como ahora y siempre, las bibliotecas “proporcionan un acceso organizado, y esto lo llevan a cabo para hacer frente a las necesidades de aquéllos a los que sirven. Teniendo en mente esta nueva mezcla de recursos impresos y electrónicos, frecuentemente se hace referencia a éstas llamándolas bibliotecas híbridas” (p.91).

En la sociedad de la información, la biblioteca pública evoluciona e integra a sus colecciones nuevos recursos en formatos electrónicos a fin de garantizar el acceso a la información a todos los interesados y contribuye a disminuir la brecha digital entre quienes pueden hacer uso de la tecnología y entre quienes por diversos motivos no cuentan con la facilidad de su uso. La integración de estos nuevos recursos modifica la forma de ver la colección al incluir formatos tangibles e intangibles. Lo primero, se refiere a la parte física de la colección la parte tradicional y con la que están familiarizados la mayor parte de los usuarios. El segundo término, tiene que ver con los nuevos formatos que se encuentran en formato electrónico y de manera especial el contenido digital. Esto puede originar una interrogante ¿Qué importancia le da el usuario al formato, al momento de que requiere información?

Políticas de desarrollo de colecciones

En el *Manifiesto* 2022, se menciona la necesidad de una política para el manejo de la colección, que incluya el mantenimiento y procure un desarrollo sistemático, que incluya una mejora permanente de la colección, que garantice la actualización de acuerdo con las necesidades de cada tiempo presente y que satisfaga las demandas de nuevos y diferentes servicios. Menciona también:

> Que no obstante los avances tecnológicos actuales, la política que se aplique no sólo debe corresponder a las colecciones de la biblioteca, sino también a estrategias para acceder a la información disponible en el mundo entero. La política general debe basarse en las normas biblio-tecnológicas establecidas por expertos en las materias relativas a las necesidades y los intereses de la población local y que reflejen la diversidad de la sociedad. Debe definir el propósito, el alcance y el contenido de las colecciones y el acceso a los recursos externos (p. 106).

Recomienda además que “en cada nación, pero especialmente en el mundo en desarrollo, las bibliotecas ayudan a garantizar que los derechos a la educación y la participación en las sociedades del conocimiento y en la vida cultural de la comunidad sean accesibles para la

mayor cantidad de personas posible" (p.3), a una mayor disponibilidad, mayor uso y aprovechamiento de los recursos. Asimismo, señala que:

> Todos los grupos etarios deben poder encontrar material adecuado a sus necesidades. Las colecciones y los servicios deben incluir todo tipo de medios y tecnologías modernas, como materiales tradicionales. Es fundamental que sean de gran calidad, se adecuen a las necesidades y condiciones locales, y reflejen la diversidad cultural e idiomática de la comunidad. Los materiales deben reflejar las tendencias actuales y la evolución de la sociedad, así como el desarrollo derivado del esfuerzo y la imaginación de los individuos. Las colecciones y los servicios no deben estar sujetos a ninguna forma de censura ideológica, política o religiosa, ni a presiones comerciales (Manifiesto, 2022, p. 3).

Para garantizar que se cumplan las condiciones anteriores es necesario atender algunos lineamientos y puntos a cubrir, de acuerdo con las *Directrices IFLA-UNESCO* 2001 (pp.45-47), éstos son (para el inciso a. y b. véase tabla 1, referente a los incisos c. y d se muestran posterior a dicha tabla):

a. Políticas
b. Desarrollo de colecciones
c. Recursos
d. Formatos

Tabla 1.Políticas y desarrollo de colecciones

Fuente: Directrices IFLA-UNESCO 2001.

a. Políticas	b. Desarrollo de colecciones
La política general puede basarse en planteamientos de aplicación universal pertinentes para todas las bibliotecas públicas, partiendo de los más generales que atañen a regiones o países concretos, hasta los más específicos correspondientes a determinados servicios y que pueden incluir los elementos siguientes: Universales	El tamaño de las colecciones depende de numerosos factores, como el espacio, los recursos financieros, la población a la que atiende la biblioteca, la cercanía con otras bibliotecas, la función regional de las colecciones, el acceso a los recursos electrónicos, la evaluación de las necesidades locales, los índices de adquisición y descarte y la política en materia de intercambio con otras bibliotecas. Los principales criterios que se

a. Políticas	b. Desarrollo de colecciones
• El **a**rtículo XIX de la Declaración Universal de Derechos Humanos •La declaración de la IFLA sobre la libertad de acceso a la información • Diversas declaraciones sobre la libertad intelectual y el acceso gratuito a las colecciones de las bibliotecas • La libertad de información • Diversas consideraciones relacionadas con la Convención Internacional sobre Derechos de Autor • El Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública Generales • La finalidad de la política de desarrollo de colecciones y su relación con el plan estratégico del servicio de bibliotecas públicas • Los objetivos a largo y corto plazo • Las estrategias en materia de acceso • La identificación de la legislación pertinente Específicos • el análisis de las necesidades de la comunidad • las prioridades del servicio de biblioteca • los parámetros sobre las colecciones, comprendidas las colecciones especiales y las dedicadas a usuarios especiales, como la documentación multicultural, la alfabetización y los recursos para personas con alguna discapacidad	deben seguir respecto de las colecciones son los siguientes: • Tener una amplia variedad de recursos bibliográficos para satisfacer las necesidades de todos los miembros de la comunidad • Poseer los recursos en formatos que permitan que todos los miembros de la comunidad utilicen las bibliotecas públicas • Disponer de recursos en formato no impreso • Brindar acceso a recursos externos, como bibliotecas de otras instituciones, bases de datos electrónicas, sociedades locales, oficinas gubernamentales y la historia oral de la comunidad • Mantener la actualidad de la colección. • Establecer una política de adquisiciones que favorezca al mercado editorial local.

a. Políticas	b. Desarrollo de colecciones
• el acceso a los recursos electrónicos, incluyendo el acceso en línea a publicaciones periódicas, bases de datos y otras fuentes de información • la cooperación con otras bibliotecas y organizaciones • un plan de administración de recursos para evaluar las necesidades actuales y futuras de las colecciones (donaciones, conservación, financiación) • la revisión y la valoración de la política general	

Como puede observarse en la tabla 1 se señalan las políticas y desarrollo de colecciones según las directrices IFLA-UNESCO 2001, tales como libertad de información, objetivos y estrategias, entre otros. Las políticas se basan en principios universales, tales como los derechos humanos y la libertad de acceso a la información, declaraciones internacionales sobre la libertad intelectual y el acceso gratuito a las colecciones de bibliotecas. De manera general, se incluyen objetivos a largo y corto plazo, las estrategias de acceso y consideraciones legales relevantes. A nivel específico, se abordan aspectos tales como, el análisis de las necesidades de la comunidad, las prioridades del servicio de la biblioteca, la gestión de colecciones, el acceso a recursos electrónicos, la cooperación con otras instituciones y la administración de recursos. En conjunto, estas políticas son fundamentales para guiar el desarrollo y la gestión efectiva de las bibliotecas públicas.

c. Variedad de recursos

“La biblioteca pública debe disponer de una amplia gama de materiales en diversos formatos y en cantidades suficientes para satisfacer las necesidades y los intereses de la comunidad. La cultura de la comunidad local y de la sociedad han de reflejarse en las colecciones. Debe estar al corriente de los nuevos soportes y métodos para acceder a la información, los cuales

deben estar disponibles, sea cual fuere su formato. Es vital desarrollar los recursos y las fuentes de información locales" (IFLA/UNESCO, 2001, p.45).

Aunque la presente lista no es exhaustiva, en una biblioteca pública deben estar representados los siguientes tipos de materiales:

- Obras de ficción y no ficción para adultos, jóvenes y niños.
- Obras de referencia.
- Acceso a bases de datos.
- Publicaciones periódicas.
- Periódicos locales, regionales y nacionales.
- Información sobre la comunidad.
- Información oficial, comprendida la de autoridades locales y relativa a ellas.
- Información comercial.
- Documentación sobre la historia local.
- Documentación genealógica.
- Recursos en el idioma principal de la comunidad.
- Recursos en las lenguas minoritarias.
- Recursos en otros idiomas
- Partituras.
- Juegos de computadora
- Juguetes.
- Juegos y rompecabezas.
- Materiales de estudio (IFLA/UNESCO, 2001, p.46)

d. Formatos

Debe contar con variedad de formatos, entre otros:

- Libros encuadernados tanto con pasta dura como a la rústica
- Periódicos y publicaciones periódicas digitales y electrónicas
- Información digital a través de Internet
- Bases de datos en línea
- Bases de datos en CD-ROM

- Programas informáticos
- Microformas
- Cintas de audio y CD
- DVD
- Discos láser
- Materiales impresos con caracteres de gran tamaño
- Materiales en Braille
- Audiolibros
- Libros electrónicos (IFLA/UNESCO, 2001, p.46)

Por otra parte, la Dirección General de Bibliotecas en la publicación *El ordenamiento y cuidado del acervo* (2002)[1], indica que las colecciones de las" bibliotecas que integran la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, para satisfacer adecuadamente a todos sus usuarios organizan sus materiales en colecciones que pueden ser básicas y adicionales"

Las colecciones básicas son cuatro:

> Colección general: Está formada principalmente por libros que contienen información sobre temas específicos: filosofía, psicología, ciencias sociales, lenguas, ciencias naturales, matemáticas, tecnología, arte, literatura, historia, geografía. Los libros de la colección general constituyen la mayor parte del acervo de una biblioteca pública.
>
> Colección de consulta: Las obras de esta colección proporcionan datos y orientación sobre un tema, un acontecimiento, una persona, una fecha, un lugar o una palabra, o bien indican al lector los materiales bibliográficos que habrá de consultar para encontrar la información que desea. A diferencia de los libros de la colección general, los de consulta no fueron escritos para ser leídos de principio a fin, sino para resolver dudas específicas. Por la forma en que están estructurados, se facilita una consulta rápida. En esta colección se encuentran diccionarios, enciclopedias, atlas, almanaques, anuarios, leyes, directorios, censos, manuales, índices, bibliografías, etcétera.
>
> Colección infantil: Esta colección contiene materiales diversos destinados principalmente a los niños de hasta doce años. Tales materiales son: libros que contienen información sobre temas específicos; comúnmente están ilustrados; libros de consulta: diccionarios, enciclopedias, atlas, manuales, etcétera, creados especialmente para los niños.

[1] Véase para más información: https://shorturl.at/bchDO

> Colección de publicaciones periódicas: Está conformada por revistas y periódicos que son publicados a intervalos regulares y que contienen información de actualidad (pp. 5-6).

Además de las colecciones básicas, algunas bibliotecas cuentan con colecciones adicionales tales como: Colección audiovisual, colección especial y colección estatal.

Las colecciones adicionales son:

> Colección audiovisual: Está constituida por materiales no bibliográficos: diapositivas, discos, casetes, películas, mapas, carteles, globos terráqueos, modelos, juegos didácticos, discos compactos, audiocasetes, videocasetes, etcétera.
>
> Colección especial: Está formada por obras raras o valiosas por su antigüedad, contenido, impresión, encuadernación, escasez, etcétera. También recibe este nombre la colección particular de alguna persona destacada en determinado campo de la actividad humana y que es donada a una biblioteca pública.
>
> Colección estatal: Esta colección se integra con obras patrocinadas o publicadas por el gobierno del estado y que éste envía a las bibliotecas públicas (pp.6-7).

Para llegar a conformar cada colección se establece un proceso de análisis que incluye lo siguiente:

- Necesidades de información presentes en la comunidad, para determinar los temas de impacto y tipos de material.
- Disponibilidad en el mercado editorial local para cubrir estas necesidades de materiales.

Es un proceso que tiene la dificultad de seleccionar aquellos materiales que se considera responden a una generalidad de intereses, presentes en todas las comunidades. Se alinean en general a los objetivos de desarrollo regionales y a los valores que se desea se mantengan en los ciudadanos. Calva (2016) destaca que la conformación de la colección de las bibliotecas públicas debe de estar “acorde a las necesidades de información de los usuarios, ya que al contar con un perfil de sus usuarios o de la

comunidad de ciudadanos, es posible determinar qué necesidades de información tienen y, con base en ello, desarrollar la colección documental que las satisfaga (libros, revistas, videos, documentos electrónicos, etc.)" (p.12). Cita a Negrete y refiere 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. En suma, la investigación sobre las necesidades de información de algún sector social que atienda la biblioteca pública puede tener como base lo siguiente para el desarrollo de colecciones" (p.12). Además, menciona:

- Los diversos sectores sociales tienen necesidades de información, las cuales se manifestarán a través de un comportamiento informativo determinado.
- El surgimiento de las necesidades de información de las comunidades está influido por diversos factores internos y externos, los cuales tienen gran movilidad.
- Al pasar el tiempo surgirán nuevas necesidades de información, ya sea originadas por las que ya han sido satisfechas o completamente nuevas.
- La biblioteca pública debe encargarse de identificar las necesidades de información de su comunidad mediante el uso de diferentes métodos; a partir de los resultados que obtenga es como desarrollará sus colecciones.
- Las necesidades de información dentro de la relación información-usuario-soporte donde está registrada la información-unidad de información son la base para el desarrollo de colecciones. Lo anterior implica que las unidades de información contarán con el acceso a la información registrada en algún documento impreso o electrónico (Calva, 2016, p.12).

También, cabe mencionar que, como resultado de las actualizaciones que se dieron, en su momento, en la *Ley General de Bibliotecas* de 1988, concretamente sobre el acceso a la tecnología de la información y comunicación y dentro del Programa Especial de Arte y Cultura 2014-2018, la Dirección General de Bibliotecas de la Secretaría de Cultura, dispuso a través de su biblioteca digital una gama de recursos electrónicos en las diferentes áreas del conocimiento dirigido a todo tipo de público, con la finalidad de diversificar y complementar la función del acervo bibliográfico de las bibliotecas públicas de la Red Nacional, dentro del proceso de modernización y consolidación como espacios que brindan el acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información (Secretaría de Cultura, Dirección General de Bibliotecas, 2022).

Así, quedaron establecidos los siguientes recursos “libros electrónicos, enciclopedias en línea, multimedia y bases de datos con información científica, tecnológica, y humanística, que, en conjunto, y a lo largo del tiempo, pretenden responder a los requerimientos de información y lectura de los usuarios de las bibliotecas públicas” (DGB https://dgb.cultura.gob.mx/info_dgb.php?id=13). A continuación, se muestra en la tabla 2 la organización de la biblioteca digital:

Tabla 2. Recursos de la biblioteca digital

Fuente: Información tomada de la página de la Secretaría de Cultura, México, 2023.

Sección infantil	Sección escolar	Sección de interés general	Catálogos y bases de datos Open Access
▪ Acervo digital Benchmarking ▪ México, el país de las maravillas ▪ Alicia ▪ Charles Dickens ▪ Tom Sawyer ▪ Gabriela Mistral ▪ Oscar Wilde ▪ Emilio Salgari ▪ Eduardo Lizalde ▪ Julio Verne	▪ EBSCO Libros Electrónicos y Audiolibros ▪ Mienciclo La Gran Enciclopedia iberoamericana ▪ Mienciclo Gran Enciclopedia de España ▪ Mienciclo Image Experience ▪ Mienciclo Libros Electrónicos	▪ Mienciclo Patrimonio de la Humanidad ▪ Libros electrónicos Azabache ▪ EBSCO Salud en español ▪ EBSCO Referencia Latina (5) ▪ EBSCO Arte Público Hispano ▪ Colección de libros electrónicos del Museo Metropolitano de Arte de Nueva York ▪ Wiki México	▪ Clase ▪ Periódica ▪ Scielo ▪ Latindex ▪ Recursos Libres UNAM LIBRUNAM SERIUNAM

Actualmente la biblioteca digital de la Secretaria de Cultura alberga un acervo -como lo indica en su página-[2], que se distribuye en más de 4 mil bibliotecas públicas en todo el país que cuentan con computadoras, acervo que se añade a los libros en papel que ya tienen y que seguirá llegando:

> Se suma también la colección electrónica, de más de 45 mil libros albergada en la biblioteca Vasconcelos, procedentes del fondo reservado y de las bibliotecas personales de José Luis

[2] Véase para más información: Programa de acceso a servicios digitales de la Secretaría de Cultura. https://shorturl.at/oA067

Martínez, Antonio Castro Leal, Jaime García Terrés, Alí Chumacero y Carlos Monsiváis, instaladas en la Biblioteca de México. La Biblioteca Digital ofrece también la Enciclopedia Iberoamericana en 60 volúmenes, que contienen 44,250 páginas y 32,800 imágenes. Dicha enciclopedia fue desarrollada con el respaldo académico de un amplio equipo internacional de especialistas en cada una de las áreas temáticas, con contenidos de gran interés y actualidad para todo tipo de usuarios. Otros valiosos recursos con los que cuenta son: 11 cursos interactivos sobre Tecnologías de Información y Comunicación, inglés, ortografía, técnicas de estudio, así como temas de utilidad para bibliotecarios, como Conoce tu biblioteca, Bibliotecas Virtuales, Funcionamiento Básico de la Biblioteca, entre otros. Para aquellas bibliotecas que cuenten con conectividad, ofrece también más de 500 ligas a recursos gratuitos en Internet, como son organismos internacionales, instituciones de educación básica, media y superior, bibliotecas digitales, enciclopedias, páginas de arte y cultura, sitios gubernamentales y trámites en línea (Página DGB https://dgb.cultura.gob.mx/info_dgb.php?id=33).

1.5 Servicios básicos y especializados

Los servicios de la biblioteca pública son las actividades que se brindan al usuario y a la comunidad para satisfacer necesidades específicas, son un escaparate por medio del cual el usuario interactúa con la biblioteca y conoce el alcance de su actuación y sus beneficios. El *Manifiesto* 1994, menciona que los servicios han de establecerse de acuerdo con un estudio previamente realizado a fin de que resulten adecuados y oportunos. Serán proporcionados en igualdad de condiciones a todos los miembros de la comunidad y respondiendo a las tendencias actuales. Desde la aportación de Morales (2018), citando a Grönroos, desde un punto de vista comercial el servicio se define como "un proceso que consiste en un grupo de actividades que tienen lugar en la interacción entre el cliente y el personal, los bienes y otros recursos físicos, sistemas y/o infraestructuras que representan al proveedor del servicio y posiblemente involucran a otros clientes, con el objetivo de apoyar al cliente en sus actividades cotidianas" (p. 30). Refiriéndose a los servicios bibliotecarios, Torres (2001) citando a Buckland, indica que "son aquellos medios que permiten el acceso a la información que posee la biblioteca. Este acceso apoya la misión de la institución y los intereses de la población a la que sirve" (p.113). Esto conduce a que Morales (2018), mencione que el servicio bibliotecario se ha

entendido como “el proceso de interacción que tiene lugar entre el usuario y la biblioteca, que le permite al primero tener acceso a recursos de información registrados y organizados en la biblioteca o fuera de ella” (p.10). El mismo autor citando a Gurey, Saha y Orr, añade otras actividades relacionadas con el servicio, tales como la “asistencia personal provista por especialistas a los usuarios de la biblioteca en la búsqueda de información y aquellas actividades que facilitan el uso de los materiales y la información, y que normalmente involucra la interacción entre el usuario y el bibliotecario” (Morales, 2018, p.13).

Adicionalmente, Rodríguez y Vasco (2011), mencionan sobre la oferta de servicios:

> La biblioteca pública busca satisfacer las necesidades de información y lectura de la comunidad e interesar y atraer a aquellas personas que no concurren a la biblioteca. Por eso los servicios no deben limitarse solo a lo que se ofrece en su local. Las estrategias de extensión y las nuevas tecnologías permiten que algunas propuestas lleguen a lugares remotos y a horas insospechadas (p.50).

Estas definiciones aluden a la organización interna de la biblioteca, que está pensada para desarrollar servicios a diferente nivel, y en los que intervienen varios elementos que los hacen posible. La Biblioteca Nacional de Colombia[3], ha desarrollado una guía en línea, que se encuentra disponible en su página, sobre los servicios que proporciona y en ella menciona las condiciones que intervienen y su función, véase figura 1:

[3] Véase para más información*:* Biblioteca Nacional de Colombia https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/formacion/caja-de-herramientas/Documents/Los%20servicios%20basicos%20en%20las%20bibliotecas%20publicas.pdf

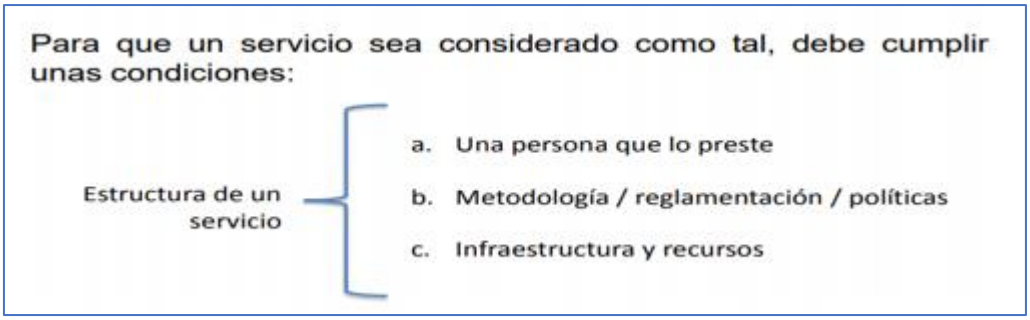


Figura 1. Elementos del servicio en la biblioteca

Fuente. Tomado de Biblioteca Nacional de Colombia. https://www.bibliotecanacional.gov.co/es-co

Cada condición se desglosa de la siguiente forma:

a. Una persona que lo preste: Personal bibliotecario.
b. Metodología / reglamentación / políticas: El proceso establecido y secuencia para desarrollar el servicio.
c. Infraestructura y servicios: Todos los recursos que conforman la biblioteca para otorgar el servicio.

Se indican asimismo las características generales de los servicios:

a. Están asociados a actividades.
b. Deben responder a unos procesos de planeación y/o diseño.
c. Cuenta con metodologías para su desarrollo.
d. Responden a una programación intencional y sistemática.
c. Se evalúan en términos de impacto (transformación de prácticas).
d. Se mide por indicadores de cobertura.
e. Se segmentan por grupos poblacionales (Servicios básicos. Biblioteca Nacional de Colombia, p.6).

Los servicios tienen relación con el término de disponibilidad y de acceso que marca la UNESCO (Manifiesto, 1994) y las condiciones que validan su establecimiento y desarrollo, como son el estudio de las necesidades de la comunidad, evaluación y el rendimiento.

Es evidente que cada servicio involucra un proceso y un despliegue de recursos de acuerdo con el objetivo y lo que se desea lograr. Como proceso se considera la acción que se realiza para proporcionar el servicio, por lo tanto, a más recursos involucrados, el proceso resultara más complejo. Según la *ISO 9001:2015*[4] y en palabras de Gómez (2016), "un proceso es un conjunto de actividades que tienen relación entre sí o que interactúan para transformar elementos de entrada en elementos de salida. En los procesos pueden intervenir tanto partes internas como externas, teniendo en cuenta en todo momento a los clientes" (p.15). Por su parte, Ponjuan, Mena, Villardefrancos, León y Martí (2004), definen a los procesos como un "conjunto de tareas relacionadas en forma lógica, que se desarrollan para obtener un resultado definido" (p. 6).

Dentro de la propuesta de servicios, es conveniente conocer qué nivel de recursos demanda cada servicio, con el objetivo de considerarlo en la planeación a fin optimizar los recursos y evitar duplicar esfuerzos, esto da como resultado identificar servicios de tipo básico en su proceso y los servicios especializados:

- Servicios básicos. Involucran un proceso sencillo en su realización. Se enfocan principalmente en la orientación.

- Servicios especializados. Implican el desarrollo de un proceso de búsqueda y recuperación de información y el uso de fuentes y recursos de información y tecnología, también aquellos servicios que involucran el desarrollo de habilidades y conocimientos por parte del usuario. Su enfoque es la instrucción.

En los servicios tanto el nivel básico, como el especializado, confluyen en la biblioteca pública, obedeciendo a la heterogénea comunidad hacia la que se orientan; trabajadores, amas de casa, estudiantes de diferentes niveles maestros, profesionistas y en general todas las personas involucradas en la comunidad, todos, ellos y ellas con diferentes

[4] Véase para más información: ISO 9001:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es

intereses y necesidades de información. De este modo, desde la inquietud de conocer el último título que llegó a la biblioteca, hasta proveer información detallada sobre bancos de datos en el sector laboral, todos son atendidos y canalizados mediante el servicio adecuado.

Existen otras consideraciones, además de las anteriormente mencionadas que también intervienen en la categorización de los servicios:

- Finalidad del servicio
- Recursos y relaciones que intervienen
- Tiempo como recurso
- Conocimiento del personal de los recursos y de su utilización
- Nivel de demanda del servicio
- Evaluación de los procesos y relaciones (Pérez y Martín, 1995, p.3).

La categorización de los servicios debe ir encaminada también a dotar cada actividad de técnica y método, para que tanto el personal bibliotecario, como toda la propia biblioteca, aprovechen los conocimientos y la experiencia de que disponen, para evolucionar en la instauración de nuevos servicios y potenciar su presencia en la comunidad, crecer como organización y desarrollar todos los activos intangibles y tangibles con que se cuenta (Lozano, 2008).

A continuación, se muestra en las tablas 3 y 4, el proceso de los servicios, con las condiciones requeridas:

Tabla 3. Condiciones del servicio de consulta

Fuente: Información en la página de la Biblioteca Nacional de Colombia

https://www.bibliotecanacional.gov.co/es-co/

Servicio de consulta	
Este servicio requiere de la interacción entre el lector, el bibliotecario y las fuentes de información que va más allá de la localización de los materiales, ya que implica conocerlos y saber utilizarlos para lograr un mayor aprovechamiento de los recursos informativos; por ello es importante, en primera instancia, instruir a los usuarios para que aprendan a localizar la información dentro de los materiales de la biblioteca.	**Condiciones:** - Conocer las colecciones de la biblioteca - Habilidades para referenciar información en diversos soportes y formatos (impreso, audiovisual, digital) - Capacidad para identificar la necesidad del usuario según su edad, experiencia lectora y nivel de especialización

Tabla 4. Condiciones del servicio de orientación

Fuente: Información en la página de la Biblioteca Nacional de Colombia

https://www.bibliotecanacional.gov.co/es-co/

Servicio de orientación	
Tiene como objetivo dar a conocer a quienes acuden a la biblioteca las normas y procedimientos que les permitan hacer uso de sus instalaciones y servicios de una manera fácil y eficiente, proporcionándoles los elementos básicos para conducirse con habilidad y seguridad dentro de ella.	**Condiciones:** - Conocer las condiciones de uso de la biblioteca - - La señalización adecuada de áreas, colecciones y servicios - Disposición del personal para interactuar con los usuarios.

Otro ejemplo, es la adaptación que aporta la publicación *Library and Information Services for the Users*[5] (2016), sobre estos dos servicios (orientación y consulta), véase la siguiente tabla 5:

[5] Véase para más información: National Institute of Open Schooling. https://nios.ac.in/media/documents/SrSecLibrary/LCh-012.pdf

Tabla 5. Actividades en el servicio de consulta y en el servicio de orientación

Fuente: Library and Information Services for the Users, 2016.

Orientación	Consulta
El énfasis está en proporcionar información de los documentos.	El énfasis está en proporcionar solo documentos.
Se intenta proporcionar o se dirige a localizar el material de información exacto.	El usuario recibe el material.
El objetivo es orientar al usuario.	Instruye al usuario.
Servicio proporcionado en previsión de la demanda.	Servicio proporcionado bajo demanda.
Servicio activo, se mantiene al usuario informado.	Servicio pasivo.

En su obra, Rodríguez y Vasco (2011), añaden que “tradicionalmente se ha considerado que cualquier biblioteca –independientemente de los factores que la rodean- está en la obligación de prestar tres servicios fundamentales de manera permanente: consulta en sala, préstamo de materiales y referencia. A partir de estos, y en la medida de los recursos se deben incorporar otros servicios como lo es el de fomento a la lectura y extramuros” (p. 50).

“Manifiestos y directrices coinciden en considerar a la biblioteca pública como un servicio ligado intensamente con las políticas culturales, sociales, educativas y económicas de la comunidad, se perfila además como alfabetizadora informacional” (Lozano, 2008, p.3). Desde esta perspectiva, desde el siglo pasado la UNESCO se ha convertido en referencia en el quehacer de la biblioteca pública marcando la pauta en la recomendación de los servicios que debe implementar de acuerdo con la actualidad del momento.

En este sentido, la UNESCO establece una serie de servicios que a primera vista parecen ser ambiciosos para cumplir, considerando los recursos y la infraestructura limitada con la que cuentan algunas bibliotecas, sin embargo, es posible adecuar estos a la realidad interna de cada biblioteca con base a sus espacios, fondos, organización, personal, equipo, servicios y usuarios reales agregando además la parte de innovación y la creatividad de cada biblioteca (Pérez y Martín, 1995).

De esta manera los servicios de la biblioteca pública se establecen y desarrollan generalmente conforme a los lineamientos de las publicaciones:

- *Directrices IFLA-UNESCO (2001) para la biblioteca pública*
- *Manifiestos sobre la biblioteca pública 1994 y 2022*

Y, la normatividad:

- *Dirección General de Bibliotecas (México)*
- *Ley General de Bibliotecas 1988 y 2021*

Para consultar la relación de servicios véase el **anexo 1.** Servicios de la biblioteca pública.

Para la biblioteca pública el marco normativo coadyuva en el logro de los objetivos de una organización mayor, y le facilita por tanto el seguimiento y control de sus funciones (informativa, educativa, comunicativa, cultural) y la posterior retroalimentación dentro del Sistema bibliotecario (Pérez y Martín 1995, p.8). Como resultado la biblioteca planeara hacia su interior, la forma de dar los servicios, el nivel de atención y el detalle. Rodríguez y Vasco (2011), esclarecen que:

> Los servicios que ofrece la biblioteca están basados en las necesidades de información de los usuarios, con el fin de satisfacerlos. Para ello la planeación de las actividades y mejoramiento de cada servicio, refleja lo que desea lograr y cómo llevarlo a cabo. La cantidad de servicios depende del personal disponible, los recursos financieros, las instalaciones, las colecciones y las necesidades de la comunidad que atiende, entre otros (p.13).

La categorización de los servicios es una parte importante de la planeación, especialmente cuando se cuenta con recursos limitados. El ubicar cada servicio en función del impacto que representa para la biblioteca y la demanda y/o aceptación que este tiene por parte de la comunidad, resultan un buen indicativo para la gestión de los servicios. En este sentido los servicios se podrían clasificar de la siguiente manera (véase tabla 6):

Tabla 6. Servicios básicos y especializados

Fuente: Elaboración propia, basado en la Guía ordenamiento y cuidado del acervo, 2002.

Servicios básicos	Servicios especializados
Préstamo interno con estantería mixta	Consulta
Orientación a usuarios	Fomento de la lectura
Visita guiada	Alfabetización informacional
Buzón de sugerencias	Formación de usuarios
Préstamo a domicilio	Promoción de la biblioteca pública
Reserva de libros o de otros materiales	Asociación pro-biblioteca pública
Reprografía de documentos	Actividades de extensión
Otros servicios de apoyo: cafetería, papelería, casilleros personales	Programa de acceso a servicios digitales
	Servicio de alfabetización a adultos
	Búsqueda y recuperación de información en Internet
	Suministro de documentos
	Talleres y platicas ocupacionales
	Bebetecas

"Todo cambio tiene como objetivo final ser útil para la mejora del servicio de la biblioteca, no quedarse en una simple teoría" (Lozano, 2008, p. 1). Rodríguez y Vasco (2011), contribuyen en este aspecto al asegurar que:

> Cuando se administra una biblioteca, se deben hacer preparativos y tomar decisiones, no sólo para que se alcancen los objetivos y metas propuestos, sino para que la biblioteca interese cada vez más a la comunidad y permanezca vital. Es indispensable preparar todo de antemano, realizar un diagnóstico, contar con recursos, pensar cuidadosamente qué se quiere hacer, por qué y para quién (p.78).

Los servicios bibliotecarios representan el acceso a la información, sin ellos la información no sería compartida, a través de estos, las bibliotecas gestionan los recursos dirigidos hacia el aprendizaje, docencia e investigación (Martínez, 2018).

La biblioteca pública es una organización intensiva en conocimiento tanto por lo que aporta, como por lo que recibe, se trata de una de las primeras organizaciones, cuyo enfoque es el servicio. De acuerdo con la tipología de Blackler, mencionado por Morales (2018), "la biblioteca actual es de conocimiento rutinario y dependiente de expertos,

porque sus procesos están altamente definidos y sus trabajadores deben tener habilidades intelectuales para organizar la colección y dar servicio" (p.16). Asimismo, añade que, en el futuro "la biblioteca pública debe enfocarse en fortalecer lo simbólico-analítico que se traduce en la intermediación estratégica, identificación y resolución de problemas y ser intensiva en las nuevas formas de comunicación" (p.14).

Según lo expuesto anteriormente, los servicios bibliotecarios son fundamentales para el funcionamiento efectivo de las bibliotecas públicas dentro de la comunidad, ya que representan el acceso a la información y el intercambio de conocimientos, a la vez que promueven su relevancia y presencia. La gestión adecuada de los recursos y la planificación de los servicios, son esenciales para garantizar la satisfacción de las necesidades cambiantes de los usuarios. En un contexto en el que las bibliotecas están evolucionando hacia un enfoque más analítico y estratégico, los servicios que prestan fortalecen su papel como medios de acceso a las nuevas formas de información y comunicación.

1.6 El personal, quien hace posible su funcionamiento

El aspecto del personal, de modo especial en la biblioteca pública, tiene un actuar multifacético, que implica un desafío, es decir, una preparación para cumplir con las exigencias presentes, si bien esta expectativa puede parecer natural, en realidad, los bibliotecarios se enfrentan a una multiplicidad de situaciones diarias que demandan una actuación profesional y adaptativa.

Las directrices IFLA/UNESCO (2001) establecen que "el personal es un recurso de vital importancia en el funcionamiento de una biblioteca. Para prestar servicios óptimos a la comunidad es necesario mantener un personal capacitado y muy motivado a fin de utilizar eficazmente los recursos de la biblioteca" (p.52), menciona también:

> El personal de una biblioteca pública deberá contar con una serie de aptitudes y cualidades, entre ellas sociabilidad, conciencia social, capacidad de trabajar en equipo y dominio y competencia con

respecto a las prácticas y procedimientos de la institución. Las cualidades y aptitudes fundamentales requeridas para el personal de una biblioteca pública se pueden definir como sigue:

- La capacidad de comunicar positivamente con otras personas.
- La capacidad de comprender las necesidades de los usuarios.
- La capacidad de cooperar con personas y grupos en la comunidad.
- El conocimiento y la comprensión de la diversidad cultural.
- El conocimiento del material que constituye los fondos de la biblioteca y el modo de acceder a él.
- El conocimiento de los principios del servicio público y la adhesión a ellos.
- La capacidad de trabajar con otros para prestar servicios de biblioteca eficaces.
- Aptitudes de organización con flexibilidad para definir cambios y ponerlos en práctica.
- Imaginación, amplitud de miras y apertura a nuevas ideas y prácticas.
- Facilidad para modificar los métodos de trabajo a fin de responder a situaciones nuevas.
- El conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación (p.52).

Estas aptitudes en conjunto se ponen de manifiesto en los diferentes roles que asume el personal bibliotecario en sus labores diarias, de aquí la importancia de que la biblioteca cuente con personal suficiente para atender los diferentes servicios. Para dar atención a la comunidad, en las directrices IFLA/UNESCO (2001), se consideran los siguientes puestos:

- Bibliotecarios titulados: Su rol abarca la planificación, organización, implementación y evaluación de servicios, para satisfacer las necesidades de la comunidad. Esto incluye ampliar colecciones, asesorar a usuarios, mantener contactos regulares con la comunidad. Sus responsabilidades incluyen analizar necesidades, formular políticas, proporcionar referencias e información, capacitar al personal y promover los servicios (p.53).
- Auxiliares: Realizan tareas operativas como préstamos, devolución de materiales, proceso menor de los materiales, registro de datos y atención básica a lectores, es el personal más visible para el público (p.53).
- Personal de apoyo: como vigilantes y personal de limpieza, que es esencial para el buen funcionamiento de la biblioteca. Las bibliotecas pueden contar con personal especializado en áreas como sistemas informáticos, administración, capacitación y marketing, con cualificaciones específicas en su campo (p.53).

- Voluntarios: Cuando una biblioteca recurre a la asistencia de voluntarios de la comunidad para ayudar al personal de la biblioteca, se debe establecer una política por escrito en la que se definan las tareas de los voluntarios y su relación con el funcionamiento y el personal de la biblioteca. No se debe utilizar a los voluntarios como sustitutos del personal asalariado (p.59).

Sumado a lo anterior, en la *guía para el personal de nuevo ingreso*[6] que edita la Dirección General de Bibliotecas, se mencionan características clave para el personal; como espíritu de servicio, trato amable, creatividad y habilidades de comunicación, y destaca la importancia del bibliotecario en la experiencia del usuario.

Para la biblioteca, los recursos humanos, son un activo fundamental, es necesario que el bibliotecario reconozca su papel, y su trascendencia en el servicio, puesto que esto, puede resultar un aspecto importante en la satisfacción del usuario y en una valoración favorable o no del servicio. Márquez (1998) recalca, “el papel del bibliotecario, que cada día transformado, exige más capacidades y preparación, demanda acciones mayores de impacto y responsabilidad social, ya que se ha convertido en un agente social constructor de información y ha dejado de ser, aunque nunca lo fue, un mero facilitador de libros y enciclopedias”. Para ser un actor proactivo en el servicio que presta, utiliza una variedad de herramientas, como estadísticas de uso, observación directa y retroalimentación, para comprender y atender las necesidades de los usuarios y hacer posibles los servicios y todas las actividades que hacen dinámica a la biblioteca.

Los bibliotecarios hacen posible el funcionamiento de la biblioteca, y se convierten en facilitadores e intermediarios entre los recursos de información y los usuarios, guiando a estos por la vasta cantidad de información disponible y proporcionando una atención personalizada. Además, los bibliotecarios desempeñan un papel importante en la preservación y difusión del conocimiento, asegurando que la biblioteca sea un centro

[6] Dirección General de Bibliotecas (2002). Guía para el personal de nuevo ingreso. https://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/CapacitacionBibliotecaria/Apoyo/GuiaPersonalNvoIng.pdf

dinámico de aprendizaje y cultura en la comunidad. Su compromiso con el servicio al público y su pasión por el conocimiento hacen que la biblioteca sea un recurso invaluable para todos los que la utilizan.

1.7 Trinomio biblioteca-usuarios-comunidad

La biblioteca pública al ser instaurada para el servicio de una comunidad conlleva un estudio previo de esta, fundamentando la necesidad de contar con este espacio y el beneficio que ha de representar para la comunidad. De esta manera el personal que estará a cargo cuenta con una visión general de la misma, una vez en funciones es conveniente conocer la opinión del usuario para así asegurar que se está cumpliendo con las funciones y objetivos del servicio. Ante esta situación la biblioteca ha de trabajar de forma metódica, planificada y constante para constituirse como un factor de influencia en la dinámica de la comunidad.

Ejemplo de esto lo muestra el estudio llevado a cabo por Oyarzún, Chiuminatto y Lipeikaite en 2018 auspiciado por la DIBAM-CERLALC[7], en el que se menciona:

> Por un lado, existe un efecto directo en la comunidad a través de la formación de capital humano en los usuarios por medio de las actividades de capacitación que se realizan en las bibliotecas públicas. Por otra parte, existe un efecto indirecto de desarrollo en la comunidad debido a la transmisión que hacen los usuarios de las herramientas o conocimientos adquiridos hacia su entorno social, de esta manera se desarrolla una especie de capital humano de segundo orden, capacitado y preparado (p.34).

Sin embargo, cuando por diversas situaciones la biblioteca no llega a lograr el acercamiento o la cobertura necesaria hacia la comunidad, toma en consideración, lo que puede decirse, es una parte representativa de la misma, qué es el usuario real, con la finalidad de no interrumpir el acercamiento hacia la comunidad. De esta manera se

[7] Véase para más información: Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos. Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe.

identifican los tres actores que interrelacionan con el funcionamiento de la biblioteca: La biblioteca en sí, el usuario y la comunidad ¿Cómo se define cada uno de ellos?

Biblioteca pública: “Son centros locales de información que facilitan a sus usuarios el acceso a toda clase de conocimiento e información. Son un componente esencial de las sociedades del conocimiento que se adaptan continuamente a nuevas formas de comunicación para cumplir su misión de proveer acceso universal a la información y permitir que todos los individuos hagan un uso significativo de ella” (Manifiesto, 2022, p.2).

Usuario: “Es aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades ya sean profesionales o privadas y como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo” (Marín, 2006, p. 2).

Comunidad: En la definición de Ander y Aguilar (1995), se refiere a “la unidad social cuyos miembros participan de algún rasgo, interés, elemento o función común, con conciencia de pertenencia, situados en una determinada área geográfica en la cual la pluralidad de personas interacciona más intensamente entre sí que en otro contexto” (p.3).

Así, los factores presentes en cada comunidad originan diferentes necesidades de información, así como diferentes formas de percepción y valoración del servicio (véase figura 2). De acuerdo con la comunidad en la que se encuentre inmersa, la biblioteca o unidad de información, determina el enfoque y alcance de su ámbito de acción (oferta bibliotecaria).

Figura 2. Análisis de la comunidad

Fuente: Información recabada de la página de la Escuela Interamericana de Bibliotecología https://udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/unidades-academicas/interamericana-bibliotecologia

El trinomio formado por la biblioteca, el usuario y la comunidad representa una relación esencial, donde la primera proporciona los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de información del usuario, quien es el protagonista, hacia quien se dirige toda acción.

La comunidad, representa el tejido social en que se desenvuelve la biblioteca, que facilita el acceso a la información y fomenta el aprendizaje continuo. Este equilibrio entre los tres actores crea una sinergia que fortalece la función educativa, cultural y social de la biblioteca. El usuario conforma la comunidad, representa una parte individual de los intereses y características de esta. Cuando el usuario se encuentra en la biblioteca, esta como sistema responde a sus intereses particulares de acuerdo con lo que de momento requiere, en esta parte se deduce la interactuación que tienen estos tres actores, como un conjunto de tres personas o cosas tomadas como unidad o como elementos en equilibrio o dependientes unos de otros. Así, el usuario es quien fundamenta la existencia de la biblioteca pública y quien a manera de retroalimentación obtiene un servicio de información de la biblioteca y ambos confluyen dentro de la comunidad.

La biblioteca cuenta entre otras formas, para conocer a la comunidad, con las estadísticas de uso de la biblioteca, en donde por medio del registro es posible conocer los grupos de

mayor afluencia. Esto es nuevamente una parte proporcional que muestra cómo se conforma la comunidad y a partir de ella planear. Cabe aquí la observación que esta práctica de considerar las estadísticas, aunque valida, no sustituye la realización de un estudio formal.

Acerca de los grupos y sus características, Oyarzún, Chiuminatto y Lipeikaite (2018) identifican las siguientes cuestiones:

> Los usuarios existentes y potenciales de la biblioteca pueden agruparse según ciertas características como edad, ocupación, grado de escolaridad, entre otros. Y, cuando ya se han identificado grupos, es posible representarlos como personas "típicas" de ese grupo (perfil de usuario) para que sea más fácil entender y definir sus necesidades.
>
> Al pensar en una persona concreta, es más fácil determinar cómo la biblioteca puede responder a sus intereses, que son los intereses comunes a un cierto grupo. De esta manera, los usuarios actuales y potenciales de una biblioteca pueden identificarse como individuos con un cierto "retrato personal" y diferentes necesidades de entorno, infraestructura y servicios bibliotecarios.
>
> Una imagen detallada es particularmente útil no solo para crear una gama adecuada de servicios, sino también para encontrar formas de comunicación, para crear relaciones a largo plazo y descubrir intereses comunes de varios grupos (p. 18).

La biblioteca aporta servicios de información, interactúa por medio de ellos con el usuario quien los consume y al ser parte de la comunidad, aporta para mejorar esta y al final obtiene un beneficio y, es también, modificada.

Esta retroalimentación biblioteca, comunidad, usuario ayuda también a obtener información sobre aquellos usuarios que se conocen como potenciales y que se definen como, "toda persona grupo o entidad cuya actividad está vinculada directa o indirectamente al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la biblioteca o comunidad en la cual está inserta la entidad de información" (Pérez y Suárez 2014, p. 73). Otros beneficios que provee son:

- Mejorar la comunicación y la retroalimentación con los usuarios.
- Mejorar la difusión de los servicios
- Destaca la labor del bibliotecario y su influencia en la satisfacción del usuario respecto a los servicios.
- Hacer notar la necesidad de estar en constante capacitación.
- Necesidad de conocer las características actuales del usuario y de la comunidad.
- Detectar los puntos fuertes del servicio –como un aspecto distintivo-
- Conocer el impacto de factores internos y externos.
- Análisis de otros aspectos intrínsecos, tales como los componentes afectivos.

Su importancia radica en que permite obtener información para la planeación y desarrollo de objetivos de la biblioteca, permite, además, detectar fortalezas y trabajar áreas de oportunidad para expandir los servicios y su cobertura. Todo esto tendiente a conocer el nivel de impacto en los usuarios reales y la posibilidad de impactar también a los usuarios potenciales, quienes finalmente intervienen en la permanencia y expansión de la biblioteca (véase figura 3).

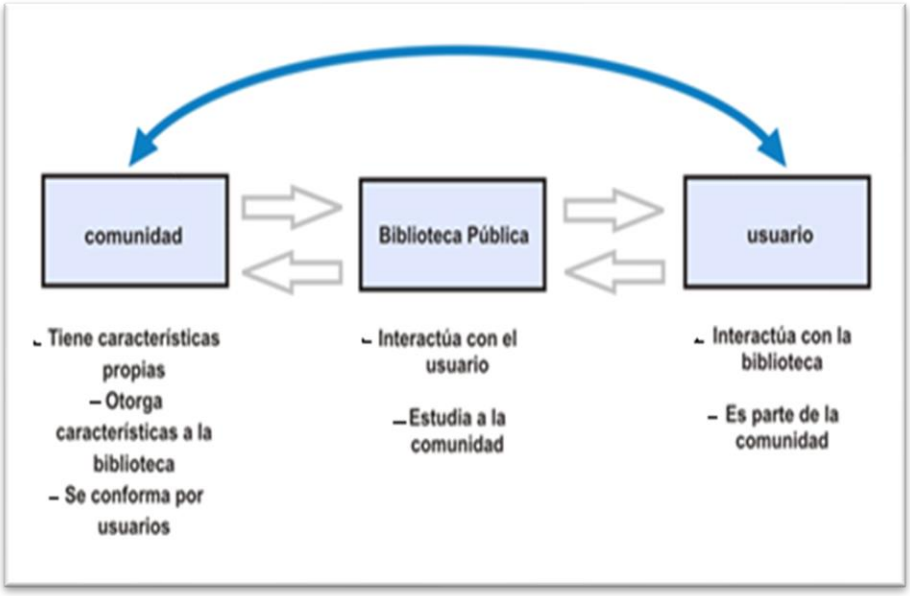


Figura 3. Interactuación trinomio comunidad, biblioteca, usuario

Fuente: Elaboración propia

Conocer sobre el usuario, implica una cuidadosa observación y análisis de los patrones de su comportamiento, necesidades y satisfacción, a través de encuestas, entrevistas y la evaluación constante de la interacción con los recursos. Los estudios de usuarios no solo permiten comprender mejor las expectativas individuales, sino que también, contribuyen a crear un ambiente inclusivo y receptivo, asegurando que la biblioteca cumpla su misión de ser un espacio dinámico y en constante evolución al servicio de la comunidad, en este sentido a continuación, se abordará en el siguiente capítulo los estudios de usuarios y su aplicación en las bibliotecas públicas.

Capítulo 2. Los estudios de usuarios: algunos aspectos importantes para su aplicación en las bibliotecas públicas

La comprensión de las necesidades, comportamientos y satisfacción de los usuarios desempeña un papel crucial en el diseño y la mejora de servicios bibliotecarios, especialmente en un entorno comunitario. Los estudios de usuarios son una herramienta valiosa que proporciona información clave para adaptar y personalizar los servicios ofrecidos por la biblioteca a las demandas cambiantes de sus comunidades. El siguiente capitulo abordará varios aspectos relacionados con los estudios de usuarios.

En primer lugar, se explorará la evolución histórica de estos estudios de manera general, destacando cómo han pasado a ser una práctica esencial en la gestión bibliotecaria. A continuación, se conceptualizarán los términos estudios de usuarios y estudios de comunidad, subrayando la importancia de considerar no solo las necesidades individuales, sino también la dinámica y características particulares de la comunidad.

Se abordará el alcance de los estudios de usuarios, en cuestiones relacionadas con el impacto de los servicios bibliotecarios en las áreas que atañen al estudio: necesidades, comportamientos y satisfacción de los usuarios. Sobre estos términos se muestra una exploración conceptual, para comprender cómo los usuarios interactúan con los recursos de la biblioteca y cómo sus necesidades evolucionan con el tiempo.

Finalmente, se aterrizará en la metodología de los estudios de usuarios, explorando cómo la aplicación de los enfoques metodológicos es esencial para obtener datos precisos y relevantes. Estos datos, a su vez, aportan información para la toma de decisiones de la biblioteca y contribuyen a la vez a la mejora continua de los servicios, garantizando que las bibliotecas sean espacios dinámicos y centrados en el usuario.

2.1 La evolución histórica de los estudios de usuarios

De acuerdo con Gómez (2002), “el interés por los usuarios surgió en el ámbito anglosajón a principios del siglo XX, y desde entonces se han desarrollado aspectos, tales como el conocimiento de los usuarios, los medios de análisis de las necesidades, la sensibilización, la formación y la evaluación de los servicios a través de sus valoraciones” (p.96). Sanz (1994) alude a que los primeros estudios estuvieron relacionados con las comunidades científicas y refiere los cambios de hábito en el uso de la información de estas comunidades, al pasar de la consulta del libro, sumando la consulta en aumento de publicaciones y documentos, asimismo, menciona que, a partir de estos acontecimientos, se inicia el estudio científico y social, en primer lugar, de la producción y posteriormente, del consumo de la información. Inicialmente, en los centros de información el interés se dirigía a investigar y estudiar cómo mejorar la gestión en aspectos tales como, edificación e infraestructura, funcionamiento de los servicios y calidad de las colecciones. No se consideraba en ese momento estudiar a los usuarios y sus características (Hernández, 1997).

Sobre otros antecedentes, Cabello (2015), indica que alrededor de la segunda Guerra Mundial, la producción de conocimiento académico emigró hacia aplicaciones más amplias, como proyectos de investigación, en la industria, y laboratorios, todo lo anterior con el apoyo del Estado, debido a que “la industria estaba estrechamente unida en todos los niveles de producción de conocimiento” (p.20). Lo que favoreció el crecimiento de la información científica y el surgimiento del control bibliográfico, el proceso del material y conceptos como el documento. “El análisis cuantitativo y sistemático de las publicaciones científicas llego a construirse en una especialidad” (Romera, 1992, p. 463). Se desarrollaron métodos matemáticos para el estudio de la producción de la información, como la bibliometría. Mediante esta, fue posible conocer el tipo de documentos de mayor consulta, la parte de productividad y hábitos de publicación, en suma, la comunicación científica (Sanz y Martín, 1997, p.43). La aplicación de la bibliometría represento y hasta la fecha, una gran ayuda a la hora de definir los sistemas y servicios de información más adecuados para las comunidades de usuarios (Sanz y Martín, 1997).

Gross y Gross en 1927, son los primeros en utilizar técnicas bibliométricas, para la selección y adquisición de fuentes documentales en una biblioteca. Aplicado su estudio a las referencias bibliográficas aparecidas en el *Journal of the American Chemical Society*, un gran número de citas correspondían a las de mayor interés para ser adquiridas y las de mayor probabilidad de ser consultadas. Bradford en 1934, fue el primero en analizar la producción de una gran cantidad de artículos en un tema determinado, en una pequeña cantidad de revistas, aportando información relevante sobre los hábitos de publicación de la comunidad científica (Sanz, 1994).

En los años subsecuentes, el protagonismo por los usuarios continuo, mediante el estudio de los aspectos técnicos de los sistemas de información, González (2005), menciona como se fue desarrollando y consolidando toda una línea de investigación centrada en el comportamiento de diversos colectivos de usuarios en el uso de la información, en el libro *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*, la autora cita como paulatinamente los investigadores, iniciaron a percibir el cambio de perspectiva, centrada ahora sí, en el usuario y atendiendo tanto aspectos cognitivos como los afectivos e instrumentales.

Los autores, Sanz (1994), Meza (2006), Bustamante (2003) y Martín (2007) mencionan en sus obras, las aportaciones de resultados de estudios e investigaciones y la evolución de los estudios de usuarios, los cuales, para efecto de este trabajo, se han recopilado por décadas:

Década de 1940. Se percibe un cambio de actitud y actividad en la biblioteca por parte del bibliotecario. Mediante diferentes estudios se intentan agilizar y perfeccionar los servicios para satisfacer y atender las necesidades del usuario. Los inicios de estos estudios se encaminaban más a conocer la obtención, utilización de la información y los motivos de las lecturas de los usuarios. Durante la Conferencia de Información Científica, convocada por la *Royal Society of London*, en 1948, se analizaron diversos aspectos relacionados con la comunicación científica, entre ellos, la importancia de estudiar a los científicos experimentales como usuarios de información, debido a que se consideró que

los centros de información deberían aumentar su satisfacción proporcionándoles la información que necesitaban (Martín, 2007). Como consecuencia de lo anterior, para conocer la opinión de los usuarios, se propusieron herramientas tales como la técnica de encuesta y la entrevista, centrándose en el uso y servicios de información a la comunidad científica. Line (1998) indica que se consideraron a las diversas comunidades científicas, incluyendo las ciencias de la agricultura, médicas e ingeniería, pero excluyendo a las ciencias sociales. Asimismo, en 1949, Fussler, investigó y se centró en definir el núcleo de publicaciones periódicas con mayor demanda en una disciplina científica, a partir del estudio y uso de las referencias bibliográficas y las preferencias para publicar.

Década de 1950. Aparecen una mayor cantidad de estudios sobre el uso de la información, dirigidos a científicos o grupos específicos de usuarios. Por ejemplo, el trabajo desarrollado por Herner en 1954, con el estudio de los tipos de canales utilizados con mayor frecuencia por científicos y tecnólogos, mostrando la preferencia de los científicos puros, por las fuentes formales (publicaciones periódicas, monografías, informes), mientras que los tecnólogos utilizaban las fuentes informales, tales como comunicación entre colegas, asistencia a congresos y seminarios. Asimismo, Garfield en 1955, menciona el factor de impacto, como medida para determinar el valor de un documento y su relación para la evaluación de fuentes y la comunicación científica y en 1956, Brown, con base a la publicado por Fussler (1949), estudió las publicaciones citadas con mayor frecuencia y determinó la importancia de la cooperación bibliotecaria para satisfacer las necesidades de información científica.

Década de 1960. Se enfatizó el comportamiento del usuario. El crecimiento de los estudios de usuarios aparece ligado al surgimiento y desarrollo de la ciencia de la información y a la aplicación de la teoría de sistemas. Se aplican las técnicas de recogida, dichos estudios y técnicas intentan ubicar a los usuarios más allá de sus preferencias de lecturas, ahora están encaminados a ubicar al usuario dentro de un contexto que condiciona sus necesidades en relación con sus particularidades y como estas modifican sus necesidades y comportamientos. Algunas investigaciones realizadas en esta década fueron las siguientes:

En 1963, Kessler, citado por Romera (1992), introduce la técnica del enlace bibliográfico, resultado de la relación existente entre publicaciones científicas y los grupos de investigación. “Esta referencia en común constituye la unidad del enlace entre los documentos y la intensidad del enlace viene determinada por el número de referencias que tienen en común” (p.467). También en 1963, Price, determina el crecimiento exponencial de la ciencia cada 15 años, y propone la Ley del crecimiento exponencial de la Ciencia. Estudios similares a los de Herner, fueron realizados respectivamente por Paisley en 1965 y Alien en 1966, quienes contribuyeron a determinar los factores sobre el comportamiento de los científicos como usuarios de la información, permitiendo con el conocimiento de estos factores atender sus necesidades, los servicios y productos apropiados para satisfacerlas. En particular Paisley señala el factor cultural, que determinaba los hábitos de información del usuario integrado por la tradición, la educación y el ambiente en que se desenvuelve. Lo anterior a su vez influiría en su comportamiento, en las necesidades y el uso de la información. Por otra parte, los estudios de Froham, citado por Martín (1999) sobre la utilización de la biblioteca por lo tecnólogos, encontraron que, “dependiendo de la distancia entre el lugar de trabajo y la biblioteca, los tecnólogos hacían mayor o menor de uso de ella, esto repercutía directamente sobre su productividad” (p.15).

Década de 1970. Se desarrollaron estudios de usuarios, para atender a otras áreas del conocimiento además de la ciencia y tecnología, ahora, en humanidades, ciencias sociales y administrativas, se dirigen también a bibliotecas públicas. Se presenta la preocupación en la formación del usuario y con los no usuarios. En resumen, los estudios contribuyeron al cambio hacia un enfoque más centrado en el usuario en la prestación de servicios bibliotecarios, reconociendo la importancia de adaptarse a las necesidades y preferencias de quienes utilizan estos espacios y recursos. A continuación, algunos ejemplos:

Se publica el INISS, *Information Needs and Services in Social Services Departments*, en 1974, un parteaguas en los estudios de necesidades y usos, por las estrategias y métodos empleados, “el objetivo de dicha investigación fue analizar la conducta y los

hábitos de información de los trabajadores sociales británicos a fin de conocer sus necesidades para determinar qué servicios serían más efectivos" (González, 2022, p.8). En 1970, según lo refiere Sanz (1994), "Goffman y Morris, aplicaron la ley de Bradford para determinar el tamaño mínimo que debía tener la colección de publicaciones periódicas de una biblioteca especializada. Sus trabajos han tenido una gran repercusión para definir la política de selección y adquisición de fuentes de información en las bibliotecas" (cap. 3, p.3).

Igualmente, en 1970 Lancaster realiza estudios para evaluar los servicios y centros de información aplicando técnicas bibliométricas. En 1972, Crane estudió los hábitos de comunicación que mantenían los científicos, los canales de comunicación que utilizaban para transmitir la información, las prioridades en la investigación y el núcleo de fuentes donde publicaban sus trabajos. En 1976, los trabajos de Line, permitieron medir el tamaño, crecimiento y composición de la literatura en ciencias sociales.

Década de 1980**.** Cobran auge los estudios para la planeación de servicios, capaces de satisfacer la necesidad de información del usuario, con la capacidad de ser modificados en el transcurso del tiempo. El modelo cambia, ahora está orientado al usuario, en su rol activo dentro del proceso de búsqueda de la información, se introdujo un enfoque cualitativo, y herramientas como la observación y la entrevista. En 1981, Persson realizó estudios en laboratorios de investigación en la India y Suecia, identificando la figura del gatekeeper, con gran influencia tanto en la comunicación, como en la selección de fuentes de información. En 1987, a partir de los trabajos publicados por Pérez Álvarez-Ossorio, se estudiaron las demandas de algunos centros universitarios, lo que permitió comenzar a diseñar servicios de información más adecuados para atender necesidades específicas. Ellis, en 1989, aportó información sobre las etapas en la búsqueda de información.

Década de 1990 en adelante. **"**Para los noventa y el siglo XXI, junto con el aumento del interés por el contexto que rodea al usuario, se genera la gran explosión de la tecnología, de la Web, del Internet y de todas sus aplicaciones lo que transforma las necesidades de

estos y su rol dentro de la sociedad" (González, 2005, p.58). En su tesina ¿Cómo surgen lo estudios de usuarios? Meza (2006), relaciona algunos acontecimientos importantes sobre estos estudios, se destacan los siguientes:

> En 1990 se emplea en Italia, la psicología de la motivación en las necesidades de información. En este mismo año se reportan los resultados de un estudio preliminar de interacciones entre el usuario y el recurso de información humano. El estudio mostró que los usuarios expresan sus necesidades de información (incertidumbre) en término de lo que ellos conocen (certidumbre) durante la interacción (Yoon). Asimismo, los estudios realizados en Pretoria, África en 1993 describen como se ajustan las necesidades de información a las demandas reales de la comunidad (Louw). En este mismo año, se realizan estudios que hacen referencia a los problemas surgidos al momento de recolectar y analizar los datos (Koshizuka). La incertidumbre es considerada un estado cognitivo que causa ansiedad y falta de confianza, considera las características afectivas, cognitivas y físicas (Kuhlthau). Por último, Meadow, en 1994, atrae la atención sobre las competencias desarrolladas para la recuperación de la información, discute los efectos y métodos del adiestramiento de usuarios. González (2006), integrante del Centro de Investigaciones de Costa Rica, manifiesta que lo estudios de usuarios se utilizan para contribuir en las necesidades de información de los usuarios, las que son consideradas complejas y subjetivas y su tratamiento requiere una metodología (pp. 1-3).

Actualmente el estudio de usuarios en palabras de Bustamante (2003), implica considerar varios factores:

> Se puede aplicar en muchas de las tareas vinculadas al mundo de la información y la documentación, conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, detectar los cambios que se generen, evaluar los recursos que conforman las unidades de información, permiten medir la eficacia y eficiencia, medir la calidad de los servicios, motivación para la realización de cursos de formación de usuarios y de extensión bibliotecaria (p.3).

Los estudios de usuarios en bibliotecas han experimentado avances significativos, impulsados por los cambios en la tecnología, la disponibilidad de recursos en línea y la creciente importancia de la experiencia del usuario. Se mencionan algunas áreas en estos estudios:

a. Enfoque en la experiencia del usuario
b. Tecnología y acceso digital. Esto incluye el análisis de la navegación en catálogos en línea, el uso de bases de datos electrónicas y la adopción de tecnologías emergentes, así como el aspecto de evaluación de recursos electrónicos
c. Diversidad e inclusión (diversas habilidades, idiomas y necesidades culturales)
d. Evaluación de programas educativos, como la alfabetización informacional
e. Análisis de datos de uso y bibliometría
f. Evaluación continua y mejora

Es importante cuestionarse sobre el impacto de la biblioteca en el usuario y el impacto de los usuarios en la biblioteca, en un esfuerzo por mejorar los servicios y las colecciones. Ahora se entiende que esto debe basarse en la formulación de preguntas y la recopilación de datos para responder a esa pregunta. Las nuevas tecnologías proporcionan valiosas herramientas para recoger y analizar datos, que una biblioteca sea tradicional, híbrida o digital es quizás menos importante que el hecho de que ahora se dispone de una serie de herramientas que permiten estudiar diversas aristas relacionadas con los usuarios y el impacto de las bibliotecas. Las bibliotecas y los bibliotecarios continúan teniendo un papel clave en la selección de herramientas, la descripción del contenido, las métricas de confianza, en suma, la creación del entorno de estudio de los usuarios (Law, 2012).

2.2 Conceptualización del término estudios de usuarios y estudios de comunidad

El término estudios de usuarios es aplicable para todas las organizaciones y empresas que necesitan datos y hechos, a partir de estudiar al individuo al cual dirigen sus acciones, para poder efectuar proyecciones de sus servicios, concebir nuevos productos, o adaptar nueva tecnología, entre otras acciones (Brown, 1981, p. 4).

En el ámbito de las bibliotecas y como se mencionó anteriormente, los estudios de usuarios pasaron de estudiar los recursos de información, a estudiar al usuario y sus reacciones y relaciones en cuanto a la información (Ojeda y Bustamante, 2018, p.23). En

la siguiente tabla se muestran los cambios de orientación en los servicios respecto al usuario:

Tabla 7. Cambio de orientación de los servicios al usuario

Fuente: González Teruel, Aurora (2011). *La perspectiva del usuario y del sistema en la investigación sobre el comportamiento informacional.*

PARADIGMA ORIENTADO AL SISTEMA O TRADICIONAL	PARADIGMA ORIENTADO AL USUARIO O ALTERNATIVO
Información objetiva	Información subjetiva
Usuarios pasivos	Usuarios activos
Transituacional	Situacional
Visión parcial del proceso de búsqueda de información	Visión integral del proceso de búsqueda de información
Conducta externa	Pensamientos internos
Individualidad caótica	Individualidad sistemática
Metodología cuantitativa	Metodología cualitativa

Aunque el término enmarca una denominación genérica, cada autor sobre el tema, aporta un aspecto distintivo desde su perspectiva y/o línea de investigación, esto da como resultado considerar diversas variables y puntos de vista. En palabras de Izquierdo (1999) representa un fenómeno dinámico y complejo, concebido bajo la perspectiva de varios autores.

Estudios de usuarios

Las bibliotecas son espacios diseñados para la conservación y difusión de la información, con el objetivo de proporcionar acceso a recursos y servicios de información a los usuarios. Los estudios de usuarios pueden incluir encuestas, entrevistas, observaciones y análisis de datos de uso de la biblioteca. Estos estudios permiten a la biblioteca comprender mejor las necesidades de sus usuarios y adaptar sus servicios y recursos para satisfacer esas necesidades de manera más efectiva. También pueden ayudar a la biblioteca a identificar áreas de mejora en sus servicios y a tomar decisiones informadas sobre la asignación de recursos.

Una definición generalizada es la que retoma Martín (2007), de Hernández (1997), al considerar a los estudios de usuarios como “un área multidisciplinar del conocimiento, que a partir de diferentes métodos de investigación analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario” (p.133).

Harris, citado por Calva (2004), subraya que “puede entenderse también como un conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de información” (p. 179). Aplicar dicha técnica de investigación lleva a enfrentar los problemas que usualmente tienen los bibliotecarios en relación con los servicios de información (Bustamante, 2003, citando a Alpizar, p. 2). Su utilización representa también un medio de valoración del trabajo realizado por la unidad de información/biblioteca y la influencia que ha ganado en la comunidad y en el propio usuario.

De igual manera Martín (2007), acerca del objetivo principal de los estudios de usuarios, indica la importancia sobre:

> Conocer los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, deseos, necesidades, demandas y grado de satisfacción de los individuos en relación tanto con la información como con los servicios de los centros que se la proporcionan. Esto es, mediante los estudios de usuarios, se pretende conocer la posición que ocupa el usuario respecto al flujo de la información desde que ésta se crea hasta que se incorpora de nuevo al ciclo del conocimiento (p.133).

El punto en común de estos estudios, de acuerdo con González y Abad (2012), es centrar la investigación en la obtención de información de y sobre los usuarios, aunque difieren en cuanto a objetivos, métodos y fases del sistema de información en la que se realizan o en la que son aplicables los resultados. En la definición elaborada por Sanz (1994), introduce el método matemático, la estadística, para determinar los hábitos de información de los usuarios. Así, considera que los estudios de usuarios se pueden definir como “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre

ellos los matemáticos (principalmente estadísticos) a su consumo de información" (p.132).

Por su parte, González (2005) hace alusión a ellos como "el conjunto de investigaciones que permiten planificar y mejorar los sistemas de información" (p.23). La ALA[8], en su *Glossary of Library and Information Science*, define los estudios de usuarios, como una herramienta utilizada por las bibliotecas para comprender las necesidades y expectativas de los usuarios y mejorar los servicios y recursos que se ofrecen.

En otro ámbito, Marín (2006), atrae dos propuestas destacadas, las de Dervin y Wilson[9]:

> La primera, centrada en los posibles significados que puede tener la información a partir de las experiencias de los usuarios y del entorno en que estos se han desarrollado, y la de Wilson, que se perfila hacia el comportamiento que adopta el usuario en el momento de la búsqueda de información y en la importancia del estudio de los ambientes de trabajo y de la vida personal de los propios usuarios, porque cada uno de estos puede aportar datos de gran valor para el diseño de los productos y servicios del sistema. Más allá de las diferencias que pueden encontrarse entre las propuestas, se observa que incorporan factores contextuales y culturales que permiten un mejor acercamiento al usuario y a su estudio (p.6).

En consecuencia, y en palabras de Martín (2007), en la actualidad, está la posibilidad de considerar a los estudios de usuarios, según lo siguiente:

> Como un método multidisciplinar de conocimiento que permite analizar diferentes aspectos y características de la relación que se establece entre la información y el usuario utilizando para ello distintas técnicas de investigación, en la práctica se pueden concebir como una herramienta que mediante la aplicación de distintas metodologías de recogida y tratamiento de los datos permite acceder a un modelo de comportamiento de los usuarios de centros de información tanto reales como potenciales (p. 133).

[8] Conocida como American Library Association.

[9] Véase para más información las obras de: Dervin, B. (1998). Sense-making theory and practice: An overview of user interests in knowledge seeking and use. *Journal of Knowledge Management*, 2 (2), 36-46. *Wilson, T. (1981).* On user studies and information needs. *Journal of Documentation,* 37 (1), 3-15.

La necesidad de un estudio de usuarios en una biblioteca puede obedecer a diferentes motivos, algunos pueden ser los siguientes:

- Identificar las necesidades de información de los usuarios.
- Evaluar la eficacia de los servicios de la biblioteca y detectar fortalezas y áreas de oportunidad.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios.
- Identificar la demanda y uso de materiales.
- Planificar futuros servicios y recursos.
- Los resultados o efectos de la información sobre el conocimiento, uso, perfeccionamiento, de recursos del sistema de información.
- Justificar la necesidad de recursos y presupuesto.

Para Hernández (2007), permiten también contribuir a otros aspectos de la planeación:

> Definir las características de las comunidades que utilizan (o eventualmente utilizarán) los recursos de información, sus necesidades de información, las actividades que realiza para cubrir esas necesidades (comportamiento en la búsqueda y recuperación de información), si está satisfecho con los servicios ofrecidos y su percepción acerca de cierta biblioteca y/o de los profesionales de la información (actitud). Por lo que se convierten en la base para la planeación de cualquier actividad dentro de una unidad de información, desde el desarrollo de colecciones hasta la formación de usuario (p.104).

Estudios de comunidad

En el entorno de la biblioteca o unidad de información la comunidad se concibe como el medio en que se encuentra inserta y que otorga determinadas características a los usuarios a los que sirve la biblioteca. En la aportación de Padilla (2019), citando a Tonines, expone que, “la comunidad es algo que surge de manera natural, es un compromiso adquirido emocionalmente, para compartir esquemas de vida, objetivos y rasgos sociales comunes entre sí” (p.4). Existen elementos identitarios que definen su

existencia y que además establecen una diferencia ante otros grupos o sectores de la sociedad. Otros rasgos según Terry (2012), son “la cohesión social reconocida, aceptada, compartida y respetada por quienes participan en ella y trabajan por lograr su estabilidad y permanencia a través de la socialización y consolidación de intereses, objetivos y funciones que les son comunes” (p.3).

De acuerdo con la publicación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones de Colombia (MINTIC), *Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas* (2011), una constante en las entidades de servicio, tal como es la biblioteca pública, es la diversidad de sus usuarios “cuando una entidad reconoce esta diversidad, e identifica las características, actitudes y preferencias que diferencian a sus usuarios, tiene la oportunidad de ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente, al mayor número de requerimientos, obtener su retroalimentación, y/o lograr una participación en el logro de los objetivos de la entidad” (p.6).

En el caso de entidades como lo son las bibliotecas especializadas, la comunidad a la que sirven posee características determinadas por el área de estudio, la formación de quienes la constituyen y los objetivos que comparten:

> El tipo de comunidad de usuarios de la información es un elemento que permite hacer una clasificación de los métodos y añadir los aspectos de lo que se pretende indagar: necesidades, comportamiento o satisfacción. Cabe mencionar las siguientes: comunidades académicas y científicas, comunidades de industriales, comunidades de políticos, administradores y planeadores, público en general y otras que se añaden conforme se agrupan en torno a un interés en particular: Información-Diferentes métodos–Diferentes comunidades (Calva, 2013, p. viii).

Por su parte Pérez y Martin (1995) refieren las “circunstancias que rodean a la biblioteca y que, en parte, van a condicionar su funcionamiento y los resultados que en ella se alcancen. La obtención de los datos del entorno aportará información precisa sobre los distintos recursos de que dispone la institución para llevar a cabo su cometido” (p.6).

¿Por qué el estudio del entorno?

En la ponencia Análisis del entorno de la biblioteca pública de Pérez y Martin (1995), se aterrizan los motivos, con un argumento desde la parte sustantiva de la biblioteca:

> Si la biblioteca pública puede entenderse y efectivamente actúa como sistema de información, el primer paso que lo confirmaría sería el estudio de su entorno (social, demográfico, ambiental, económico político y tecnológico) y de las relaciones de cada entorno con su sistema: es decir, la biblioteca debe definir una política clara, determinando objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades detectadas en su entorno. Así, para el caso de la biblioteca pública, esta es parte de una organización mayor, sistema bibliotecario (conjunto de bibliotecas públicas conectadas entre sí, diferenciadas y comunicadas con sus entornos); cuyo objetivo es maximizar los recursos y desarrollar objetivos que faciliten el seguimiento y control de sus funciones (informativa, educativa, comunicativa y cultural) y la posterior retroalimentación de cada sistema biblioteca y del sistema bibliotecario, acentuando su carácter dinámico (p.6).

Calva (2006), "destaca que una de las partes medulares de la biblioteca pública son las comunidades que las rodean y las personas que acuden a ella y que además presentan necesidades de información específicas que hay que satisfacer en su diversidad, por lo que compete a la biblioteca pública realizar esta labor" (p. 7). Continua:

> La investigación sobre las necesidades de información de una comunidad permitirá determinar las variables externas e internas que afectan su surgimiento, así como el comportamiento informativo que presentan las personas, para que las unidades de información o en su caso las bibliotecas públicas puedan satisfacer de forma adecuada y expedita las mismas (Calva, 2006, p.8).

Como puede observarse, cada una de las comunidades que rodea a las bibliotecas públicas es diferente, mantienen algunas semejanzas en sus necesidades de información y comportamiento informativo, sin embargo, aun siguiendo un modelo de biblioteca pública (idénticas colecciones documentales o acervos, servicios y espacios físicos) las características que le confiere su interacción con la comunidad le otorgan ciertas particularidades. Calva (2013), concluye que "los sectores que conforman la sociedad son muy diferentes unos de otros, por lo tanto, no resulta representativo tratar a diferentes comunidades de igual forma. No obstante, las comunidades tienen en común la

necesidad de información, de ahí que muestren comportamientos que buscan cubrir dicha necesidad" (p.1).

Los estudios de comunidad y los estudios de usuarios son dos tipos diferentes de investigación que se realizan en bibliotecas y otros centros de información, ambos estudios son importantes para ayudar a las bibliotecas a comprender mejor las necesidades de sus comunidades y de sus usuarios, y con base a los resultados adaptar sus servicios y recursos en consecuencia. A continuación, se muestran las diferencias en la tabla 8:

Tabla 8. Aspectos de estudios de comunidad y en estudios de usuarios

Fuente: Basada en la Ponencia: Análisis del entorno de la biblioteca pública de Pérez y Martín. 1995.

Aspecto	Estudio de comunidad	Estudio de usuarios
Definición	Se orienta a detectar las características de un conglomerado de personas en cuanto a situaciones geográficas, demográficas, sociales, culturales, científicas, formativas, con la finalidad de orientar los servicios	Los estudios de usuarios son una herramienta utilizada para comprender las necesidades, expectativas y comportamientos de los usuarios y mejorar los productos, servicios o sistemas que se ofrecen.
Objetivo	El objetivo se centra, por una parte, en conocer el contexto, es decir, las condiciones socioeconómicas, políticas, ambientales y culturales en las que se desarrolla la vida cotidiana de los usuarios de la biblioteca pública; por otra, en determinar el equipo, los materiales, y los servicios que necesitará esa biblioteca para atender a sus usuarios.	El objetivo principal es conocer los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, deseos, necesidades, demandas y grado de satisfacción de los usuarios en relación tanto con la información, como con los servicios de las bibliotecas que se la proporcionan.
Campo de estudio	Se enfoca en recopilar información sobre la comunidad en la que se encuentra la biblioteca, incluyendo datos demográficos, económicos, educativos y culturales, perfiles académicos, entre otros, con la finalidad de obtener una visión general de las necesidades y preferencias de la comunidad para	Se enfoca en comprender las necesidades y preferencias de los usuarios de la biblioteca, incluyendo el uso de los servicios y recursos de la biblioteca, sus necesidades de información y el nivel de satisfacción. Los estudios de usuarios pueden incluir encuestas, entrevistas y grupos focales para recopilar información sobre las

Aspecto	Estudio de comunidad	Estudio de usuarios
	que la biblioteca pueda adaptar sus servicios y recursos.	percepciones y experiencias de los usuarios con la biblioteca. La finalidad de mejorar los servicios y recursos de la biblioteca para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

¿Como ayuda un estudio de comunidad, para realizar un estudio de usuarios?

Un estudio de comunidad es una herramienta importante para comprender mejor el contexto en el que opera una biblioteca y las necesidades de información presentes. Esto es relevante porque las necesidades y preferencias de los usuarios de la biblioteca están en gran medida influenciadas por el entorno en el que se encuentran. Un estudio de comunidad puede apoyar en la realización de un estudio de usuarios de varias maneras:

- Al Identificar las necesidades y preferencias de la comunidad en cuanto a características de información, esto puede proporcionar una base sólida para el diseño de encuestas y otras herramientas de investigación para el estudio de usuarios.
- En la determinación de la muestra de la población objetivo, para el estudio de usuarios, por ejemplo, si la biblioteca atiende a una población con un nivel socioeconómico determinado, el estudio de usuarios debe diseñarse para incluir preguntas relevantes a esa población.
- Para identificar los canales de comunicación adecuados para llegar a la comunidad y difundir la información sobre el estudio de usuarios, pueden incluirse redes sociales, periódicos locales o anuncios en la propia biblioteca.
- Con la identificación de las fortalezas y debilidades de la biblioteca en términos de su capacidad para satisfacer las necesidades de información de la comunidad.

Esta información puede guiar la investigación de usuarios para evaluar la calidad de los servicios de la biblioteca.

2.3 Alcance de los estudios de usuarios

“El alcance de una investigación indica el resultado, lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados, por lo que es muy importante identificar acertadamente dicho alcance antes de empezar a desarrollar la investigación” (Alvarado, citando a Carballo, 2018. p. 12). El alcance del estudio queda sujeto a la estrategia de investigación, así como a los componentes.

Por su parte, Herrera, Lotero y Rúa (1980), plantean, que el alcance de los estudios de usuarios lo determinan los objetivos específicos establecidos para el estudio, así como la metodología para llevarlo a cabo. Todo estudio de usuarios debe partir de la determinación en forma clara y precisa de lo que se quiere alcanzar con él, de ahí que es conveniente tener en cuenta algunas características:

- De la exactitud en la definición previa de objetivos va a depender el desarrollo lógico y el alcance de dicho estudio.
- El planteamiento de los objetivos necesariamente deberá estar relacionado con las características específicas de la biblioteca y los usuarios a los cuales se va a aplicar dicho estudio.
- Los objetivos deben plantearse en tal forma que los resultados obtenidos puedan cuantificarse, para ser analizados y evaluados, generando información que permitirá detectar éxitos o fallas en el sistema
- Implica considerar también recursos e infraestructura disponibles (p. 288).

.

En palabras de izquierdo (1999), “el alcance de estos estudios cubre tanto las investigaciones de colectivos en general, como los estudios concretos de un grupo de usuarios de una determinada unidad de información, o incluso los de un servicio concreto o un recurso en particular” (p.124). Igualmente, menciona el conjunto de estudios aplicables, desde el análisis tanto cualitativo, como cuantitativo de la interacción entre la información en todas sus dimensiones y el usuario:

→ La mecánica de creación de hábitos informativos
→ El consumo de información de los usuarios
→ El análisis de comportamientos y actitudes individuales o colectivas ante la información
→ Los procesos que determinan la activación de una necesidad y los factores que hacen posible que ésta se transforme en demanda
→ Las características del uso de la información por parte del usuario
→ La mecánica de percepción del ser humano ante una determinada información o recurso informativo o ante la oferta de un determinado servicio o prestación
→ El modelo de procesamiento de la información (competencia cognitiva del usuario de información; formas y estrategias de pensamiento)
→ El modo y el nivel en el que se representan estas necesidades de información en el sistema (p.124).

Sintetizando, resume los objetivos en las siguientes categorías:

- El análisis de las necesidades: el contenido y el tipo de información, buscado desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo. Este análisis permite definir los productos, los servicios y hasta la clase de unidad de la información que mejor se adapte a las distintas circunstancias
- El análisis de los comportamientos de la información. Indica como se satisfacen normalmente las necesidades, aclara el contexto de los productos y servicios, precisa las condiciones que deben cumplirse y permite definir el tipo de preparación y/o formación de los usuarios
- El análisis de las motivaciones y actitudes**:** Valores, deseos expresados y ocultos frente a la información y a las actividades relacionadas con ella, expectativas, nivel de satisfacción, imagen (idea que se hace el usuario). Este análisis permite explicar el fundamento de los comportamientos y de las necesidades
- El análisis de los modelos de procesamiento de la información. Atiende los fenómenos psicognitivos que se evidencian en cada una de las fases del proceso documental: creación, tratamiento, difusión, uso e influencia de la información (Izquierdo, 1999, pp. 124-125).

Por su parte, Hernández (2007), plantea la importancia de precisar la función del estudio, a partir de una serie de “preguntas que el usuario se tiene que hacer y a las que los bibliotecólogos, darán respuesta a partir de hacer estudios de usuarios” (p. 5). La tabla 9 muestra cuáles son estas preguntas:

Tabla 9. Preguntas sobre necesidades de información

Fuente: Basada en Hernández Salazar, Patricia (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información.

Usuario	Estudios
¿Qué necesito?	Necesidades de información
¿Cómo obtengo lo que necesito?	Comportamiento en la búsqueda de información
¿Qué recursos debo usar?	Necesidades de información
¿Cómo debo usar los recursos?	Comportamiento en la búsqueda de información
¿Obtuve la información que necesitaba? (Rogers, 1994)	Satisfacción de usuario
¿Cómo me siento entre los bibliotecarios y las unidades de información?	Actitud

De las respuestas a estas preguntas se pueden derivar los objetivos específicos de los estudios de usuarios:

- Determinar las necesidades de información. Entendiendo la necesidad de información como una condición en la cual un sujeto requiere cierta información para lograr un propósito de uso genuino o verdadero. Este tipo de estudios identifican básicamente las características de las fuentes primarias que requiere una comunidad de usuarios. Entre los datos que se deben recabar están: objetivo de uso; disciplina; tema o especialidad; nivel de profundidad en el tema; tipo de fuente primaria (libro, artículo de publicación periódica, memorias, etc.); cobertura temporal; cobertura regional; soporte; actividad principal; y manejo del lenguaje; entre otros.

- Identificar el comportamiento del usuario durante la búsqueda y la recuperación de información. El comportamiento en la búsqueda representa cualquier actividad o conjunto de actividades que realiza un sujeto para obtener la fuente que satisfaga una necesidad de información. De este tipo de estudio se derivan las necesidades de formación, las cuales proveen datos para elaborar programas de formación de usuarios. Algunas de las características que se incluyen son: disciplina; tema o especialidad; tipo de fuente secundaria; tipo de fuente terciaria; experiencia en el uso de fuentes primarias, secundarias y/o terciarias; conciencia de la diversidad de fuentes primarias, secundarias y/o terciarias y de los servicios de información; servicios utilizados; canales de comunicación (formales e informales); puntos de acceso; y tipo de búsqueda (personal o delegada).

- Evaluar la satisfacción del usuario. Para medir la satisfacción es imprescindible haber realizado los estudios de necesidades de información y de comportamiento en la búsqueda. De tal manera que al realizar una comparación entre las fuentes y servicios que se ofrecen y lo que requiere y hace el usuario, se obtendrá una primera evaluación de su satisfacción. Estos estudios requieren captar información sobre:

    → Colecciones: oportunidad; relevancia; pertinencia; disponibilidad; y accesibilidad.
    → Servicios: amabilidad; apoyo del bibliotecario; horario, oportunidad; y atención.
    → Instalaciones: iluminación; ventilación; ruido; espacios; ubicación física; y señalización, entre otros. Equipo: apoyo del bibliotecario; actualidad; disponibilidad; y accesibilidad.
    → Mobiliario: ergonomía; estado; y dimensiones.
    → Determinar la actitud del usuario hacia la unidad o especialista de la información (Hernández, 2007, pp. 106-107).

Oyarzún, Chiuminatto y Lipeikaite elaboraron en 2018, una *Guía para el estudio de usuarios y de la comunidad en bibliotecas públicas*, editada por el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (CERLALC), en dicha guía a partir de preguntas, sobre determinado aspecto del servicio, da la pauta para categorizar y establecer el estudio que ha de realizarse. Menciona como ejemplo:

> Si disminuyen los asistentes a la biblioteca o los préstamos de un año a otro, debemos preguntarnos cuál puede ser el motivo. En caso de ser un problema de difusión, debemos hacer esfuerzo para dar a conocer la oferta de la biblioteca. Si se trata de un problema de horario, habrá que analizar cuál es aquel que más apropiado para nuestros usuarios (p.33).

En la siguiente tabla 10, se enlistan algunos aspectos, que pueden considerarse para aportar ideas al momento de establecer los objetivos específicos:

Tabla 10. Posibles aspectos para considerar en un estudio de usuarios

Fuente: Elaboración propia.

Necesidad	Comportamiento	Satisfacción
1. Nivel de conocimiento: Los usuarios pueden necesitar información para adquirir conocimientos nuevos o profundizar en la comprensión de un tema específico.	1. Necesidades informativas: Los usuarios acuden a la biblioteca cuando tienen una necesidad de información, cuya naturaleza y urgencia pueden determinar su comportamiento informativo.	1. Acceso a recursos: La disponibilidad y acceso a los recursos informativos que los usuarios necesitan, es un indicador clave de satisfacción en el uso de la información en la biblioteca. Deben tener acceso a una amplia variedad de recursos en diferentes formatos, y estos recursos deben estar fácilmente accesibles.
2. Intereses personales: Los usuarios pueden buscar información sobre temas que les interesan de manera personal, como la literatura, la música, la historia, la política, entre otros.	2. Disponibilidad de recursos: Esto puede influir en el comportamiento informativo de los usuarios. Si la biblioteca cuenta con una amplia variedad de recursos informativos y tecnológicos, los usuarios pueden aprovechar más la biblioteca.	2. Servicios de referencia: Son importantes para medir la satisfacción de los usuarios en el uso de la información. Interviene contar con bibliotecarios capacitados y dispuestos a ayudar en la búsqueda y uso de la información.
3. Necesidades educativas: Información que necesitan los usuarios para completar tareas escolares, proyectos de investigación o para prepararse para exámenes.	3. Accesibilidad: Puede influir en el comportamiento informativo de los usuarios. Si la biblioteca es fácilmente accesible y ofrece horarios de apertura adecuados, los usuarios pueden estar más dispuestos a utilizarla.	3. Tecnología: La tecnología disponible en la biblioteca también puede ser un indicador de satisfacción en el uso de la información (Acceso a tecnología actualizada, como computadoras, software y bases de datos).
4. Necesidades formativas: Los profesionales pueden necesitar información para mantenerse actualizados en su campo o para resolver problemas específicos relacionados con su trabajo.	4. Competencias en el uso de la información: El nivel de competencia informativa puede influir en su comportamiento informativo. Los usuarios con habilidades informativas más avanzadas pueden ser más eficientes en la búsqueda y el uso de información.	4. Ambiente físico: También es importante para la satisfacción de los usuarios en el uso de la información. La biblioteca debe ser un lugar cómodo, ventilación adecuada, limpio y bien iluminado, con suficiente espacio para estudiar y trabajar

Necesidad	Comportamiento	Satisfacción
5. Necesidades de la comunidad: Las bibliotecas también pueden ser una fuente importante de información para la comunidad en general, con información sobre recursos locales, eventos culturales o programas educativos.	5. Interacciones sociales: Tales como la ayuda de bibliotecarios y otros usuarios, también pueden influir en el comportamiento informativo. Los usuarios pueden ser más propensos a buscar información y utilizar recursos de la biblioteca si se sienten apoyados y orientados.	5. Personal de la biblioteca: Que también puede influir en la satisfacción de los usuarios. Los bibliotecarios y otros miembros del personal deben ser amables, serviciales y estar dispuestos a ayudar a los usuarios en la búsqueda y uso de información.
6. Avances tecnológicos: Puede presentarse que los usuarios necesiten información relacionada con las nuevas tecnologías o herramientas digitales.	6. Expectativas: Las expectativas de los usuarios sobre los recursos y servicios, también pueden influir en su comportamiento informativo. Si los usuarios esperan encontrar ciertos recursos o servicios, pueden estar más dispuestos a utilizar la biblioteca.	6. Colecciones: La calidad y relevancia de las colecciones de la biblioteca son también un indicador importante de satisfacción de los usuarios. La biblioteca debe contar con una colección actualizada y relevante para las necesidades de sus usuarios.
7. Tema de investigación: Los usuarios buscan información sobre temas específicos o generales relacionados con la investigación académica o profesional. Por ejemplo, un estudiante de biología podría necesitar información sobre la biología celular y molecular.	7. Cultura de la biblioteca: Incluye sus normas y valores, también puede influir en el comportamiento informativo de los usuarios. Si la biblioteca promueve un ambiente de aprendizaje y colaboración, los usuarios pueden estar más dispuestos a utilizarla para sus necesidades informativas.	7. Comunicación: Esta es clave de la satisfacción en el uso de la información. Los usuarios deben recibir información clara y actualizada sobre los recursos y servicios de la biblioteca, así como sobre cualquier cambio en horarios o servicios.
	8. Tecnología: El desarrollo tecnológico también influye en el comportamiento informativo. Las tecnologías digitales, la conectividad y las herramientas para la investigación y la comunicación pueden cambiar la manera en que los usuarios acceden y utilizan la información.	

De esta manera, pueden realizarse estudios de usuarios de distinto alcance, por ejemplo, en el aspecto de necesidades, conocer el nivel de conocimiento sobre un tema que poseen los usuarios, su interés en temas específicos, los tipos de necesidades que presentan (académica, profesional o laboral). Con respecto, al comportamiento se puede identificar las fuentes o recursos informativos a las que recurren los usuarios cuando tienen una necesidad de información, el nivel de habilidades informativas que tienen en la búsqueda y uso de la información, el uso que hacen de las tecnologías en información. Y, por último, en relación con la satisfacción, evaluar la disponibilidad y acceso a las fuentes o recursos informativos, medir la relevancia de las colecciones, o bien, evaluar el ambiente físico que posee la biblioteca (ventilación, iluminación, mobiliario, equipo, etcétera). Por ello, los estudios de usuarios deben de ser aplicados de manera constante a razón de que las necesidades y comportamiento de los usuarios no son estáticas, sino que, van evolucionando conforme la sociedad avanza.

2.4 Conceptos básicos en los estudios de usuarios

De acuerdo con Calva (2004), dentro del ámbito de las bibliotecas:

> Los estudios sobre los usuarios de la información o Estudios de Usuarios, como son llamados dentro de la disciplina bibliotecológica, son un complejo de utilización de métodos, técnicas e instrumentos de muy diversa índole, pero todos confluyen en que se investiga o estudia a un sujeto llamado usuario ya sea ligado a una unidad de información, como es lo común, o a un usuario de la información, como lo es una comunidad de sujetos entre los cuales existe un flujo de información, estén o no ligados a una unidad de información (p.201).

Como lo indica González, citado por Uribe (2008) estos procesos, resultan “de los cambios en la orientación de los estudios de necesidades y usos, los cuales han permitido dos aspectos muy importantes: clarificar lo que implican y las interrelaciones de los conceptos de necesidad, deseo, demanda y usos de la información” (p.50). En la siguiente figura 4 se observa el proceso de búsqueda de información y los elementos que intervienen:

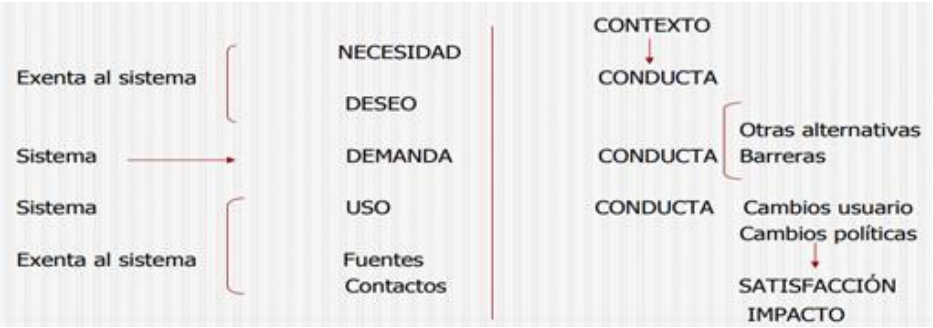


Figura 4. Proceso de búsqueda de información

Fuente: Pérez Pulido, Mercedes (2006.). Los estudios de usuarios: Conceptos y planteamientos para su elaboración.

Calva (2007), diseña el modelo NEIN, que tiene como finalidad:

> Explicar la manifestación de las necesidades de información, y discernir su constitución, surgimiento, manifestación, detección, satisfacción, incluso su predicción, con el propósito de que su comprensión sirva a las diversas unidades de información para el desarrollo de colecciones, diseño y establecimiento de servicios documentales y, sobre todo, para tener un conocimiento profundo de la comunidad de usuarios relacionada con la unidad de información. Las fases de este fenómeno se resumen, para su comprensión:
>
> 1. Surgimiento de las necesidades de información.
> 2. La manifestación de las necesidades de información documental a través de un comportamiento informativo.
> 3. La satisfacción de dichas necesidades de información documental (pp. 17-19).

Lo anterior se muestra en la siguiente figura 5:

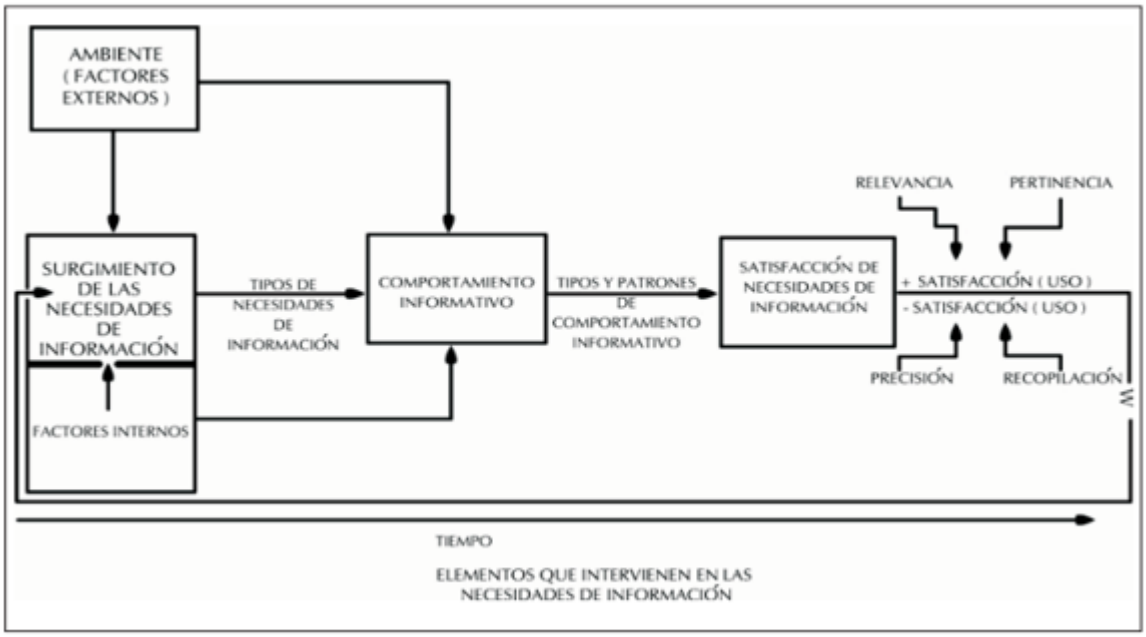


Figura 5. Modelo sobre Necesidades de Información

Fuente: Calva González, Juan José (2004). *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos.*

2.4.1 Necesidad de información

En la aportación de Calva (2004), las necesidades de información son “la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, razón por la cual ésta se coloca en un estado de insatisfacción que la motiva a presentar un comportamiento para buscar la satisfacción” (p. 76). El mismo autor afirma que “el término necesidades de información es una construcción genérica usada para responder, porque las personas buscan, encuentran y utilizan la información (p. 60).

“Se considera entonces que las necesidades de información surgen del individuo al reconocer una carencia, en este caso de información, la cual será utilizada para llevar a cabo una determinada actividad, que puede ser de investigación, de docencia, laboral o escolar” (López, 2010, p. 127). Las necesidades de información se pueden dividir en ciertas variables presentes, como se muestra en la siguiente tabla 11:

Tabla 11. Tipos de necesidades de información

Fuente: Calva González, Juan José (2004). Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos.

Tipo	Características
Por su función, utilidad y uso.	El usuario tendrá una necesidad informativa que buscará satisfacer e indagará hasta encontrarla y lograr la investigación y utilizará dicha información para poder cumplir la función que desarrolla.
Por su forma de manifestación	Este tipo de necesidad se funda con base a la manifestación y/o comportamiento informativo que presentan las personas y los tipos de necesidades de información en que se manifiesta. Por lo que en esta división se encontrarán necesidades relacionadas con la forma de búsqueda de información, por su persistencia o al desistir.
Por su contenido.	En la necesidad de contenido se puede obtener información o utilizar la información que ya se obtiene, con el fin de la retroalimentación. Este tipo de necesidad permite tener el conocimiento suficiente para iniciar una búsqueda de información (comportamiento informativo) de la información y conocimiento nuevo y actualizado
Por su posición en el tiempo.	Este tipo de necesidad intenta sobre todo prever información, antes de que sean manifestadas en una unidad de información. Categorizarse como inmediatas y futuras (o potenciales), es decir, necesitar información para resolver un problema inmediato, y potenciales en la cual se requiere información que puede ser utilizada en un futuro.
Por su carácter colectivo o específico.	Las necesidades de información las presenta una persona de manera individual o de tipo colectivo, es decir, el tipo colectivo es un grupo de personas que expresa un tipo de necesidad de información dependientes de los factores externos; y las Necesidades de la información cambian cuando el individuo del grupo cambia de ambiente puede ser afectado por los Factores Internos Las necesidades de información son dinámicas, no es estático al ambiente; cambia al modificarse el medio ambiente (sistemas sociales, políticos, etcétera) o el estado fisiológico, psicológico o cognitivo de cada individuo al transcurrir del tiempo.

La aportación de Izquierdo (1999), se da en el sentido de no olvidar que las necesidades de información cambian en función de las actividades realizadas y del objetivo y alcance de estas, así como “no son las mismas para distintos grupos de usuarios con intereses

diversos, también varían dentro del propio sujeto, dependiendo del entorno en el que se produce la necesidad y los objetivos que se pretenden conseguir" (p.123). Las necesidades de información de un usuario no se pueden identificar con solo conocer el tema de interés, se debe analizar el surgimiento de esas necesidades.

La investigación de Castillo (2004), sobre las necesidades de información, reporta que:

> Dentro del ciclo de los sistemas de información (planificación, viabilidad, diseño, implantación y funcionamiento) el análisis de necesidades son investigaciones capaces de proporcionar información relevante para llevar a cabo una adecuada planificación de la unidad de información o biblioteca. También sirven para evaluar si las unidades de información existentes (centro de documentación, biblioteca, archivos, etc.) cubren las necesidades de información de un colectivo de usuarios. Son investigaciones que siempre deben tener en perspectiva al colectivo de usuarios potenciales (p.1).

Una de las formas en las que se representa una necesidad de información y el proceso con el cual se satisface y se le da valor a la información, es el Sense Making[10], que como lo describe Case, citado por Rozo (2016), este permite primordialmente:

> Caracterizar primero a la necesidad, que inicia con una necesidad de información por parte del individuo que enfrenta una brecha (vacío de información), la cual se quiere superar a través de planteamiento de ideas y preguntas para realizar una búsqueda de información y la obtención de resultados y la valoración de la información. Gracias a estos aspectos se han desarrollado estudios de usuarios que ayudan a identificar el comportamiento de información teniendo en cuenta su contexto, utilizando variables como conducta, necesidad, uso, entre otros (p 24).

La aportación de Cary y Husby (2018) consiste en mencionar que las necesidades se pueden definir como el hueco entre cómo se encuentra la situación actual y como debería ser esa situación, con la intervención de recursos adecuados. Como complemento a este punto Wilson (2006), menciona que cualquiera que sea la fuente de la información, en algún momento será utilizada, aunque solo sea para dar una respuesta momentánea a

[10] Conocida como: Teoría del sentido del hacer en relación con el interés que lleva ese hacer.

la necesidad del usuario. Ese uso puede satisfacer o dejar de satisfacer la necesidad y, en cualquier caso, también puede ser reconocido como recurso potencial para satisfacer la necesidad de otra persona y, en consecuencia, puede ser transferido a tal persona.

En la siguiente tabla se observan las diferentes reacciones del usuario de acuerdo con su perfil, respecto de las necesidades de información.

Tabla 12. Relación usuarios-información

Fuente: Castillo Blasco, Lourdes (2001). *Introducción a la información científica y técnica.*

Grupos principales (usuarios)	Actitud frente a la información (para qué)	Necesidad principal de información (nivel informativo, cantidad de información)
Estudiantes	Aprendizaje	Divulgación
Investigadores	Creación	Exhaustividad
Personal técnico	Interpretación	Pertinencia
Planificadores, administradores, políticos	Decisión	Precisión – actualidad
Profesores, divulgadores	Divulgación	Sintetizada
Ciudadanos	Exceso o escasez de información	Múltiple

2.4.2 Comportamiento informativo

Este aspecto ampliamente estudiado por Calva (2004), da como resultado, deducir que "el comportamiento informativo se puede entender como la manifestación de las necesidades de información del sujeto, originadas a partir de la insuficiencia de información y conocimiento acerca de un fenómeno, objeto o acontecimiento" (p. 102). En las acciones que realiza el usuario para obtener la información que requiere, se observa, que interviene un comportamiento libre que aplica el usuario conforme a su propia formación y el inducido en donde influye la biblioteca o unidad de información.

El usuario actúa conforme situaciones intrínsecas y extrínsecas y en referencia a lo que puede obtener de la biblioteca o unidad de información (Calva, 2004). En palabras de Ojeda y Bustamante (2018), el comportamiento informativo se puede definir como “una acción, ya sea verbal, escrita o no verbal, que ejecuta el sujeto para satisfacer sus necesidades” (p. 31). Se deduce que “el sujeto o usuario es motivado a buscar la satisfacción de dichas necesidades. Cabe mencionar que también el comportamiento informativo estará bajo la influencia de los factores internos y externos que lo determinarán en diversos momentos de forma sustancial” (Calva, 2007, p.19).

De acuerdo con Ojeda y Bustamante (2018), citando a Calva, el comportamiento informativo debe intentar responder cuestionamientos como: ¿Dónde obtiene el sujeto la información?; ¿Dónde está la información que cubre la necesidad del sujeto?; ¿Qué tipo de documento es el que usa y necesita el sujeto tanto en forma individual como colectiva?; ¿Cuáles son los recursos informativos que utiliza el sujeto para buscar la información y encontrar la satisfacción a su necesidad?; ¿Con qué recursos y fuentes informativas pueden ser satisfechas las necesidades informativas? (p. 32).

Izquierdo, citada por Guevara (2005), menciona que este tipo de estudio permite “identificar las actitudes y valores del usuario con respecto a la información en general y a las relaciones con las unidades de información en particular; valorar los fundamentos del desarrollo de la búsqueda y de comunicación de la información y todas variables que se encuentran implícitas” (p.118).

El aporte de Wilson (2006), está enfocado en el desarrollo teórico-conceptual, diferencia y define cuatro tipos de comportamientos:

- Comportamiento informacional. La totalidad de comportamientos humanos en relación con los recursos y canales de información, incluyendo las actitudes pasivas y activas en la búsqueda y uso de información (comunicación e interacción directa, pasiva).
- Comportamiento en la búsqueda de información. Es el propósito de buscar información como consecuencia de la necesidad de satisfacer algún objetivo. En el proceso de la búsqueda, el

individuo puede interactuar con manuales sistemas de información (tales como periódicos o bibliotecas) o con sistemas basados en informática (tales como Internet).

- Comportamiento en la recuperación de información**.** Es un micro nivel del comportamiento empleado por los usuarios cuanto interactúan con los sistemas de información de todo tipo. Las decisiones que toman sobre la mejor opción de búsqueda entre libros o en línea, la importancia de un dato o una información recuperada durante el proceso de comportamiento informacional de búsqueda de información.
- Comportamiento en el uso de información. Son los actos físicos y psicológicos involucrados para asimilar la información encontrada. Ejemplos: subrayar secciones de un texto o tomar nota sobre su importancia o significatividad, comportamientos que se interrelacionan con el campo de la comunicación y la resolución de problemas ante la incertidumbre que crea la necesidad, búsqueda, selección, recuperación, evaluación, difusión y uso de la información (p.7).

Posteriormente Wilson, citado por Uribe (2008), propone un nuevo orden y proceso entre los elementos de sus modelos anteriores. Coloca a la motivación del sujeto como primer punto de importancia. “Implica la motivación (metas y acciones mediadas) y una retroalimentación constante. A su vez, todo este proceso está determinado por un contexto cercano (comunidad) y unos factores externos (ambiente) que facilitan o imposibilitan (barreras) los resultados de este proceso” (p.21).

Hernández (2001), concluye que es todo el proceso que realiza una persona para encontrar información, entre las actividades que se realizan durante este proceso destacan:

- Determinar su necesidad de información.
- Transformar esta necesidad en palabras o puntos de acceso que estén incluidas dentro del sistema (autor, título, palabras clave, etcétera).
- Plantearle esta necesidad a algún sistema de información.
- Solicitar a los especialistas de ese sistema que busquen y encuentren la información que requiere (tipo de búsqueda delegada).
- Realizar las búsquedas en forma personal (tipo de búsqueda directa).
- Utilizar herramientas secundarias: catálogos, índices, resúmenes, bibliografías, etcétera.
- Ir directamente al acervo y tratar de encontrar el material.
- Buscar dentro de las colecciones personales.
- Hacer contacto con colegas (colegios invisibles, medios informales de comunicación).

- Asistir a eventos académicos (medios informales de comunicación).
- Obtener información de referencias y citas (p. 39).

El comportamiento informativo, también se encuentra “condicionado a la manera en cómo los usuarios hacen uso de los diferentes recursos de información con que cuentan las bibliotecas, es decir, sus diferentes colecciones y recursos informativos” (Siatoya, 2020, p.22). Intervienen también:

- Diversos factores y habilidades con que ellos cuentan, al momento de dirigirse a realizar sus tareas de búsqueda y consulta de información en las bibliotecas.
- Los diferentes aspectos de cada sujeto usuario de la información y de sus diferentes necesidades de adquirir conocimiento de manera consciente y formal.
- Los diferentes factores internos y externos de su perfil informativo y en relación con la gran variedad de recursos y herramientas con que cuentan las unidades de información. (Siatoya, 2020 citando a Gómez, p.23).

Para el personal de la biblioteca, resulta necesario “tener presente, que, para poder comprender los comportamientos y habilidades del usuario al interior de la biblioteca, esta debe proponer y proveer las estrategias y recursos con los cuales los usuarios van a satisfacer sus necesidades de información, de esta forma, los usuarios demuestran todas sus habilidades y destrezas al momento de manejar y administrar toda la información y recursos con los que las bibliotecas disponen para tal fin” (Siatoya, 2020 citando a Gómez, p. 8).

En cuanto a las características de la orientación hacia el sistema, de los estudios sobre comportamiento informativo, González (2011), proporciona a grandes rasgos las siguientes:

- Asume una perspectiva parcial del proceso de búsqueda de información.
- Se centra en los usuarios reales del sistema de información en interacción con dicho sistema, luego los aspectos del proceso de búsqueda de información en el que se detiene es la demanda y el posterior uso de la información.
- El valor de la información es independiente de las circunstancias, contexto o grupo de referencia del usuario. El sistema, dadas sus características como proveedor de información, es capaz de

ofrecer la información más pertinente independientemente del juicio final por parte del usuario (pp.40,41).

Como consecuencia, los tipos de estudios que se encuentran desde esta perspectiva son tres:

→ Estudios del uso de determinadas fuentes y recursos de información. Se dirigen a conocer la preferencia de los usuarios por esos medios para obtener información necesitada o para conocer el modo en que dichos recursos son utilizados (p. 41).

→ Estudios del uso real o demanda a los sistemas de información. Puesto que el objetivo final de un sistema, servicio o recurso de información es su utilización, la cantidad de uso será una medida importante de su eficacia, de tal manera que cuanto mayor sea su uso mayor será su eficacia (Griffiths y King, citados por González, 2011, p.41).

→ Estudios del uso de la información. El uso de información es quizá una de las cuestiones más desconocidas en el campo de las necesidades y usos. En este sentido, se puede conocer lo que un usuario solicita y obtiene de un centro de información, sin embargo, es difícil saber si esa información posteriormente es utilizada (Sanz, citado por González, 2011, p. 42).

Como puede observarse el comportamiento informativo del usuario, está influenciado por varios factores; como sus habilidades, necesidades y el entorno de información disponible. Para comprender mejor este comportamiento, las bibliotecas deben desarrollar estrategias y recursos adecuados para satisfacer las necesidades de información de los usuarios y vigilar el proceso previo.

2.4.3 Satisfacción de la necesidad de información

En palabras de Rey (2000), en el contexto de los “sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario” (p.141). Define el concepto como “la percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas, en un determinado contexto ambiental, la mejor prestación posible

de servicio" (p. 143). En el caso de González (2005), la satisfacción de las necesidades de los usuarios representa un proceso determinante que interviene en el éxito de cualquier sistema de información.

Entre el uso de los servicios y la satisfacción que se obtiene de su uso, median una serie de factores y acontecimientos que influyen en el resultado final, intervienen también los aspectos cognitivos y afectivos por parte del usuario. Hernández (2011), menciona que la satisfacción de usuarios de la información "es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales, y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos" (p. 353).

Rey (2000), citando a Georges D´Elia y Sandra Walsh aporta los siguientes puntos sobre el término satisfacción:

- Las necesidades. Consideradas como aquello que un individuo debería tener.
- El deseo. Aquello que el individuo quisiera tener.
- La demanda efectuada. La petición a la biblioteca.
- La utilización misma de la biblioteca (p. 140).

Por su parte Calva (2004) cita los cuatro elementos mencionados por "Applegate[11] en la evaluación de la satisfacción: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la compilación o recopilación en cuestiones de información" (p.145), los articula de la siguiente manera:

a. Pertinencia. La información presentada o dada por la Unidad de información se considerará pertinente si responden a las necesidades de los usuarios.
b. Relevancia. Las fuentes informativas son aquello que solicita al usuario, son relevantes y son respondidas con recursos que responden a la pregunta planteada por el usuario.
c. Precisión. La búsqueda de información arroja un listado de referencias de los documentos con la información que necesita el sujeto.

[11] Véase para más información: Applegate, R. (1993). Models of user satisfaction: understanding false positives. *RQ Reference Quaterly, 32 (*4), 525-539.

d. Recopilación o compilación de documentos. La búsqueda de información arroja un listado de referencias y además los documentos con la información que necesita el usuario (pp. 145-148).

¿Qué valora el usuario dentro de una biblioteca o sistema de información?

> La satisfacción y la confianza son de suma importancia ya que se puede conseguir que el usuario continúe utilizando la biblioteca. La satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. Si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información. Así, la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema de información (Rey, 2000, p. 142).

En el contexto de satisfacción de usuarios un aspecto importante es el establecimiento de factores que posibilitan la medición de la satisfacción, tal como lo presentan en *The effective academic library. A framework for evaluating the performance of UK academic libraries* (1995). Los factores son los siguientes:

- La multidimensionalidad de los servicios bibliotecarios y su naturaleza.
- Las diversas necesidades y niveles de formación.
- Los diferentes puntos de vista acerca de las necesidades de los diferentes tipos de usuarios.
- El esfuerzo institucional invertido en recoger datos sobre la satisfacción que sean fiables y representativos.

Expresado de otra manera, “cuando el usuario determina su nivel de satisfacción respecto de la biblioteca, se centra en cuatro factores: la cantidad y la calidad de los productos recuperados, la interacción con el sistema o con los intermediarios (bibliotecarios), así como con la política del servicio y el servicio de información en su conjunto. La determinación de estos factores ayudara a la posterior evaluación del servicio y a la medición de la satisfacción del usuario” (Rey, 2000, p. 144). Otro punto importante de mencionar es la gestión de la calidad y como se relaciona esta con la evaluación del servicio y la satisfacción del usuario. “La evaluación, utilizándola como un

indicador, evaluar externamente el funcionamiento de un servicio, de un producto, o de una biblioteca en su totalidad. La gestión de la calidad, por su parte tiene la satisfacción de los usuarios como finalidad más importante por lo que se apoya, en numerosas ocasiones, en estos estudios para constatar si la han alcanzado" (Rey, 2000, p.153).

La calidad desde la perspectiva del usuario se entiende como: "la totalidad de las partes y características de un producto o servicio, que influyen en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas" (Alarcón, Cárdenas, Bellas y Santiesteban, 2007, p.10). Esta perspectiva, es más complicada, especialmente al tener en cuenta la dinámica y la presencia de necesidades que no son evidentes a simple vista. Continúan mencionando que:

> La perspectiva basada en el proceso se concentra en la satisfacción de determinadas especificaciones que responden, a su vez, a exigencias previamente determinadas entre los futuros usuarios del producto o servicio. La calidad, se refiere a las propiedades y características que afectan la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades declaradas o subyacentes de los usuarios de la biblioteca. Es un conjunto relativo, dinámico y cambiante. Pero no solo debe considerarse el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: la diligencia y profesionalidad del personal, el entorno, los recursos, etcétera (p. 10).

Sí la satisfacción es el "resultado final de la evaluación de la calidad del servicio, y a su vez, la calidad del servicio es asumida como una consecuencia de la satisfacción, entonces las organizaciones deben ser capaces no solo de detectar aquellos atributos que puedan mejorar la calidad del servicio, sino también los factores que contribuyen a mejorar el nivel de satisfacción" (Reyes, Mayo y Loredo, 2010, p.3).

Para evaluar la satisfacción del usuario, "es imprescindible haber realizado los estudios de necesidades de información y de comportamiento en la búsqueda. Esto para facilitar una comparación entre las fuentes y servicios que se ofrecen y lo que requiere y hace el usuario" (Hernández, 2007, p. 107). Estos estudios requieren captar información sobre:

- → Colecciones: oportunidad; relevancia; pertinencia; disponibilidad; y accesibilidad.
- → Servicios: amabilidad; apoyo del bibliotecario; horario, oportunidad; y atención.

→ Instalaciones: iluminación; ventilación; ruido; espacios; ubicación física; y señalización, entre otros.
→ Equipo: apoyo del bibliotecario; actualidad; disponibilidad; y accesibilidad.
→ Mobiliario: ergonomía; estado; y dimensiones. (Hernández, 2007, p.107).

En palabras de Castillo (2004), la evaluación "es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos" (p. 5). Continúa mencionando que en bibliotecas y centros de documentación se entiende la evaluación como un proceso global que se refiere a una actividad en su conjunto y a todas y cada una de las fases que componen dicha actividad.

La evaluación, según la norma *ISO 11620*[12], "es la estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación" (p. 1), a su vez, la norma, define los siguientes conceptos:

- Eficacia: Medida del grado de cumplimiento de los objetivos. Una actividad es eficaz si consigue los resultados que pretendía conseguir.
- Eficiencia: Medida de la utilización de los recursos necesarios para conseguir un objetivo. Una actividad es eficiente si reduce al mínimo la utilización de los recursos, o produce mejores resultados con los mismos recursos.
- Los objetivos fundamentales de la evaluación en las unidades de información son: proporcionar el máximo de servicios a los usuarios de modo eficaz y eficiente; examinar el cumplimiento de los programas de actuación actuales y planificar el futuro del servicio en cuestión (Castillo, 2004, p. 1).

Antes de Iniciar el proceso de evaluación Ojeda y Bustamante (2018), señalan que se debe responder a las siguientes preguntas: ¿Para quién?; ¿Para Qué? y ¿Cómo?

> "La evaluación debe ser considerada como un proceso dinámico y constante ya que debe modificarse de acuerdo con las necesidades informacionales y tecnológicamente avanzadas para verificar en

[12] Véase para mayor información: ISO 11620:2014 Information and documentation — Library performance indicators. https://www.iso.org/standard/83126.html

términos de cantidad y calidad. El objetivo de la evaluación sería el mejor servicio para satisfacción de los usuarios" (p. 51).

¿Qué es susceptible de evaluarse en la biblioteca o unidad de información? La respuesta es, todo, ya que cada elemento, tangible o intangible es parte del servicio. "La evaluación se debe hacer a los recursos, productos y servicios para determinar el nivel de resultados deseados y debe realizarse con una metodología adecuada que se encuentre estructurada y normalizada" (Alarcón, 2007, p.5). Por consiguiente, es importante sobre este conocimiento, dirigir los servicios para detectar necesidades insatisfechas buscando suplirlas con servicios de calidad, cuya existencia debe ser comunicada a los usuarios meta, mediante canales de comunicación adecuadamente diseñados sobre el conocimiento de la realidad de la biblioteca y los usuarios, con el fin de crear identidad y proyectar una imagen favorable fundamentada en fortalezas.

De acuerdo con Ojeda y Bustamante (2018), "los estudios de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción se pueden realizar con diversos métodos (conjunto de estrategias para cumplir un objetivo), técnicas para la recogida de información sobre los usuarios, lo cual permitirá el análisis y la evaluación de los recursos de bibliotecas con el fin de medir la calidad de los servicios de la biblioteca" (p.56).

Conforme lo anterior, en el contexto de las bibliotecas, la satisfacción del usuario es crucial para medir el éxito del sistema de información, esto implica comprender y atender las necesidades y expectativas de los usuarios. Ayuda en este proceso la relevancia, pertinencia, precisión y adecuada disposición de la información, así como la comunicación efectiva con los usuarios y la utilización de diversos métodos para recopilar información, todos son elementos clave para garantizar una aportación positiva al usuario.

2.5 Metodología para llevar a cabo estudios de usuarios

Los estudios de usuarios se realizan por medio de una metodología, conformada por pasos lógicamente estructurados y relacionados entre sí, para asegurar un resultado satisfactorio y confiable. Para llevar a cabo los estudios de usuarios, se ha establecido una metodología en relación con cada fenómeno de la información y lo que se desea estudiar. La elaboración de la siguiente sección se basa en gran medida en el trabajo de Calva (2015), titulado *Metodología de investigación sobre usuarios de la información: diferentes métodos, diferentes comunidades*. En esta publicación se proporciona una detallada descripción de la metodología apropiada para respaldar los estudios de usuarios, ofreciendo una estructura solida que orienta la planificación, ejecución y comunicación de dichos estudios a través de una serie de pasos fundamentales:

1. Métodos
2. Técnicas
3. Instrumentos

1. Métodos en general:

Tecla (1992), menciona que el método es la “teoría puesta en movimiento, concretizada como instrumento de investigación” (p. 175). Por su parte Calva (2015), indica que “los métodos para la recogida de datos referido al estudio de las necesidades de la información se pueden dividir de acuerdo con la relación con el usuario” (p. 68), clasificándola de la siguiente manera:

1.1 Métodos directos. Utilizan técnicas relacionadas con el estudio directo a los usuarios, con un enfoque cualitativo, permite conocer con profundidad, los hábitos y necesidades de información (pp. 68-70). Los métodos que se encuentran en esta categoría son los siguientes:

- Estudios de comunidad
- Estilos de vida
- Estudios de demanda
- El incidente crítico

- Método Delphi
- Análisis de metas orientadas
- Investigación de mercados
- Estudio de casos

1.2 Métodos indirectos. Este tipo de método es de tipo cuantificable, ya que como señala Bustamante (2022), citando a Sanz, permiten conocer de forma indirecta, sin tener que contactarse directamente con el usuario, sus hábitos y necesidades de información. Esto permite un ahorro de costes en recursos humanos y presupuestales (p. 57). Las técnicas que forman parte de este método son las siguientes:

- Análisis de citas y análisis de referencias.
- Estudios de demanda (préstamo de documentos, formato de registro).
- Datos cuantificables de los servicios (estadísticas de servicios).
- Lo que se va a necesitar (recursos)
- Establecer las necesidades potenciales.

1.3 Métodos según el tipo de comunidad de usuarios. Pueden ser clasificados por el grupo de comunidad de usuarios. Esta clasificación implica un análisis previo en donde se deben considerar los siguientes aspectos:

- Cantidad.
- Tipo de usuarios: reales o potenciales.
- Edad.
- Dispersión geográfica o física.
- Tipo de comunidad: profesores, investigadores, industriales, alumnos, niños, administradores, políticos, obreros de una fábrica específica, agricultores, comunidades con discapacidad, etcétera (Calva, 2015, p. 72).

1.4 Métodos según la fase del fenómeno. El fenómeno de las necesidades de información está conformado por tres fases (necesidades de información,

comportamiento informativo y la satisfacción) que pueden ser investigadas en los sujetos pertenecientes a una comunidad específica (Calva, 2015, pp. 72-73).

Así resulta, que los métodos utilizados para cada caso tendrán sus variaciones dependiendo de lo que se pretende obtener de la aplicación de ellos, véase tabla 13:

Tabla 13. Métodos utilizados según el fenómeno de las necesidades de información
Fuente: Calva González, Juan José (2004). *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos.*

Necesidades de información (surgimiento)	Comportamiento informativo	Satisfacción
• Estudios de comunidad. • Estudios de demanda. • Estilos de vida. • Establecer las necesidades potenciales. • Lo que se va a necesitar. • Investigación de mercados. • Método Delphi. • Análisis de citas o referencias. • Estudio de casos.	• Estudios de comunidad. • Estudios de demanda. • Estilos de vida. • Investigación de mercados. • Estudio de casos. • Incidente crítico.	Estudios de comunidad. • Investigación de mercados. • Estudio de casos. • Incidente crítico.

1.5 Método cuantitativo. “Implica usar la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Ojeda y Bustamante, 2018, citando a Hernández, Fernández y Baptista, p.83).

En las bibliotecas para obtener este tipo de datos cuantitativos se utilizan las encuestas y las estadísticas regulares de la biblioteca (recolectadas todos los días). Las estadísticas de la biblioteca y los estudios cuantitativos son importantes para tener una visión general de grupos amplios, con los que no es posible conversar uno a uno. (Oyarzún, Chiuminatto y Lipeikaite, p.33).

1.6 Método cualitativo. Álvarez (2003), cita a Maanen, que lo define como “una serie de métodos y técnicas con valor interpretativo que pretende describir, analizar, descodificar, traducir y sintetizar el significado, de hechos que se suscitan más o menos de manera natural. Estudia la realidad en su contexto natural, interpretando y analizando el sentido de los fenómenos de acuerdo con los significados que tiene para las personas involucradas. Es decir, las metodologías cualitativas no son subjetivas ni objetivas, sino interpretativas” (p.103). Contempla:

- Análisis de contenido
- Análisis de zonas de intervención
- Dinámica de grupos
- Estudio de caso
- Focus group
- Incidente crítico
- Materialismo dialéctico
- Observación participante

2. Técnicas

La técnica auxilia en la aplicación del método. De acuerdo con Calva (2015), las siguientes pueden ser usadas con respecto al método y en relación con las comunidades, y con los tipos de unidades de información. Asimismo, con respecto a la investigación de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción:

→ Preguntar directa o indirectamente al sujeto.
→ Observar directa o indirectamente al sujeto.
→ Analizar los datos cuantificables de los servicios que utilizan los usuarios en las unidades de información (p. 75).

Calva, añade, además, que las técnicas son: preguntas o cuestionamientos, observación y análisis secundarios, entendiendo por estos últimos el análisis de datos cuantitativos de los servicios que presta una unidad de información (p.75). Considera dos aspectos principales:

→ Seleccionar una muestra de la población

→ De acuerdo con las características de la comunidad seleccionar la técnica.

Las características de la población influyen en la selección de la muestra; homogénea puede aplicarse un censo, heterogénea, como la biblioteca pública, es recomendable una muestra. Asimismo, esto representa una propuesta para la utilización de los métodos, las técnicas y los instrumentos en ciertas unidades de información y con el tipo de usuario que se haya seleccionado para la investigación del fenómeno de las necesidades de información (Calva, 2015, p.76).

3. Instrumentos

Los instrumentos nos permiten recabar los datos para poder analizarlos en su conjunto posteriormente (Calva, 2015, p.77), los instrumentos pueden ser:

- El cuestionario.
- El formato de entrevista.
- El diario.
- El formato de observación.
- Formatos de los servicios bibliotecarios y de información.

La elección de métodos de recolección de datos en bibliotecas públicas depende de la información que se desea obtener, el tipo de usuario y los recursos disponibles. El objetivo es capturar y sistematizar las necesidades de la comunidad, para diseñar servicios que satisfagan sus demandas. Con base en lo anterior, es conveniente considerar que cada método tiene sus ventajas y desafíos, con el propósito de facilitar su selección. A continuación, la figura 6 muestra algunos aspectos a considerar:

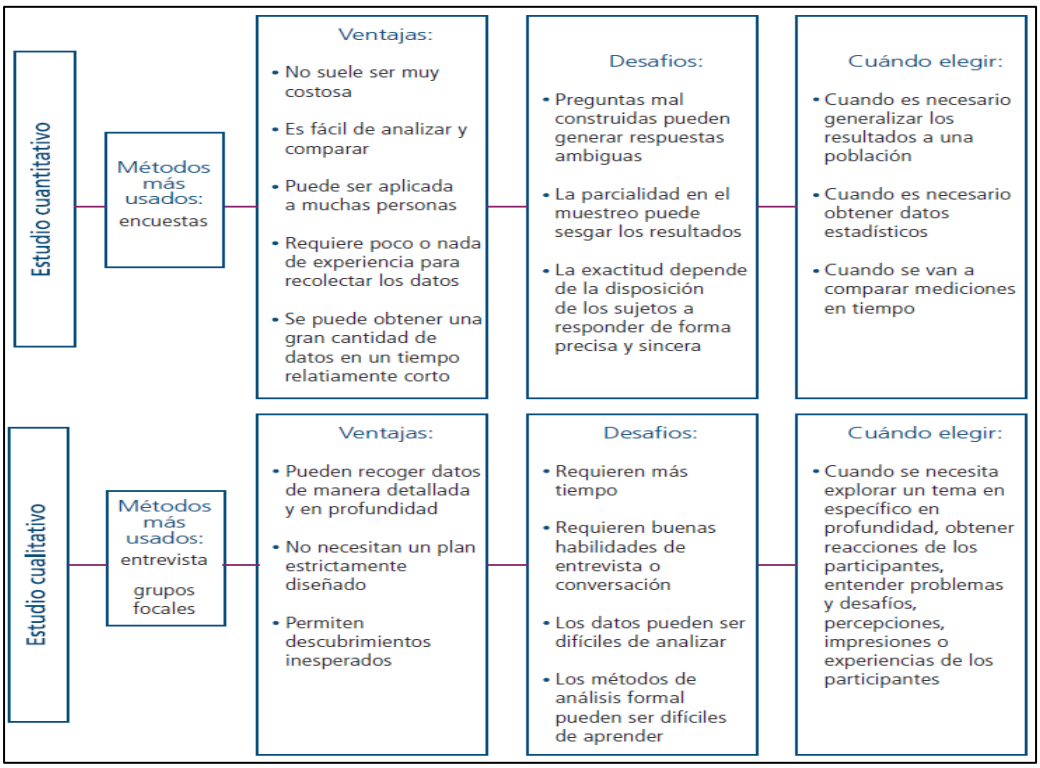


Figura 6. Métodos cualitativos y cuantitativos, utilizados en la biblioteca pública

Fuente: Guía para el estudio de usuarios y de la comunidad en bibliotecas públicas, Oyarzún, Chiuminatto y Lipeikaite, 2018

Acerca de esta elección de métodos, Martín (2007), citando a Paisley, González y otros, reafirma que la elección por una u otra técnica de recogida de datos “está en función de los objetivos que el investigador pretenda alcanzar. Por otro lado, en cualquier investigación, pero, sobre todo, cuando se aborda el estudio de una realidad social, es más adecuado utilizar una pluralidad de vías compatibles y complementarias, una triangulación, pues el uso de distintos métodos evita los sesgos propios de cada uno” (p. 134).

También indica, que “conduce a la mejor consecución del objetivo propuesto. Ello permite un mayor conocimiento de la población con la que estamos trabajando, ya que cada método aporta datos específicos de la misma y pueden complementarse, permitiendo incluso uno de ellos, confirmar los datos obtenidos mediante el otro” (Martín, 2007, p. 134).

A partir del trabajo de investigación, la biblioteca puede construir servicios que la comunidad y el usuario, se apropien, acerca de este aspecto Oyarzún, Chiuminatto y Lipeikaite (2018), observan que:

> Las bibliotecas están insertas en la comunidad y su trabajo debe responder a este entorno humano, estudiar y entender a la comunidad y a los usuarios de la biblioteca es una oportunidad no solo de mejorar los servicios. También sirve para adquirir capacidades y poder para ser un agente de transformación y desarrollo social, que contribuya significativamente al mayor número de personas posible y el bienestar colectivo (p.42). Es importante entender que el éxito de una biblioteca pública no se demuestra solo con la cifra de personas que, gracias a ella, lee más libros o de las personas que asistieron a una actividad y les gustó. El verdadero valor de la biblioteca puede estar en su capacidad para lograr que los visitantes que vinieron sólo una vez se conviertan en usuarios regulares que utilizan sus servicios y establecen algún grado de compromiso y valoración por la institución (p. 38).

Es destacable la importancia de que las bibliotecas comprendan y se integren en su comunidad. Este entendimiento no solo aporta en mejorar los servicios, sino que también capacita a la biblioteca para impactar de manera individual en cada usuario. Este aspecto sobre los usuarios, al igual que otros que impactan en el servicio se abordarán en el siguiente capitulo.

Capítulo 3. Las necesidades, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas municipales de la ciudad de Querétaro

El tercer capítulo de este estudio se adentra en las particularidades de las bibliotecas públicas municipales de la ciudad de Querétaro, explorando su situación actual, en cuanto a sus colecciones, servicios bibliotecarios, y personal que presta el servicio. Este análisis ayuda para comprender las dinámicas subyacentes a las necesidades, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios.

En la primera sección (3.1), se destaca la situación actual de estas bibliotecas, se proporciona una visión panorámica de su entorno, y se ahonda en aspectos cruciales como los tipos de colecciones disponibles, los servicios bibliotecarios e informativos ofrecidos y el personal que colabora en su funcionamiento.

La segunda sección (3.2) se adentra en los estudios de usuarios específicamente en el contexto de estas bibliotecas, delineando la población de estudio, la metodología adoptada y exponiendo el procedimiento metodológico utilizado para la recopilación y análisis de los datos.

3.1 Las Bibliotecas Públicas Municipales de la Ciudad de Querétaro

En la ciudad de Querétaro, el Municipio de la capital incluye dentro de su estructura la Secretaría de Cultura, entidad que supervisa por medio del Departamento de Formación y Educación Artística y Cultural, el Sistema de Bibliotecas Municipales conformado por ocho bibliotecas, distribuidas estratégicamente en la capital y siete delegaciones conurbadas. Este departamento desempeña un papel crucial en la gestión de la distribución de recursos y el funcionamiento eficiente de cada una de las bibliotecas que integran el sistema:

Biblioteca pública municipal Josefa Ortiz de Domínguez.
Dirección: Calle Filomeno Mata número 12, Colonia Centro Histórico.
Delegación: Centro Histórico

Biblioteca pública municipal Dr. Félix Osores Sotomayor.
Dirección: Privada Totonacas número 400, Colonia Cerrito Colorado.
Delegación: Félix Osores Sotomayor

Biblioteca pública municipal Enrique Burgos Mondragón.
Dirección: Avenida Lagos número 112, Colonia el Rocío.
Delegación: Félix Osores Sotomayor

Biblioteca pública municipal Mariano Azuela.
Dirección: Calle capulín número 51, Colonia Felipe Carrillo Puerto.
Delegación: Carrillo Puerto

Biblioteca pública municipal Ing. Juan de Dios Bátiz Paredes.
Dirección: Calle Antonio Carranza número 100, Unidad deportiva reforma lomas, Colonia Reforma Agraria. Delegación: Josefa Vergara y Hernández

Biblioteca pública municipal Rosario Castellanos.
Dirección: Calle Emiliano Zapata sin número, esquina Vicente Guerrero, Colonia Centro Santa Rosa Jáuregui. Delegación: Santa Rosa Jáuregui

Biblioteca pública municipal Bicentenario.
Dirección: Calle Melchor Ocampo 3-B esquina Independencia Colonia Centro, Santa Rosa Jáuregui.
Delegación: Santa Rosa Jáuregui

Biblioteca pública municipal Epigmenio González.
Dirección: Calle Centeotl número 122, Colonia Desarrollo San Pablo.
Delegación: Epigmenio González

Cada biblioteca opera bajo un marco normativo que establece sus funciones, objetivos, alcance y actividades. Este marco está definido por tres instancias clave: la normativa Municipal de quien depende directamente, las directrices de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) y la Ley General de Bibliotecas. Estas instancias conjuntamente ejercen una influencia determinante en el funcionamiento de la cada biblioteca.

La normatividad municipal incide en la asignación de recursos financieros, operaciones diarias y accesibilidad para la comunidad local, en el caso específico de las bibliotecas públicas municipales, sus objetivos y funciones, quedan establecidos en el Manual de organización de la Secretaría de Cultura (2021), que se erige como un instrumento técnico que regula la estructura interna y los procesos de la biblioteca, en conformidad con las disposiciones legales y sociales pertinentes, que la guían hacia el logro de sus objetivos institucionales. La misión y visión, reflejadas en documentos normativos, está en consonancia con las políticas gubernamentales y leyes relacionadas con el acceso a la información, la cultura y la educación, todo de acuerdo con el siguiente contenido expuesto en la tabla 14:

Tabla 14. Misión, visión y objetivos del Sistema de Bibliotecas Municipales

Fuente: Tomada del Manual de Organización de la Secretaria de Cultura. Municipio de Querétaro, 2021.

Municipio de Querétaro. Secretaría de Cultura	
Misión. Fortalecer la dimensión cultural, promoviendo el fomento y la difusión a la creación artística, la participación ciudadana en las expresiones de la cultura y salvaguarda del patrimonio cultural tangible e intangible, el fomento a la lectura y a la literatura.	Visión. Propiciar que la cultura y el arte brinden beneficio y disfrute a los ciudadanos, fortaleciéndose (mostrándose/ manifestándose) en las siete delegaciones municipales de la ciudad, para convertirse en uno de los motores del desarrollo integral del ser humano.

Municipio de Querétaro. Manual de organización Secretaría de Cultura 2021
Objetivo. Ofrecer servicios de aprendizaje, libros y otros recursos a toda la población del Municipio de Querétaro, que sirven como fomento a la lectura y acceso al conocimiento. Funciones 1. Administrar los recursos humanos, materiales y financieros asignados a la Biblioteca Pública Municipal para que brinde con calidad los servicios artísticos y culturales en beneficio de la ciudadanía. - Generar la oferta de cursos, talleres, eventos y otras actividades artísticas y culturales. - Elaborar, proponer y ejecutar proyectos culturales de promoción y difusión de la lectura, ejerciendo y comprobando la aplicación de los recursos de acuerdo con la normatividad vigente aplicable. 2. fomentar los hábitos de lectura y de acceso al conocimiento. 3. Realizar coloquios, conversatorios y presentaciones de libros. 4. Organizar la bibliografía que permita el acceso a su consulta. 5. Impartir los talleres de verano a niñas, niños y adolescentes de acuerdo con la normatividad vigente emitida por la Dirección General de Bibliotecas. 6. Acudir y participar en los programas de capacitación que realiza la Dirección General de Bibliotecas y la Secretaría de Cultura del Estado de Querétaro. 7. Participar en otras actividades relacionadas con la operación y funcionamiento de la Secretaría de Cultura del Municipio de Querétaro que le sean requeridos. 8. Alimentar las redes sociales de las Bibliotecas Públicas Municipales con contenidos culturales y proponer material para las redes sociales de la Secretaría de Cultura del Municipio de Querétaro.

La normatividad de la Red Nacional destaca la importancia de la coordinación entre bibliotecas, estableciendo estándares comunes y fomentando la colaboración en proyectos específicos para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios. Tiene como objetivo general la coordinación de esfuerzos de todas las bibliotecas públicas para que las y los usuarios tengan acceso libre, amplio y sencillo al conocimiento conservado en sus acervos[13]. La Red tiene como objetivos específicos:

- → Integrar los recursos de las bibliotecas públicas y coordinar sus funciones para fortalecer y optimizar la operación de éstas;
- → Ampliar y diversificar los acervos y orientar los servicios de registro, catalogación y consulta de las bibliotecas públicas;
- → Formar un catálogo de acceso público sobre el patrimonio bibliográfico existente en las bibliotecas públicas, y
- → Fomentar la lectura y la alfabetización digital.

Por su parte, la Ley General de Bibliotecas establece funciones y objetivos fundamentales, que impactan en la misión, además de dictar disposiciones sobre la preservación del patrimonio bibliográfico, el acceso a dichas colecciones y la promoción de la lectura, influyendo las actividades y programas ofrecidos por cada una de las bibliotecas para cumplir los objetivos.

[13] Véase para mayor información: Art. 3. Ley General de Bibliotecas, 2022.

Geográficamente, las bibliotecas se encuentran distribuidas en las delegaciones que se muestran en la siguiente figura 7:

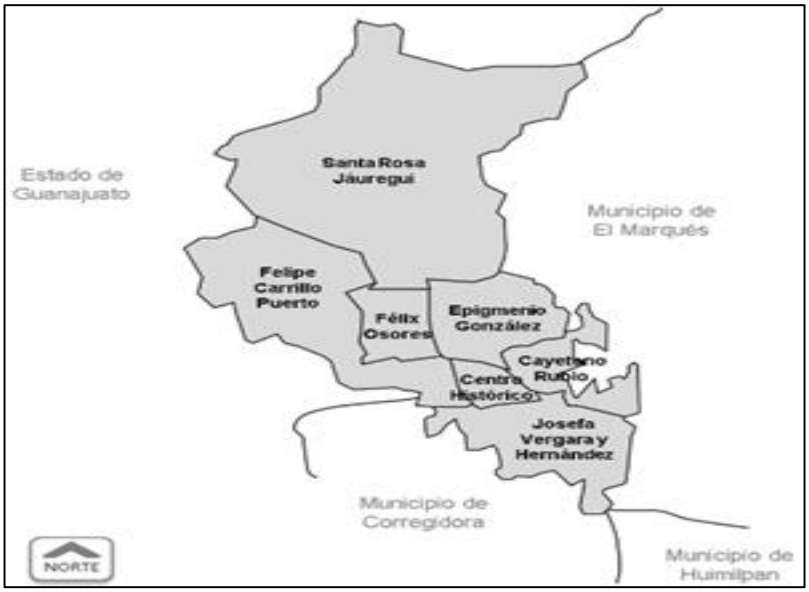


Figura 7. Delegaciones que conforman el Municipio de Querétaro

Fuente: División política de Santiago de Querétaro/Cayetano Rubio

La superficie que conforma cada delegación es variable, como se puede observar en la tabla 15. Sin embargo, las que presentan mayores números en cuanto a territorio y habitantes son las delegaciones Félix Osores y Epigmenio González, que cuentan con áreas rurales y urbanas.

Tabla 15. Distribución en superficie Municipio de Querétaro

Fuente: Municipio de Querétaro. Secretaria de Desarrollo Sostenible, 2022.

Delegación	Superficie (km2)
Centro histórico	19.6
Epigmenio González Flores	66.5
Felipe Carrillo Puerto	146
Félix Osores Sotomayor	39.3
Josefa Vergara y Hernández	33.5
Santa Rosa Jauregui	367.5
Villa Cayetano Rubio	17.4

3.1.1 Situación actual

Sumado al marco normativo, se encuentra el marco del entorno en el cual cada biblioteca opera, y es importante mencionarlo, ya que, aunque en todas se realizan actividades similares, son las particularidades de sus respectivas comunidades las que determinan en qué aspectos se enfocan con mayor énfasis.

Con el propósito de conocer problemáticas y perspectivas de solución para el municipio de Querétaro, la publicación *Estrategia Territorial Q500.* (2018), por medio del diagnóstico integrado[14], identifico como comunes en el área geográfica del municipio, los factores: sociales, ambientales, urbanos y económicos, estos a su vez influenciados por las características demográficas, educativas, laborales, entre otras, de cada comunidad. Esto amplía la comprensión al considerar la diversidad de las delegaciones dentro del municipio, y respecto a cada biblioteca el entorno en que se desenvuelve.

Con el fin de esclarecer los puntos anteriores, a continuación, se presentarán algunos datos geográficos y poblacionales específicos del municipio y sus delegaciones: a. Sobre la población, b. Sobre la escolaridad, c. Actividad económica. Esto contribuirá a ampliar el panorama contextual, en el que interactúan las bibliotecas

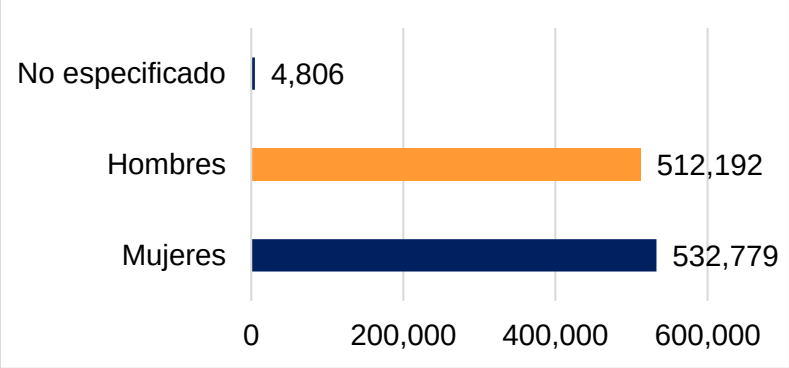
⇒ Sobre la población

Según las estadísticas proporcionadas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) correspondientes al año 2020, el Municipio de Querétaro y sus Delegaciones mostraban una población total de 1,049,777 habitantes. Con una distribución de 49% de hombres y un 51% de mujeres, según los datos representados en la gráfica siguiente:

[14] Este enfoque implica entender un problema o sistema desde diversas perspectivas, considerando las conexiones entre diferentes elementos. Se busca construir un modelo integral que refleje las condiciones y relaciones clave dentro del sistema.

Gráfica 1. Población por género. Municipio de Querétaro, 2020

Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda 2020.
Consejo Nacional de Población (CONAPO). Municipio de Querétaro, Anuario económico 2022.



De acuerdo con la misma fuente (INEGI, 2020), se destaca que el grupo predominante es el comprendido entre los 15 y 29 años, representando el 26.8% de la población total. (véase tabla 16). Este dato subraya la presencia de una población mayormente joven.

Tabla 16. Distribución de la población por edad y porcentaje, 2020

Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda 2020. Con información del Consejo Nacional de Población (CONAPO). Municipio de Querétaro, Anuario económico 2022. Eje seguro

Edad	Número	Porcentaje %
0 a 14 años	231,542	22.1
15 a 29 años	281,154	26.8
30 a 44 años	245,516	23.4
45 a 64 años	214,419	20.4
65 y más años	72,340	6.9
No especificado	4,806	0.4

⇒ Sobre la escolaridad

En lo que se refiere a la escolaridad y educación, en 2020, en las siguientes tablas 17 y 18 se puede observar que en Querétaro el grado promedio de escolaridad de la población es de 15 años y más de edad, es de 10.5, lo que equivale a poco más de primer año de bachillerato (INEGI. Censo de Población y Vivienda 2020).

Tabla 17. Matrícula escolar, ciclo 2020-2021. Municipio de Querétaro

Fuente: Secretaría de Educación del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

Anuario Económico 2022. Municipio de Querétaro.

Matricula por Nivel educativo, ciclo escolar 2021-2022	
Nivel educativo	Estudiantes
Inicial	3,183
Especial	1,148
Preescolar	32,636
Primaria	105,435
Secundaria	53,658
Medio superior	41,110
Superior	74,070
Total	311,243

Tabla 18. Escolaridad promedio de la población, 2020

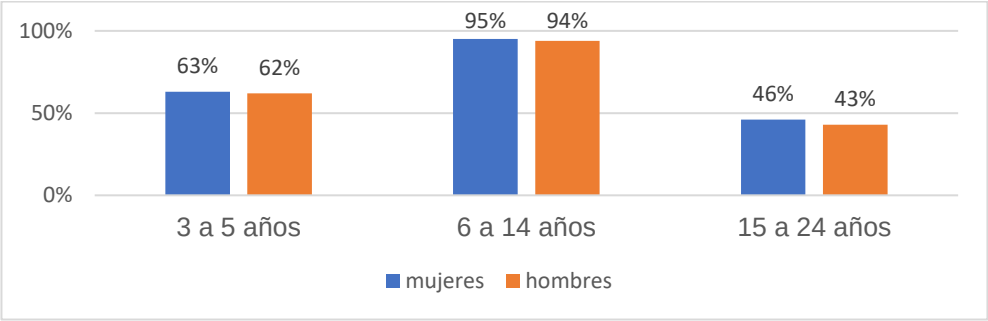
Fuente: INEGI. Censo de Población y Vivienda 2020. Monografías de información.

De cada 100 personas de 15 años y más…	
4	no tienen ningún grado de escolaridad.
45	tienen la educación básica terminada.
23	finalizaron la educación media superior.
28	concluyeron la educación superior.

Acerca de la mayor población escolar, por grupo de edad, en la siguiente gráfica se observa que los estudiantes entre 6 y 14 años tienen los mayores porcentajes.

Gráfica 2. Asistencia escolar por grupos de edad y género 2020

Fuente: INEGI. Censo de Población y Vivienda 2020



.

⇒ Sobre la actividad económica

Con base en la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Nueva Edición (ENOE^{N})[15] del INEGI, correspondiente al trimestre julio-septiembre de 2022 para el estado de Querétaro, los hombres representan la mayor población económicamente activa (71.5%) (véase gráfica 3), ubicándose en la categoría de trabajadores subordinados y renumerados (véase tabla19).

Gráfica 3. Porcentaje de población económicamente activa 2022

Fuente: Anuario Económico 2022. Municipio de Querétaro.

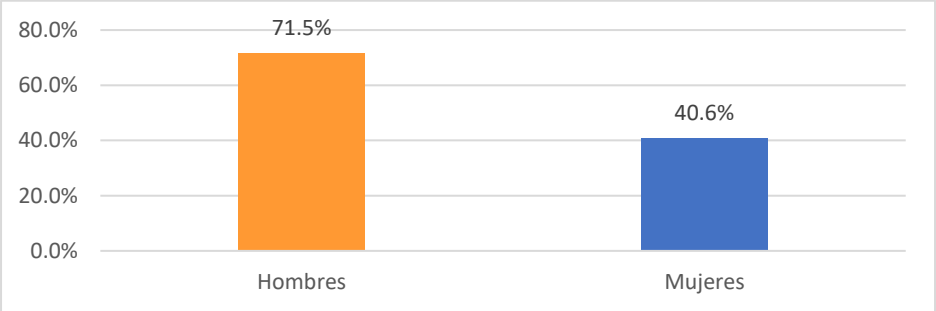


Tabla 19. Población activa según ocupación y género

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Tercer trimestre de 2021 y 2022.

Género	Categoría	Valores absolutos
Hombres (619,207)	Trabajadores subordinados y remunerados	438,319
	Empleadores	33,228
	Trabajadores por cuenta propia	139,742
	Trabajadores no remunerados	9,918
Mujeres (406,305)	Trabajadores subordinados y remunerados	301,236
	Empleadores	13,716
	Trabajadores por cuenta propia	74,160
	Trabajadores no remunerados	17,193

[15] En este trimestre, los datos de la encuesta, tal como se informó a las y los usuarios en el trimestre anterior, se ajustan a una estimación de población que elabora el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) con base en el Marco de Muestreo de Viviendas y de información del CPV 2020. Para más información, ver la nota respectiva en la siguiente dirección: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enoe/15ymas/doc/nota_sobre_cambios_estimacion_poblacion_enoe_n.pdf.

La anterior información en su conjunto resulta importante al momento de relacionarla con los datos obtenidos de las actividades de cada biblioteca, como ejemplo: con una mayor asistencia de grupos específicos de usuarios, con una actividad que se destaca por su demanda, el establecimiento del horario y calendario de actividades también resultan elementos cruciales en esta integración de datos, para adecuarlos a los momentos de mayor afluencia y preferencia de la comunidad.

Retomando el entorno normativo, las bibliotecas están integradas a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, quien se encarga de proporcionar insumos y suministros específicos, principalmente en cuanto a acervo. La Red establece los requisitos mínimos para el funcionamiento de cada biblioteca afiliada, en cuanto a los servicios, y las colecciones básicas[16], estos requisitos se detallan exhaustivamente en los manuales[17] destinados a la capacitación de los bibliotecarios. Para el caso que ocupa, se retoman los elementos básicos para su funcionamiento:

→ Las colecciones básicas.
- Colección general
- Colección de consulta
- Colección infantil
- Publicaciones periódicas

→ Los servicios básicos
- Préstamo interno con estantería abierta,
- Préstamo a domicilio
- Consulta
- Orientación a usuarios
- Actividades de fomento de la lectura

[16] Véase para más información: La Red Nacional de Bibliotecas Públicas. 1991 https://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/CapacitacionBibliotecaria/SerieLeyesReglamentos/RedNacional.pdf
[17] Véase para más información: Manuales de servicio. Dirección General de Bibliotecas. https://dgb.cultura.gob.mx/info_dgb.php?id=106

Para el desarrollo de actividades específicas, como son promoción de la biblioteca o conformación de la asociación pro-biblioteca, se consultan los manuales indicados. A continuación, se enlista la relación de servicios y colecciones, conforme lo establece la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y conforme lo indicado en el Manual de organización Municipal. La información se recuperó de las siguientes fuentes:

- Entrevista con el área de coordinación.
- Entrevista con el personal bibliotecario.
  Información en línea de las siguientes Instituciones:
- Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro[18] (USEBEQ).
- Secretaría de Cultura, Municipio de Querétaro.
- Secretaria de Desarrollo Sostenible Anuario Económico Municipal, eje Municipio seguro 2022, Querétaro[19].
- Directorio Nacional de bibliotecas públicas de la Secretaría de Cultura[20]
- Sistema Nacional de Información Cultural.

La forma elegida para mostrar la información son tablas concentradoras de datos, que incluyen a cada biblioteca y el tópico que corresponde.

[18] Véase para más información: https://www.usebeq.edu.mx/PaginaWEB/
[19] Véase para más información: Secretaria de Desarrollo Sostenible https://municipiodequeretaro.gob.mx/anuario-economico-2022/pdf/AEM2022_01_ESP.pdf
[20] Véase para mayor información: Directorio. Red Nacional de Bibliotecas Públicas https://dgb.cultura.gob.mx/directorio/

3.1.2 Tipos de colecciones

En lo general, las bibliotecas cuentan con las colecciones básicas, varía el número por el que se conforma cada una de ellas (véase tabla 20). Se han agregado otras de índole especial, como las colecciones en Braille (Mariano Azuela) con material para niños y para adultos. Esto destaca el compromiso de atender las necesidades específicas de distintos grupos de usuarios. También se incluyen colecciones de historia local o regional, como se muestra en dos bibliotecas, se encuentran también colecciones de cómics y materiales provenientes de donaciones personales e institucionales.

Tabla 20. Colecciones

Fuente: Información obtenida de USEBEQ. Reporte general de bibliotecas ciclo 2022-2023. Directorio Nacional de bibliotecas públicas de la Secretaría de Cultura.

Biblioteca	Colección de consulta	Colección general	Colección infantil	Publicaciones periódicas	Colección Braille	Colección Especial (histórica, regional)
Josefa Ortiz de Domínguez	X	X	x	x		
Mariano Azuela	X	X	x	x	X	X
Rosario Castellanos	X	X	x	x		X
Biblioteca Bicentenario	X	X	x	x		
Juan de Dios Bátiz	X	X	x	x		
Enrique Burgos Mondragón	X	X	x	x		
Epigmenio González	X	X	X	X		
Dr. Félix Osores Sotomayor	X	x	x	x		

La colección infantil es de gran demanda, tanto entre el grupo de usuarios infantiles, como usuarios adultos, los diccionarios y atlas en la colección de consulta tienen también una constante demanda. La colección general, especialmente en las áreas de apoyo para tareas escolares, experimenta una demanda considerable, aunque se observa una menor movilidad en las secciones de generalidades y arte. En cuanto a las publicaciones

periódicas, aún registran niveles más bajos de demanda en comparación con las colecciones previamente mencionadas.

Es conveniente mencionar que algunos aspectos de la colección podrían beneficiarse con una actualización, como las áreas de ciencias y de tecnología, con el propósito de continuar proporcionando mejores alternativas de información a los usuarios. Una colección que también es muy llamativa para los usuarios de todas las edades es la colección de material didáctico, como rompecabezas, juegos para armar, de destreza entre otros más.

En relación con el tipo de material, la tabla 21, refleja una variedad de formatos disponibles en la mayoría de las bibliotecas, ofreciendo diversas opciones para los usuarios, especialmente en cuanto a material audiovisual. La biblioteca Josefa Ortiz posee el 34.7% del total, la biblioteca Bicentenario, posiblemente debido a su creación relativamente reciente, se destaca al proporcionar la gama más amplia de formatos con un 28%. Interviene, además, si se considera que las bibliotecas modelo, reciben, por sobre el promedio de bibliotecas, mayores asignaciones de material.

La tercera biblioteca en cuanto a tipo y variedad es la biblioteca Mariano Azuela con un 17.7%, de ahí con un 8.5% se encuentra la biblioteca Epigmenio González y de ahí se va disgregando el porcentaje. La demanda de este material se va incrementando gradualmente, por lo que requiere promoción constante y buscar que las bibliotecas continúen incrementando sus colecciones de este tipo de material.

Tabla 21. Tipos de materiales

Fuente: Información obtenida de USEBEQ. Reporte general de bibliotecas ciclo 2022-2023.

Biblioteca	Material audiovisual			Bases de datos/Acervo digital	
	Películas, videocasetes	Discos, casetes, discos compactos	Videodiscos, DVD, Blu-Ray	Discos compactos	Disco de video digitales (DVD)
Dr. Félix Osores Sotomayor	0	0	0	0	0
Josefa Ortiz de Domínguez	0	259	0	0	264
Mariano Azuela	98	7	148	0	18
Enrique Burgos Mondragón	0	38	12	0	0
Juan de Dios Bátiz	0	0	0	0	0
Epigmenio González	53	22	56	0	0
Rosario Castellanos	62	13	40	0	0
Biblioteca Bicentenario	0	92	128	92	128

La siguiente tabla 22, muestra la distribución de la colección en cada biblioteca, incluye libros y publicaciones periódicas. En cuanto a la organización de la colección, los materiales se encuentran clasificados con el Sistema Decimal de Dewey, utilizado para colecciones generales, y que, como proceso centralizado, se utiliza para todas las colecciones de bibliotecas integradas a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Las nuevas colecciones recibidas en donación por particulares u otros, por lo general, no han pasado por el proceso de catalogación y clasificación, y su registro se realiza en una base de datos elaborada en Excel, que abarca el registro bibliográfico, así como la identificación del estante y la charola en que se encuentra el material.

Para consulta del material las bibliotecas cuentan con el catálogo físico y una biblioteca tiene disponible el catálogo en línea. Cabe subrayar que las colecciones en línea se

encuentran en la biblioteca digital[21] que mantiene la Dirección General de Bibliotecas de la Secretaría de Cultura. Su acceso es por medio de internet.

Tabla 22. Volumen de la colección

Fuente: Información obtenida de USEBEQ. Reporte general de bibliotecas ciclo 2022-2023.

Biblioteca	Libros		Publicaciones periódicas	
	Títulos	Volúmenes	Títulos	Por volumen
Josefa Ortiz de Domínguez	18934	18934	31	1119
Mariano Azuela	10129	11877	51	1000
Rosario Castellanos	8369	11350	28	551
Biblioteca Bicentenario	2926	3399	76	1006
Juan de Dios Bátiz	2428	4482	10	230
Enrique Burgos Mondragón	4005	5255	11	113
Epigmenio González	3366	3960	14	275
Dr. Félix Osores Sotomayor	5530	5530	495	495

3.1.3 Servicios bibliotecarios y de información

En este apartado, destaca la uniformidad de la información, ya que todas las bibliotecas del Sistema ofrecen la misma línea de servicios, tanto básicos como aquellos incorporados de manera gradual a lo largo del tiempo (véase tabla 23). Para evaluar la demanda de estos servicios, los bibliotecarios utilizan estadísticas de uso, las cuales facilitan la implementación de servicios adicionales.

[21] Para conocer la colección digital véase la tabla 2.

Tabla 23. Servicios bibliotecarios y de información

Fuente: Información obtenida de USEBEQ. Reporte general de bibliotecas ciclo 2022-2023. Directorio Nacional de bibliotecas públicas de la Secretaría de Cultura

Biblioteca	Préstamo en sala con estantería abierta	Préstamo a domicilio	Consulta	Orientación a usuarios	Actividades de fomento de la lectura	Buzón de sugerencias	Visita guiada	Servicios digitales
Josefa Ortiz de Domínguez	X	x	x	x	X	X	x	X
Mariano Azuela	X	x	x	x	X	X	x	X
Rosario Castellanos	X	x	x	x	X	X	x	X
Biblioteca Bicentenario	X	x	x	x	X	X	x	X
Juan de Dios Bátiz	X	x	x	x	X	x	x	X
Enrique Burgos Mondragón	X	x	x	x	X	X	x	x
Epigmenio González	X	x	x	x	X	X	x	X
Dr. Félix Osores Sotomayor	X	x	x	x	X	X	x	X

Con estos servicios se da atención a niños, jóvenes y adultos y servicios especializados para grupos vulnerables, incluyendo actividades de beneficio general como talleres de lenguaje de señas. Los horarios de las actividades se ajustan según las características de los usuarios, abarcando tanto la mañana como el mediodía y la tarde. Este enfoque flexible se adapta a las necesidades y preferencias de la comunidad.

El acceso a Internet es un componente crucial disponible en todas las bibliotecas; sin embargo, esta función está intrínsecamente ligada a la disponibilidad de equipos adecuados. En algunas bibliotecas, a pesar de la alta demanda de este servicio, la cantidad de equipos resulta insuficiente para satisfacerla plenamente y en algunas el equipo tiene fallas. Cabe recordar que, para un sector importante de la comunidad, la biblioteca pública puede representar un único medio para acceder a este servicio, reafirmando que la biblioteca puede contribuir a disminuir la brecha digital.

La promoción de los servicios se realiza por medio de la página de la Secretaria de cultura y la página de Facebook[22], aparte de publicidad impresa en las mismas bibliotecas y promoción entre los mismos usuarios (véase tabla 24).

El servicio de promoción a la lectura ocupa un lugar preponderante, se da atención a usuarios de todas las edades, por medio de diversas actividades. La forma en que se proporcionan y la demanda que tienen las han convertido en una tradición, son especialmente solicitadas aquellas relacionadas con eventos históricos y tradicionales. Durante las vacaciones de verano, los talleres "Mis vacaciones en la biblioteca" son ampliamente reconocidos por la comunidad. Un servicio complementario y esencial es el préstamo a domicilio, con un registro de 612 préstamos durante el primer trimestre de 2023.

El servicio de Internet se focaliza principalmente en dos bibliotecas, Juan de Dios Bátiz con 43.2% y Josefa Ortiz con 35.3%, en porcentajes menores se encuentran las restantes bibliotecas 7.8% Bicentenario, 6.8% Mariano Azuela, 6.6% Félix Osores.

En cuanto a las actividades fuera de la biblioteca o extramuros, se realizan visitas a escuelas, principalmente en niveles preescolar y primaria. Además, servicios como los talleres de campo se llevan a cabo fuera de las instalaciones, cumpliendo una doble función: promover la biblioteca y acercar sus servicios a sectores de la comunidad más distantes. Estas iniciativas reflejan el compromiso continuo de la biblioteca en fomentar la lectura y servir como un recurso accesible para todos los miembros de la comunidad.

[22] Véase para más información: https://www.facebook.com/BPMQRO/

Tabla 24. Actividades de promoción a la lectura y otras actividades

Fuente: Información obtenida de la secretaria de Cultura, Municipio de Querétaro

Biblioteca	Fomento a la lectura			Actividades extras		
	Préstamo a domicilio	Actividades	Asistentes	Actividades	Asistentes	Usuarios internet
Josefa Ortiz de Domínguez	85	7	44	22	233	166
Mariano Azuela	46	44	399	6	380	32
Rosario Castellanos	82	10	26	2	106	0
Biblioteca Bicentenario	147	28	188	3	70	37
Juan de Dios Bátiz	70	7	39	32	287	203
Enrique Burgos Mondragón	30	18	76	24	270	0
Epigmenio González	81	8	101	3	46	0
Félix Osores Sotomayor	71	9	76	4	176	31

Una parte importante del servicio de la biblioteca es la de contar con espacios físicos adecuados para desarrollar las actividades, de las bibliotecas que integran el sistema, dos de ellas, cuentan con un único espacio en donde desarrollan todas las actividades, de lectura, estudio, manualidades, sala de cómputo, y otras. Las restantes seis tienen espacios adecuados para cada servicio, lo que es recomendable, para comodidad de los usuarios. En ambos casos se procura distinguir los espacios y ambientarlos (véase tabla 25).

Un espacio destacado, es la sala especial para usuarios con debilidad visual, en la biblioteca Mariano Azuela, que tiene esta característica, muy recomendable para replicar en las bibliotecas del Sistema, esto refuerza, que los espacios en la biblioteca pública son importantes porque facilitan el acceso a la información, fomentan la lectura, promueven la interacción comunitaria, garantizan la inclusión y accesibilidad, y permiten la innovación y el aprendizaje continuo.

Tabla 25. Espacios en la biblioteca

Fuente: Directorio nacional de bibliotecas públicas de la Secretaría de Cultura.

Biblioteca	**Sala de consulta**	**Sala general**	**Sala juvenil**	**videoteca**	**Sala para Invidentes y/o con discapacidad visual**	**Sala infantil**
Josefa Ortiz de Domínguez	X	x	X	x		x
Mariano Azuela	X	x	X	x	x	x
Rosario Castellanos	X	x	X	x		x
Biblioteca Bicentenario	X	x	X			x
Juan de Dios Bátiz	X	x	x	x		x
Enrique Burgos Mondragón	X	x	x	x		x
Epigmenio González	X	x	x			x
Dr. Félix Osores Sotomayor	X	x	x	x		x

Los recursos materiales y computacionales, como videocaseteras, pantallas, escáneres, impresoras, son importantes en las bibliotecas, porque amplían el acceso a la información, facilitan la educación multimedia, apoyan la investigación y fomentan la inclusión digital, enriqueciendo así la experiencia de los usuarios. Al contar con información en formatos especiales, lo mejor es contar con los medios para reproducir la información y ayudar a su preservación (véase tabla 26).

Tabla 26. Recursos materiales

Fuente: Información obtenida de USEBEQ. Reporte general de bibliotecas ciclo 2022-2023.

Biblioteca	Recursos materiales y computacionales									
	Proyecto	Televisión	Videocasetera	Equipo de sonido	Módem	Escáner	Impresoras	Computadoras		Unidad de DVD
								en uso	en reparación	
Dr. Félix Osores Sotomayor	1	1	0	1	1	1	2	4	10	0
Josefa Ortiz de Domínguez	1	1	1	1	1	1	2	6	0	1
Mariano Azuela	1	1	1	1	1	0	1	5	0	2
Enrique Burgos Mondragón	1	1	1	1	2	1	2	4	0	1
Juan de Dios Bátiz	1	0	0	1	1	1	2	9	0	1
Epigmenio González	1	1	0	1	0	0	1	3	0	1
Rosario Castellanos	1	1	2	2	1	1	2	5	1	1
Biblioteca Bicentenario	1	0	0	1	1	1	2	12	0	0

3.1.4 Personal profesional y no profesional

En cuanto al aspecto del personal, la distribución promedio implica la asignación de aproximadamente dos bibliotecarios para la atención al público, siendo la Biblioteca Juan de Dios Bátiz la que cuenta con mayor personal. La biblioteca Félix Osores cuenta con una persona con formación profesional en el área de Bibliotecología, el personal de las otras bibliotecas posee diversas formaciones, aunque todos han recibido capacitación por parte de la Red Nacional de Bibliotecas para brindar servicios eficientes. El personal es asistido en ocasiones para proporcionar el servicio por estudiantes, que realizan su servicio social. Por lo que suele llamarse personal de apoyo a los servicios bibliotecarios (véase tabla 27). En conjunto este aspecto adquiere relevancia, dado que el personal desempeña un papel central en la gestión de todas las actividades de la biblioteca. Un equipo más numeroso se traduce en una mayor capacidad para ofrecer atención y

servicios a la comunidad. Especificando las funciones; los directivos, son las personas responsables de cada biblioteca, entre sus funciones están la coordinación y supervisión del funcionamiento de la biblioteca, los procesos técnicos, aunque se mencionan, no tienen personal asignado, ya que esta tarea esta centralizada por la Dirección General de bibliotecas, quien envía a cada biblioteca las baterías de material procesado. En cuanto a las restantes funciones, es decir de apoyo en los servicios administrativos, este personal se encuentra colaborando con los directivos en la realización de diversas actividades de oficina como archivar información, hacer llamadas telefónicas o envío de documentos.

Tabla 27. Personal de las bibliotecas

Fuente: Información obtenida de USEBEQ. Reporte general de bibliotecas ciclo 2022-2023.

Biblioteca	Total	directivo	procesos técnicos	servicios al publico	de apoyo a los servicios bibliotecarios	administrativo	de apoyo a los servicios administrativos	otros
Dr. Félix Osores Sotomayor	1	1	0	0	0	0	0	0
Josefa Ortiz de Domínguez	2	1	0	0	1	0	0	0
Mariano Azuela	2	1	0	1	0	0	0	0
Enrique Burgos Mondragón	2	1	0	0	1	0	0	0
Juan de Dios Bátiz	4	1	0	0	1	0	0	2
Epigmenio González	1	1	0	0	0	0	0	0
Rosario Castellanos	2	0	0	0	0	1	1	0
Biblioteca Bicentenario	3	1	0	0	0	1	0	1

En el año 2021, en conjunto las bibliotecas municipales, atendieron a 14,941 usuarios, brindaron servicio de préstamo de libros a domicilio a 784 personas, realizaron 564 acciones de fomento a la lectura y 241 actividades externas, además de prestar servicios de Internet a sus usuarios (Anuario económico municipal, 2022, p.33). De acuerdo con las estadísticas, la asistencia de usuarios se muestra a continuación en la tabla 28:

Tabla 28. Bibliotecas Públicas Municipales, 2021. Asistencia de usuarios

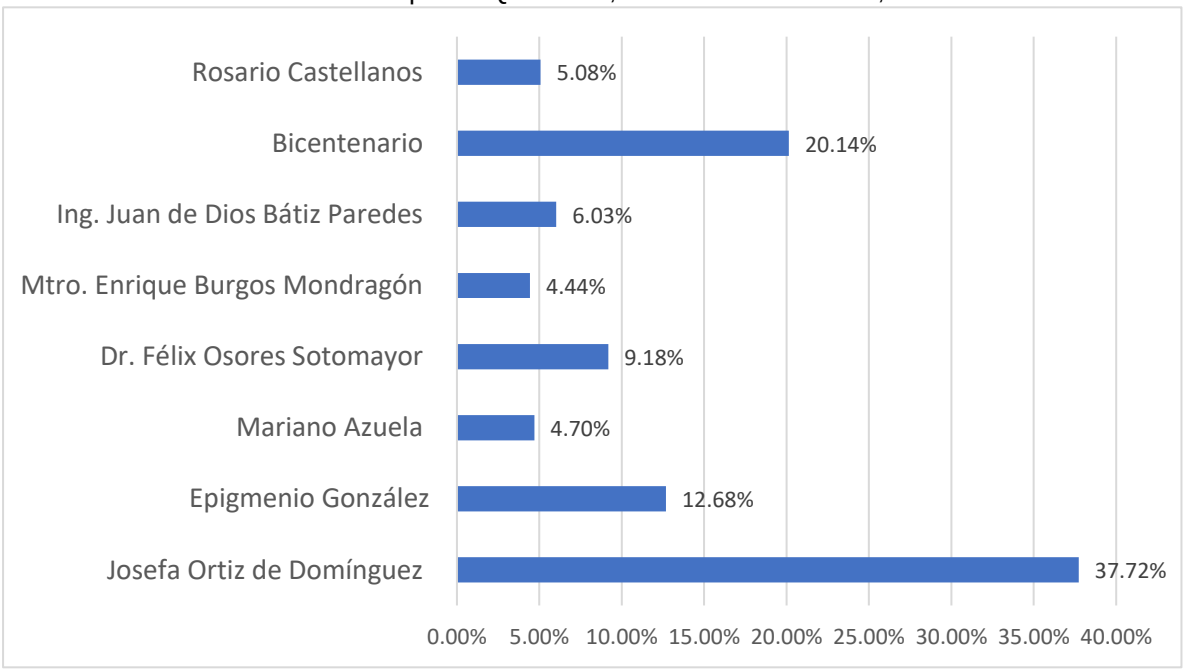
Fuente: Municipio de Querétaro. Secretaría de Cultura, 2022

Delegación	Biblioteca	Usuarios
Centro Histórico	Josefa Ortiz de Domínguez	5,471
Epigmenio González Flores	Epigmenio González	1,840
Felipe Carrillo Puerto	Mariano Azuela	682
Félix Osores Sotomayor	Dr. Félix Osores Sotomayor	1,332
	Mtro. Enrique Burgos Mondragón	644
Josefa Vergara y Hernández	Ing. Juan de Dios Bátiz Paredes	875
Santa Rosa Jáuregui	Bicentenario	2,921
	Rosario Castellanos	737

El mayor porcentaje de asistencia lo tiene la biblioteca Josefa Ortiz de Domínguez con un 37.72% el resto varia (véase gráfica 4). Según datos del Sistema Nacional de Información Cultural (INCIC), estima que, en promedio, a cada biblioteca del municipio, en conjunto con las estatales, les correspondería atender alrededor de 74,984 habitantes, lo que representa un esfuerzo constante y una meta aun alta por cumplir.

Gráfica 4. Porcentaje de asistencia por biblioteca en 2021

Fuente: Municipio de Querétaro, Secretaría de Cultura, 2022



En relación con lo anterior, la siguiente figura 8 indica que existen 1.33 bibliotecas públicas por cada 100 mil habitantes en el Municipio de Querétaro.

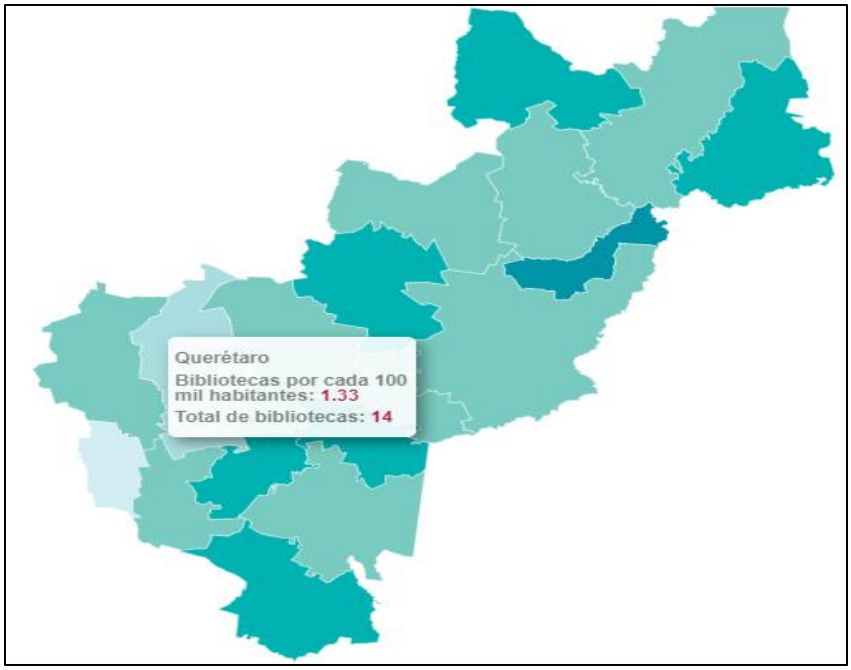


Figura 8. Bibliotecas Públicas por cada 100 mil habitantes, Querétaro 2020
Fuente: Sistema Nacional de Información Cultural.

A partir, del trabajo que se ha realizado en materia de servicios bibliotecarios por parte del Sistema municipal de bibliotecas, las anteriores cifras muestran la extensa área de oportunidad que aún se tiene para atender a otra muy extensa comunidad de usuarios que continua en crecimiento.

En conjunto la información revela una cierta uniformidad de los servicios ofrecidos por las bibliotecas del Sistema, como los servicios básicos y algunos adicionales proporcionados en todas las bibliotecas. Por el lado de las colecciones, se tienen aún diferencias en cuanto a volumen de la colección y tipos de materiales audiovisuales. Aunque hay una demanda continua de servicios como acceso a Internet, algunos desafíos, como la insuficiencia de equipos, persisten en algunas bibliotecas.

La promoción de servicios se realiza a través de plataformas digitales y publicidad impresa, con especial énfasis en la promoción de la lectura a través de diversas actividades. La atención abarca usuarios de todas las edades, con servicios que van desde préstamos a domicilio hasta actividades fuera de la biblioteca, como visitas a escuelas y talleres de campo. Los espacios físicos son fundamentales, destacando la importancia de la accesibilidad y la inclusión, especialmente con áreas especiales para usuarios con debilidad visual y otros grupos de usuarios con habilidades diferentes.

3.2 Población de estudio

La población de estudio para esta investigación se define como los usuarios de las bibliotecas públicas municipales de la ciudad de Querétaro, mayores de 10 años. La elección se fundamenta en la consideración de que, a partir de esta edad, los individuos tienden a poseer un nivel de madurez y desarrollo cognitivo que les permite ejercer su propio criterio de manera más autónoma, incluyendo el uso de los recursos bibliotecarios. Esta decisión busca capturar una muestra que refleje una capacidad suficiente para comprender y responder de manera significativa a las dimensiones de la investigación relacionadas con la biblioteca.

Para fines estadísticos y de investigación, Johnson y Kuby (2004), definen a la población como “la colección completa de individuos u objetos de interés para el recolector de la muestra” (p.9), agregan además que está definida cuando se especifica la lista de elementos que pertenecen a ella.

El método para determinar el tamaño de la muestra (n), proviene de la teoría de inferencia estadística, para poblaciones heterogéneas (sin sesgo conocido) y elegidas aleatoriamente (al azar), dicha teoría juega con tres factores, que son: el error máximo de estimación E, el binomio pq y el coeficiente de confianza $z(\alpha/2)$. Como se mostrará a

continuación, existe una “lucha tripartita por la supremacía entre estos tres factores”. (Johnson y Kuby, 2004, p.318), que determina el valor de n.

La inferencia estadística permite extrapolar los resultados obtenidos de una muestra representativa de usuarios a la población completa de usuarios de la biblioteca. Esto significa que los hallazgos del estudio pueden aplicarse de manera más amplia y general. Para determinar el tamaño de la muestra se parte de la ecuación para calcular el error máximo de estimación E para una población aleatoria:

$$E = z\,(\alpha / 2)\sqrt{\frac{pq}{n}} \tag{1}$$

donde z (α / 2) es el coeficiente de confianza, pq es el coeficiente binomial y n es el tamaño de la muestra, entonces requerimos despejar ***n*** de la ecuación (1). Elevando al cuadrado a ambos lados de la ecuación (1) tenemos

$$E^2 = [z(\alpha/2)]^2 \frac{pq}{n} \tag{2}$$

Multiplicando por n a ambos lados de la ecuación (2) obtenemos:

$$nE^2 = [z(\alpha/2)]^2\, pq \tag{3}$$

Finalmente dividiendo a ambos lados de la ecuación (3) por E^2 obtenemos

$$n = \frac{[z(\alpha/2)]^2 pq}{E^2} \tag{4}$$

Con esta ecuación es posible determinar el tamaño de la muestra n, es decir el número total de usuarios que se encuestaran**.** Es necesario advertir que tanto el coeficiente de confianza z(α/2) como el coeficiente binomial pq están ya definidos, el coeficiente de confianza en tablas de valores críticos para distribuciones normales estándar, y el binomio pq está determinado por el valor que pueda tomar p entre 0 y 1 que a su vez determina el valor de q, ya que por definición p + q = 1, entonces el producto pq es máximo cuando p = 0.5 y q = 0.5 lo cual asegura el mayor tamaño de la muestra.

Ahora examinando la ecuación (4), como se mencionó al principio, se observa que hay tres factores que determinan el tamaño de la muestra:
1) el coeficiente de confianza z(α/2),
2) el valor del producto pq y
3) el error máximo E.

Un aumento o disminución afecta el tamaño de la muestra, por ejemplo si el valor del coeficiente de confianza crece o decrece manteniendo los otros factores constantes, entonces el tamaño de la muestra aumenta o disminuye respectivamente, también si el binomio pq aumenta o disminuye manteniendo los otros factores constantes, entonces el tamaño de la muestra aumentará o disminuirá respectivamente, pero un aumento o disminución del error máximo tiene el efecto opuesto ya que E se encuentra en el denominador de la ecuación (4) y es inversamente proporcional a n.

Entonces, el trabajo de equilibrar el coeficiente de confianza, el error máximo y por lo tanto el tamaño de la muestra es un propósito para la esta tesis.

A su vez: el coeficiente de confianza z(α/2) depende del nivel de confianza (1-α), estos dos factores están determinados en tablas de valores críticos de z, para distribuciones normales de dos colas (véase figura 9).

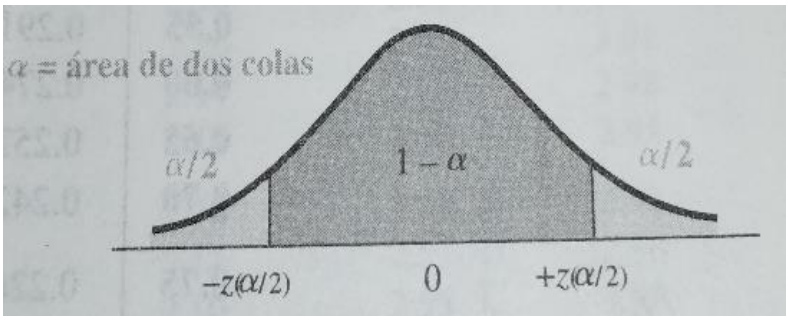


Figura 9. Distribución gaussiana

Fuente: Johnson, Robert, Kuby, Patricia (2004). *Estadística elemental lo esencial.*

Calculando el valor numérico de n (véase tabla 29).

Tabla 29. Valores prestablecidos

Fuente: Johnson, Robert, Kuby, Patricia (2004). Estadística elemental lo esencial.

α	0.25	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01
z(α/2)	1.15	1.28	1.65	1.96	2.33	2.58
1-α	0.75	0.80	0.90	0.95	0.98	0.99

Los elementos de esta tabla son los valores críticos de z para los cuales el área bajo la curva que representa α se divide equitativamente entre las dos colas (los dos extremos) de la gráfica de una distribución normal Gaussiana (Johnson y Kuby, 2004, p.505).

Se desea un nivel de confianza (1-α) del 95%, por lo tanto, al observar en la quinta columna de izquierda a derecha de la tabla, se encuentra que el coeficiente de confianza correspondiente de z(α/2) tiene el valor de 1.96 eligiendo un error máximo de estimación del 6% expresado en centésimos (0.06) y tomando p = 0.5 y q = 0.5 para maximizar el tamaño de la muestra, se tienen así todos los datos necesarios para calcular n, sustituyendo en la ecuación (4) tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2\,(0.5)(0.5)}{(0.06)^2} = \frac{0.9604}{0.0036} = 266$$

La elección de estos valores numéricos se conoce como modelación de la muestra. Por lo tanto, la muestra de usuarios de bibliotecas públicas municipales del estado de Querétaro elegidos de forma aleatoria es decir al azar y considerado como un grupo heterogéneo de personas sin ningún sesgo conocido, es de 266 usuarios.

La muestra obtenida, se considera dentro del rango promedio, que indican Sampieri y Mazariegos (2003), para poblaciones de organizaciones regionales (véase tabla 30).

Tabla 30. Muestras típicas de estudios sobre poblaciones humanas y organizacionales
Fuente: Sampieri, Roberto y Mazariegos Franco, Carmen (2003). *Metodología de la investigación*

Número de subgrupos	Población de sujetos u hogares		Poblaciones de organizaciones	
	Nacionales	Regionales	Nacionales	Regionales
Ninguno/pocos	1000 - 1500	200 – 500	200 - 500	50 - 200
Promedio	1500 - 2500	500 – 1000	500 -1000	200 - 500
Muchas	2500 ó +	1000 ó +	1000 ó +	500 ó +

Para calcular la cantidad de encuestas asignadas a cada biblioteca, se dividió el número total de muestras, entre la cantidad total de bibliotecas. Como resultado, se determinó aplicar 33 encuestas por cada biblioteca.

3.3 Metodología

Tipo de método: A partir del reconocimiento de la población total, se seleccionó el método directo, a razón de que se entrevistó cara a cara a los sujetos de investigación y el método, cuantitativo en función al análisis de los datos obtenidos.
Tipo de Técnica: Entrevista.
Tipo de Instrumento: Cédula de entrevista. Con el propósito de obtener información completa y detallada para la investigación, se diseñó una encuesta que consta de 13 preguntas cerradas y 2 preguntas abiertas, en conjunto abarcan aspectos relevantes para

el estudio: datos generales, necesidades de información, comportamiento informativo y niveles de satisfacción **(véase anexo 4).**

Partes de la encuesta:

a. Datos generales:

Se incluyen 4 preguntas diseñadas para recopilar información relativa a sus características personales como edad, género, nivel educativo y situación laboral.

b. Necesidades de información: Este segmento comprende 6 preguntas destinadas a explorar las necesidades específicas de información de los participantes. Por ello, se pregunta con qué frecuencia necesita acudir a la biblioteca, el motivo, para hacer uso de esta, el tipo de información requerida, y las dificultades a las que se enfrentó cuando necesitó la información.

c. Comportamiento en la búsqueda de Información: Consta de 4 preguntas que se centran en investigar los hábitos y comportamientos de los participantes al buscar información.

En este sentido se cuestiona sobre el uso de la biblioteca, y de los servicios tecnológicos que prefiere utilizar cuando busca información, el tipo de información que consulta generalmente, así como el tipo de colecciones que mayormente consulta.

d. Satisfacción en el uso de la biblioteca: Esta sección está representada por diversas preguntas que permiten valorar diferentes elementos de la biblioteca como su personal, las fuentes y recursos informativos, los servicios bibliotecarios y de información y algunos aspectos físicos de la biblioteca como su espacio, mobiliario, ubicación, etcétera. Cabe mencionar que algunas de las preguntas que se presentan en esta sección fueron estructuradas considerando el modelo LibQUAL[23], para recopilar información de los usuarios sobre varios aspectos de los servicios.

[23] Modelo desarrollado por desarrollado por la ARL (Asso- ciation of Research Libraries), como herramienta de evaluación de servicios bibliotecarios. Para más información véase: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/109646/3/Jativa-Miralles_Gallo-Leon_2006_BolANABAD.pdf

3.3.1 Procedimiento de obtención de datos

Para la realización de este trabajo se llevaron a cabo los siguientes pasos:

- Parte conceptual.

En esta etapa, se llevó a cabo la revisión y selección de la literatura relacionada sobre el tema de investigación, con el objetivo de obtener una mayor comprensión de las teorías existentes, investigaciones previas y enfoques metodológicos relevantes como base conceptual para la investigación.

- Determinación de la población para la aplicación de la entrevista.

Se definió el grupo de individuos objeto de las entrevistas, y la cantidad establecida de 33 encuestas para cada una de las ocho bibliotecas del estudio.

- Elaboración de la cédula de entrevista.

Se diseño el instrumento de recolección de datos. Una cédula de entrevista con preguntas y guías que permiten obtener la información necesaria de los participantes.

- Aplicación de la cédula de entrevista.

En cada biblioteca se llevó a cabo la aplicación de la encuesta indistintamente entre los usuarios, mayores de 10 años. Esto conforme se encontraban los diferentes tipos de usuarios al momento de estar presente el encuestador, el personal bibliotecario apoyo en la aplicación de las encuestas. Se preguntó inicialmente la edad y si eran menores de edad se solicitó al tutor o adulto acompañante el consentimiento para aplicar la encuesta. Dado el consentimiento se explicó el propósito de ésta. En otros casos, el bibliotecario estuvo presente para aplicar la encuesta, en el caso de mayores de edad se aplicó conforme se encontrarán presentes en los diferentes sitios de las bibliotecas.

- Análisis e interpretación de la información obtenida.

Se recopiló y organizó la información. Se procedió al vaciado de datos, comenzando por cada biblioteca y luego contrastando los resultados obtenidos, así como la comprobación de las hipótesis formuladas al inicio del estudio. Se redactaron los resultados obtenidos, las conclusiones y las recomendaciones.

- Tiempo.

La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo durante los meses de mayo y junio, con visitas programadas de acuerdo con las actividades con los usuarios y de las actividades de los bibliotecarios.

- Consideraciones éticas y permisos.

Para dar inicio al estudio, se redactó un oficio solicitando el permiso necesario para llevar a cabo la investigación. Este documento fue dirigido a la directora de la Secretaría de Educación Municipal. La respuesta oficial fue recibida a través del titular del Departamento de Formación y Educación Artística y Cultural, quien se encargó de coordinar la comunicación con los bibliotecarios de las respectivas bibliotecas. Posteriormente, se llevaron a cabo entrevistas personales con los bibliotecarios para explicarles los objetivos y detalles generales del estudio. En colaboración con ellos, se planificó la aplicación de los cuestionarios, y se recibió su valioso respaldo para llevar a cabo dicho proceso. Con respecto a los usuarios, se les informó sobre los objetivos del cuestionario, se garantizó la confidencialidad de sus datos y se explicó el tratamiento ético de la información recopilada. En caso de aquellos menores de edad, se solicitó permiso a los tutores o familiares que acompañaban al menor y así se aplicó la encuesta en su presencia, indicando la confidencialidad de la información. Se mencionó la importancia de la encuesta para obtener información sobre que mejorar en la biblioteca y el soporte para hacerlo.

- Limitaciones para llevar a cabo el estudio.

La principal limitación experimentada fue adaptarse a los horarios de las actividades programadas, ya que cada biblioteca las organiza según la conveniencia de los usuarios. Además, la distancia entre las bibliotecas y el tiempo de traslado también se convirtieron en factores a considerar para sincronizar con precisión los horarios de las actividades. En lo que respecta a los usuarios, la variabilidad en la asistencia a las actividades afectó la aplicación de los cuestionarios. De esta manera, se implementaron los cuestionarios de manera gradual hasta alcanzar la muestra establecida. Cabe destacar que la disposición de los usuarios para responder el cuestionario fue notablemente alta, alcanzando un 99.9%, y únicamente tres personas declinaron participar debido a limitaciones de tiempo.

3.4 Análisis de resultados

Después de aplicar el instrumento de recopilación de datos, se llevó a cabo el análisis cuantitativo de la información obtenida. Los resultados reflejan los momentos en que se llevó a cabo la encuesta, variando en función de la actividad que realizaba el usuario, los servicios de que hacía uso, así como la cantidad y el tipo de usuarios presentes.

a. Datos generales

Tabla 31. Edad de los usuarios

Fuente: Elaboración propia

Biblioteca	Edad				
	10 –15 años	16- 25 años	26 – 40 años	41– 50 años	51 en adelante
Mariano Azuela	19	7	4	4	1
Josefa Ortiz de Domínguez	7	10	13	1	2
Rosario Castellanos	5	23	2	1	2
biblioteca Bicentenario	6	17	8	1	1
Juan de Dios Bátiz	6	7	10	8	2
Enrique Burgos	9	7	4	7	6
Félix Osores	13	10	7	2	1
Epigmenio González	9	9	6	3	6
Total	74	90	54	27	21

Dada la información recabada (véase tabla 31), se observa: El grupo de edad de 16 a 25 años es el más recurrente (90 usuarios) seguido por el de 10 a 15 años con 74 usuarios, es decir, que entre ambos grupos representan el 61.5% de usuarios, lo que deduce que el grupo de mayor presencia son jóvenes menores de 26 años. Cabe mencionar que existe una presencia continua de niños menores a la edad propuesta para ser encuestados, algunos de ellos acuden en compañía de una persona adulta.

La presencia de adultos mayores de 51 años representa un 7.9%, también participan en las actividades de la biblioteca.

Tabla 32. Género de los usuarios

Fuente: Elaboración propia

Género	Biblioteca								
	Mariano Azuela	Josefa Ortiz de Domínguez	Rosario Castellanos	Bicentenario	Juan de Dios Bátiz	Enrique Burgos	Félix Osores	Epigmenio González	Total
Masculino	11	12	10	7	10	15	15	17	97
Femenino	23	20	23	26	23	17	18	15	165
Ninguno de los anteriores	1	1	0	0	0	1	0	1	4

La distribución de usuarios en la tabla 32, muestra una predominancia del sector femenino, constituyendo el 62% del total, en comparación con el 36% de usuarios masculinos. Además, un 1.5% se identificó como perteneciente a categorías distintas de las anteriores, destacando la diversidad de la población usuaria.

Tabla 33. Escolaridad de los usuarios

Fuente: Elaboración propia

Escolaridad	Biblioteca								
	Mariano Azuela	Josefa Ortiz de Domínguez	Rosario Castellanos	Biblioteca Bicentenario	Juan de Dios Bátiz	Enrique Burgos	Félix Osores	Epigmenio González	Total
a. Primaria	15	7	4	2	3	3	13	2	49
b. Secundaria	5	2	2	2	7	6	10	17	51
c. Bachillerato o técnico	13	5	22	22	14	16	7	10	109
d. Universidad	2	19	4	5	7	6	3	4	50
e. Posgrado	0	0	1	2	1	2	0	0	6
f. Otro:	0	0	0	0	1	0	0	0	1

Como se muestra en la tabla 33, el nivel educativo más frecuente entre los usuarios es el bachillerato, con 109 usuarios, seguido por la secundaria con 51 y la universidad con

50. La biblioteca Josefa Ortiz muestra una menor presencia del grupo de bachillerato, durante el tiempo de aplicación de la encuesta, destacando por otra parte, una mayor presencia de usuarios con educación universitaria. La combinación de usuarios de nivel educativo medio superior constituye el 40% del total, y al sumarse a los usuarios de nivel medio, representan el 56% del perfil educativo de los usuarios que frecuentan las bibliotecas.

Tabla 34. Actividad laboral

Fuente: Elaboración propia

Actividad	Biblioteca								
	Mariano Azuela	Josefa Ortiz de Domínguez	Rosario Castellanos	Biblioteca Bicentenario	Juan de Dios Bátiz	Enrique Burgos	Félix Osores	Epigmenio González	Total
a. Estudiante	27	8	4	21	13	18	23	11	125
b. Empleado	4	11	2	7	12	4	2	5	46
c. Desempleado	0	1	22	2	2	0	0	9	36
d. Trabajador independiente	0	7	4	0	2	1	2	7	23
e. Ama de casa	4	6	1	3	3	10	6	1	34
f. Jubilado	0	1	0	0	0	0	0	0	2
g. Otro:	0	0	0	0	1	0	0	0	1

En los resultados, sigue destacando la marcada presencia de estudiantes, lo que subraya la continua relevancia de la biblioteca como recurso de apoyo educativo para usuarios de diversos niveles académicos. Otro grupo significativo son los empleados, que en algunos casos son los padres o madres de los niños que asisten a las actividades y los acompañan. Aunque su uso de la biblioteca suele ser más esporádico en comparación con el de sus hijos, en ocasiones participan activamente en las diversas actividades ofrecidas, mostrando interés por talleres como el de lenguaje de señas (Josefa Ortiz) o la lectura en braille (Mariano Azuela). Las amas de casa, según la tabla 34 y la asistencia registrada, emergen como un grupo que gana presencia en las actividades de la biblioteca, ya sea acompañando a sus hijos o participando directamente.

Un aspecto relevante para considerar es el sector identificado como desempleado, el cual puede acudir a la biblioteca para acompañar a otros usuarios, aprovechar su tiempo libre o participar en actividades específicas. Este punto señala una oportunidad para la biblioteca de ampliar sus talleres o actividades del tipo "hágalo usted mismo" y de establecer un directorio de instituciones que respalden a estos usuarios en capacitación y preparación. En lo que respecta a los jubilados, su presencia en la biblioteca se muestra limitada en comparación con otros grupos mencionados, esto se relaciona con la edad de los asistentes, mayores de 51 años.

b. Necesidades de información

Tabla 35. ¿Con qué frecuencia necesita acudir a la biblioteca?

Fuente: Elaboración propia

Frecuencia	Biblioteca								
	Mariano Azuela	Josefa Ortiz de Domínguez	Rosario Castellanos	Biblioteca Bicentenario	Juan de Dios Bátiz	Enrique Burgos	Félix Osores	Epigmenio González	Total
a. Diariamente	5	3	11	5	11	4	8	4	51
b. Una vez a la semana	12	12	13	12	7	11	12	11	90
d. Una vez por mes	16	5	5	4	13	12	3	6	64
e. Ocasionalmente	2	11	4	10	2	6	10	12	57
f. Otro	0	2	0	2	0	0	0	0	4

La frecuencia de visitas más común (véase tabla 35) es una vez por semana, contando con 90 usuarios, seguida de una vez por mes con 69 usuarios, mientras que un grupo de 51 usuarios acude diariamente. Si consideramos las frecuencias diarias (de lunes a viernes) y una vez a la semana como visitas frecuentes, observamos que 141 usuarios representan el 53% del total de visitantes, lo que muestra una asistencia recurrente.

Los usuarios más asiduos son principalmente estudiantes, por la necesidad de realizar tareas escolares, quienes también participan activamente en actividades de fomento lector y otras programadas. Una característica distintiva de aquellos que acuden diariamente es que, en su mayoría, residen a corta distancia de la biblioteca, algunos usuarios en etapa escolar frecuentan la biblioteca al salir de la escuela. Otros forman parte del grupo de usuarios asiduos que han desarrollado su relación con la biblioteca a lo largo del tiempo. La categoría de visitantes ocasionales se presenta como un área de oportunidad para la biblioteca (21.4%), ya que representa a usuarios potenciales que la institución busca atraer.

Tabla 36. ¿Por qué motivo necesita hacer uso de la biblioteca?

Fuente: Elaboración propia

Actividad	Biblioteca								Total
	Mariano Azuela	Josefa Ortiz de Domínguez	Rosario Castellanos	Bicentenario	Juan de Dios Bátiz	Enrique Burgos	Félix Osores	Epigmenio González	
a. Estudio	24	10	16	12	13	13	16	5	109
b. Aprovechar los ratos de tiempo libre	7	12	13	14	15	5	6	8	80
c. Convivencia	1	2	1	2	1	1	3	6	17
d. Aprender a utilizar los recursos de la biblioteca	0	2	1	0	0	3	0	9	15
e. Inscribirse a cursos y talleres de capacitación	4	4	1	5	4	11	7	1	37
f. Otro:	0	1	1	0	0	0	1	0	3

En esta tabla 36, se pueden albergar una diversidad de motivos que llevan a los usuarios a acudir a la biblioteca, y en esta instancia se han clasificado en seis categorías representativas, de las actividades más frecuentes identificadas entre los usuarios según los registros, la razón predominante para visitar la biblioteca es por motivo de estudio, representando un 40.9%. Le sigue el aprovechamiento del tiempo libre, vinculado a la

participación en diversas actividades organizadas por la biblioteca, como talleres, la hora del cuento, o talleres sobre tradiciones, pláticas, conferencias, en estas actividades se incluyen talleres de lenguaje de señas (alta demanda) o la exploración del alfabeto en braille. Es notable el interés de los usuarios por acudir a la biblioteca con el propósito de participar en talleres de capacitación (desde manualidades, hasta el aprendizaje de alguna técnica), evidenciando una demanda clara de accesibilidad en las opciones de aprendizaje. En la categoría de "otros", se destaca la lectura de un libro y el interés por conocer las actividades que se están llevando a cabo en la biblioteca.

Tabla 37. ¿Actividades que normalmente lleva a cabo en la biblioteca?

Fuente: Elaboración propia

Actividad	**valoración**						
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
a. Búsqueda y recuperación de Información	45	29	11	4	3	4	0
b. Tareas y trabajos escolares	83	19	17	4	2	0	1
c. Asistencia a actividades lúdicas/recreativas	59	27	7	4	8	2	3
d. Actividades de lectura	40	33	15	7	2	1	1
e. Préstamo y consulta de materiales	11	16	26	4	1	6	1
f. Utilización del Internet	13	10	9	10	0	7	1
g. Asistencia a talleres de capacitación	10	12	7	4	1	2	7
h. Otro:	0	0	0	0	0	0	0

El 31% de puntaje más alto, corresponde a las tareas y trabajos, seguida de la asistencia a actividades lúdicas y recreativas con un 22% (véase tabla 37), continúan en la puntuación las actividades que involucran la realización de alguna manualidad o de lectura. Algunos de los usuarios que acuden a realizar alguna tarea escolar, se quedan también para participar en alguna actividad de la biblioteca, leer, o realizar alguna otra actividad. Se percibe la participación en actividades de tipo grupal.

Sobre la utilización del Internet los resultados estas ligados a la disponibilidad de equipo de cómputo, algunos usuarios solicitan específicamente hacer uso de este servicio. Al acudir a alguna de las actividades anteriores, es común aprovechar también la visita para llevar libros en préstamo a domicilio.

Tabla 38. ¿Qué actividad está realizando en la biblioteca?

Fuente: Elaboración propia

Actividad	Biblioteca								
	Mariano Azuela	Josefa Ortiz de Domínguez	Rosario Castellanos	Bicentenario	Juan de Dios Bátiz	Enrique Burgos	Félix Osores	Epigmenio González	Total
a. Consultando documentos/Búsqueda de información	10	7	10	2	4	7	6	7	53
b. Solicitando libros en préstamo	4	2	8	6	6	5	0	8	39
c. Leyendo periódicos/revistas	0	1	1	2	0	2	0	1	7
d. Consultando sobre información local	0	0	1	0	1	0	0	5	7
e. Utilizando computadoras/navegando en Internet	0	0	0	4	7	0	5	1	17
f. Utilizando recursos electrónicos	0	0	0	0	1	0	0	1	2
g. Viendo películas	0	0	1	1	0	0	0	0	2
h. Escuchando música	0	0	0	2	0	0	0	0	2
i. Estudiando con materiales propios	0	1	0	1	0	1	0	3	6
j. Asistiendo a cursos de formación (por ejemplo: cursos de idiomas, manualidades, etc.)	1	6	0	0	0	0	0	1	8
k. Asistiendo a actividades de fomento lector (reuniones con autores, cuentacuentos, etc.)	9	10	5	6	10	14	6	2	62
l. Compartiendo aficiones con otras personas (club de bordado, yoga, etc.)	0	0	0	5	1	0	0	2	8
m. Otros tipos de actividades (por ejemplo: exposiciones, charlas, etc.)	0	8	7	4	6	0	0	2	27

Puesto que las actividades que el usuario puede llevar a cabo en la biblioteca son también diversas (véase tabla 38), se procedió a definir grupos representativos de las actividades que mayormente se detectan en el usuario.

La participación en actividades de fomento lector obtuvo el mayor número de respuestas con 62 que representa el 25.9%, lo que se demuestra la alta demanda de esta actividad. La consulta de documentos y búsqueda de información sigue a continuación con 53 con 22.08% en respuestas, esta se relaciona también con el préstamo de libros en sala y el préstamo a domicilio.

Se continúa detectando el mismo patrón, algunos usuarios después de terminar sus actividades escolares se integran a otras actividades. El uso de Internet sirve a los usuarios para ver videos y escuchar música, también para consultar información. En la parte de otros, la asistencia a platicas, eventos culturales y educativos ocupa un 11% de las preferencias, con esto se contribuye al enriquecimiento de la comunidad.

De acuerdo con los datos presentados (véase tabla 39), la principal dificultad que enfrentan los usuarios ante la necesidad de obtener información es el factor tiempo, con un porcentaje significativo del 29.32%.

A continuación, la distancia a la biblioteca representa otro obstáculo importante, registrando un 24.06%. El 12.40% destaca la carencia de una computadora personal como un factor limitante para acceder a la información, por lo que se recurre a la biblioteca, como una alternativa. Asimismo, el 13.53% señala que la falta de una biblioteca escolar le afecta al momento de requerir información y recurre a la biblioteca a consultar la información que necesita.

Tabla 39. ¿Cuáles son las dificultades a las que se enfrenta comúnmente cuando necesita de información?

Fuente: Elaboración propia

Actividad	Biblioteca								Total
	Mariano Azuela	Josefa Ortiz de Domínguez	Rosario Castellanos	Bicentenario	Juan de Dios Bátiz	Enrique Burgos	Félix Osores	Epigmenio González	
a. Tiempo para buscar la información	2	3	15	13	12	12	7	14	78
b. La falta de una biblioteca escolar en la escuela	9	1	5	5	4	6	2	4	36
c. La distancia de la biblioteca pública a su casa	2	22	6	8	7	7	7	5	64
d. El no poseer una computadora	7	0	0	3	4	4	9	6	33
e. Al desconocimiento del uso de las tecnologías	0	3	2	1	1	1	4	0	12
f. Al no saber utilizar los materiales de la biblioteca	1	0	5	1	2	3	4	0	16
g. Otra:	7	0	0	2	2	0	0	2	13

En relación con estos últimos aspectos, se deduce que es crucial abordar estas carencias de los usuarios mediante el aprovechamiento de los recursos disponibles en la biblioteca.

Es relevante subrayar que un 6.34% de los usuarios indican desconocer cómo utilizar los materiales de la biblioteca al momento de necesitar información. En resumen, los factores comunes abarcan restricciones temporales, limitaciones en el acceso a recursos educativos y tecnológicos, falta de conocimiento sobre la utilización efectiva de los recursos bibliotecarios, junto con otras dificultades, como el desconocer en que recurso buscar la información y no encontrar los materiales adecuados.

c. Comportamiento en la búsqueda de información

Tabla 40. Uso de la biblioteca

Fuente: Elaboración propia

Actividad	valoración				
	1	2	3	4	5
a. Solicita la ayuda del personal de la biblioteca	99	28	10	2	1
b. Busca la información por sí mismo	73	28	13	1	1
c. Busca ayuda en los demás usuarios de la biblioteca	4	16	15	4	3
d. Desiste de realizar la búsqueda de la información	4	8	8	5	6
e. Recibe ayuda del personal, sin necesidad de solicitarla	75	37	20	3	3

La tabla 40 muestra que la mayoría de las respuestas, reflejan que los usuarios buscan ayuda del personal de la biblioteca, con una ponderación significativa del 37.21%. Este hecho sugiere una disposición positiva hacia el papel del bibliotecario. Además, se observa que el 28.19% de las respuestas indican que el bibliotecario les presta ayuda, revelando un interés hacia las necesidades del usuario y creando en este la percepción de disponibilidad en el servicio. Por otro lado, un 27.44% de los usuarios opta por buscar la información de forma autónoma, demostrando una preferencia por la independencia en la búsqueda de recursos. En esta misma línea, solo un pequeño porcentaje, el 1.5%, decide abandonar su búsqueda de información.

Esta información apunta a una dinámica, donde la interacción entre usuarios y bibliotecarios es fundamental, destacando la relevancia de mantener un equilibrio entre la asistencia proactiva y la autonomía del usuario en el proceso de búsqueda de información.

Tabla 41. ¿Cuáles de los siguientes servicios tecnológicos prefiere utilizar, cuando busca información?

Fuente: Elaboración propia

Actividad	Biblioteca								Total
	Mariano Azuela	Josefa Ortiz de Domínguez	Rosario Castellanos	Bicentenario	Juan de Dios Bátiz	Enrique Burgos	Félix Osores	Epigmenio González	
a. Catalogo en línea	11	6	1	7	3	2	7	9	46
b. Bases de datos (libros electrónicos, audiolibros, etc.)	4	7	4	11	10	6	1	14	57
c. Internet	9	19	8	20	19	6	11	9	101
d. Otros:	5	1	0	0	1	4	3	0	14

En este apartado se evidencia una clara inclinación hacia el empleo de Internet como principal herramienta para la búsqueda de información (véase tabla 41**),** registrando un 40.97%. En segundo lugar, con un 21.42%, se destaca la utilización de bases de datos que contengan libros y audiolibros, el uso del Internet interviene en este aspecto. El catálogo en línea ocupa la tercera posición con un 17.29% de preferencia entre los usuarios, cabe mencionar solo algunas bibliotecas disponen de esta modalidad. Además, se menciona entre las opciones adicionales el uso del teléfono celular como soporte para las búsquedas de material dentro de la biblioteca. De la totalidad de la muestra seleccionada, se constató que un 84.96% encuentra familiar este tipo de recursos de la biblioteca. No obstante, se destaca la necesidad de proporcionar información detallada acerca del catálogo (en donde se encuentra automatizado), destacando sus características distintivas y promoviendo un mayor interés por parte del usuario para fomentar su uso.

Tabla 42. ¿Cuándo realiza una búsqueda en la biblioteca, que tipo de información consulta generalmente?

Fuente: Elaboración propia

Actividad	valoración					
	1	2	3	4	5	Total
a. Datos estadísticos	36	24	7	4	1	72
b. Noticias y artículos	8	17	6	3	3	37
c. Datos históricos	71	35	10	0	1	117
d. Información sobre capacitación o laboral	12	2	2	4	4	24
e. Información sobre alguna asignatura (español, matemáticas, etc.)	115	24	10	3	3	155
f. Otros, ¿cuáles?	0	0	0	0	0	0

Para la elaboración de la tabla 42 se definieron grupos representativos de las preferencias que mayormente se detectan en los usuarios. Entre las distintas opciones presentadas en este apartado, se deduce que el tipo de información más solicitada es aquella que responde a preguntas relacionadas con asignaturas escolares variadas, abarcando un 58.27%. Asimismo, otra categoría destacada es la búsqueda de datos históricos, con un 43.9%, seguida por el empleo de datos estadísticos, especialmente los provenientes de atlas o anuarios. También se evidencia que la información acerca de capacitaciones, tales como cursos, talleres y pláticas, es consultada y representa un 9.0%. En general las preferencias de información para trabajos escolares pueden variar según la naturaleza del tema, los requisitos del proyecto y las preferencias individuales del estudiante **(Ver anexo 2).**

Tabla 43. ¿Qué colecciones utiliza con mayor frecuencia en la biblioteca?

Fuente: Elaboración propia

Colección	Valoración					
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
a. Colección infantil	83	27	5	2	0	2
b. Colección general	67	21	16	2	2	0
c. Colección de consulta	79	25	10	6	1	0
d. Colección de publicaciones periódicas	16	20	13	18	0	1
e. Colecciones especiales (audios, videos, películas)	6	9	16	5	2	3
g. Otro	10	10	7	4	1	2

En la tabla 43, se destaca un patrón consistente en el uso de las tres principales colecciones: La colección de consulta cuenta con la valoración más alta, representando un 24.64% de la utilización total, esto principalmente en el uso de diccionarios, atlas y anuarios. A continuación, la colección infantil es la segunda más utilizada, abarcando un 24.23%, tanto por niños, como por adultos, mientras que la colección general ocupa el tercer lugar con un 21.99%. Por otro lado, las demás colecciones muestran evidentes diferencias en su utilización. Esto sugiere una preferencia más marcada por ciertos tipos de recursos en comparación con otros. Esto podría ser útil para la biblioteca al considerar la asignación de recursos y la planificación de adquisiciones futuras en función de las necesidades y preferencias de los usuarios.

En la parte de otros, se menciona el uso del material lúdico que se encuentra en el área infantil y que complementa las actividades de esta área. Desde hace tiempo algunas bibliotecas en la medida de sus posibilidades ofrecen servicios a un grupo de usuarios de muy corta edad, por medio de la bebeteca, que incluye el material lúdico, de esta manera, aunque formalmente no se encuentre instaurada, los más pequeños también encuentran opciones al estar en la biblioteca, finalmente son los futuros usuarios.

d. Satisfacción en el uso de la biblioteca

Tabla 44. Valoración de satisfacción de los elementos de la biblioteca

Fuente: Elaboración propia, basada en el modelo LibQUAL

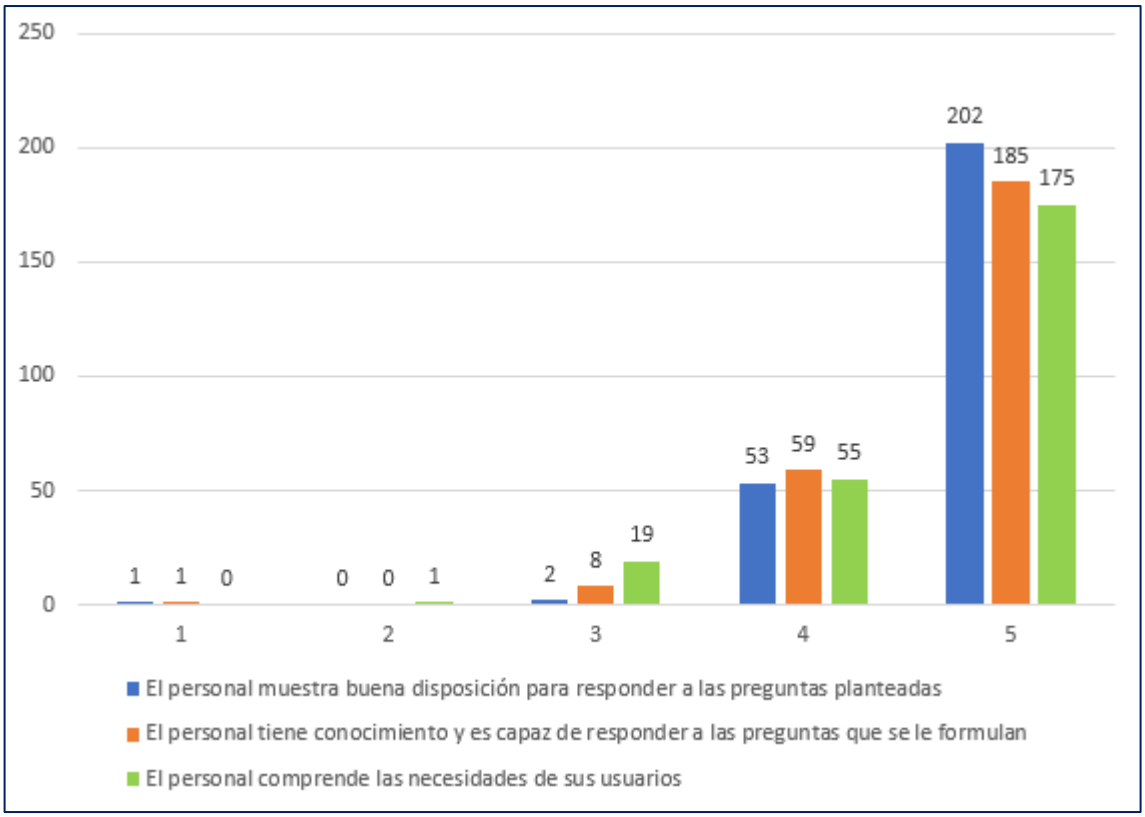
Categoría	valoración				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Valor afectivo:					
El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	1	0	2	53	202
El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	1	0	8	59	185
El personal comprende las necesidades de sus usuarios	0	1	19	55	175
Control de la información.					
¿Los materiales impresos de la biblioteca cubren sus necesidades de información (calidad y variedad)?	1	3	43	84	112
¿Los recursos digitales cubren sus necesidades de información?	5	6	37	60	95
Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, internet, bases de datos...) ¿Son fáciles de usar?	4	4	30	74	98
¿Puede acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en sus tareas?	3	2	23	63	116
¿Los servicios y programas ofrecidos en la biblioteca se adaptan a sus necesidades e intereses?	1	2	16	81	145
¿Encuentra en la biblioteca todo lo que necesita?	3	1	31	80	118
Préstamo a domicilio	1	3	18	58	127
Actividades de fomento a la lectura (hora del cuento, mis vacaciones en la biblioteca, etc.)	1	4	16	61	126
Servicios de extensión (actividades extramuros)	2	1	31	64	81
Espacio:					
¿Estás satisfecho con la accesibilidad y comodidad de la biblioteca (por ejemplo, horarios de apertura, espacios de lectura, mobiliario, climatización, ubicación)?	1	7	24	54	139
En general, ¿Cómo describiría su experiencia usando la biblioteca pública?	1	1	6	47	201

En general, parece que los usuarios muestran niveles variables de satisfacción en diferentes aspectos (véase tabla 44), siendo las respuestas 4 y 5 las más comunes en la mayoría de las preguntas, indicando una satisfacción general en la mayoría de las áreas

evaluadas. Las respuestas más bajas (1 y 2) también están presentes, lo que sugiere áreas en las que la biblioteca puede mejorar según las expectativas de los usuarios.

Gráfica 5. Papel del bibliotecario en la valoración de la biblioteca

Fuente: Elaboración propia



En términos generales, la gráfica 5 revela un alto nivel de satisfacción entre los usuarios con respecto a la atención recibida por el personal de la biblioteca y su disposición para ayudar. Esto destaca la relevancia que tiene el papel del bibliotecario, en la percepción global que los usuarios tienen de los servicios bibliotecarios del Sistema de Bibliotecas Municipales. Aunque este aspecto puede no ser el único determinante, indudablemente constituye una parte integral que el personal debe tener presente.

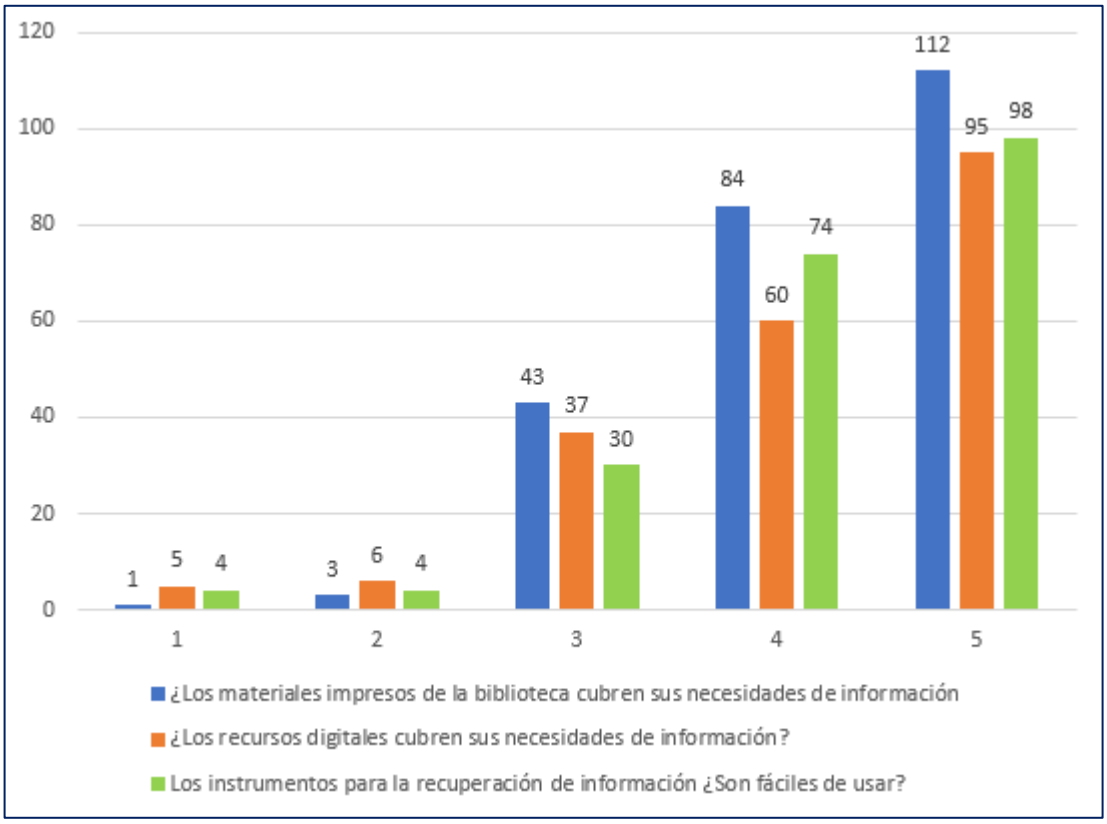
La gráfica muestra que la preparación del bibliotecario es factor clave para determinar el alcance de su desempeño. Conocer a fondo los materiales disponibles, y los recursos

tanto de la biblioteca, como fuera de ella, le otorga al bibliotecario la capacidad de brindar una asistencia efectiva y una orientación adecuada al usuario.

Además, la comprensión profunda de las necesidades específicas de la comunidad y de los usuarios permite al bibliotecario anticiparse y satisfacer dichas demandas de manera eficiente. En última instancia, esta atención, aporta a crear una experiencia satisfactoria cuando el usuario visita la biblioteca.

Gráfica 6. Satisfacción de las necesidades de información

Fuente: Elaboración propia



A pesar de las observaciones previas en algunas gráficas, donde se evidenció que los materiales de la biblioteca no siempre son aprovechados en su totalidad, y en algunos casos, como con los recursos digitales, se registraron valoraciones o percepciones en nivel bajo, la presente gráfica 6, destaca que, a pesar de estos desafíos, los materiales y

recursos disponibles en la biblioteca son adecuados para satisfacer las necesidades momentáneas de los usuarios.

Este hallazgo resalta la importancia de mantener una oferta robusta de materiales, así como de estar en una constante búsqueda de actualización y renovación de la información disponible. En este sentido, es imperativo no solo ofrecer estos recursos, sino también educar a los usuarios sobre su uso y utilidad.

Es fundamental destacar que la falta de conocimiento sobre la existencia o el manejo de ciertos recursos puede limitar la experiencia de los usuarios y restarles la oportunidad de aprovechar al máximo los servicios de la biblioteca. Por lo tanto, la promoción activa de estos materiales y la educación sobre cómo utilizarlos se convierten en elementos clave para optimizar la experiencia del usuario.

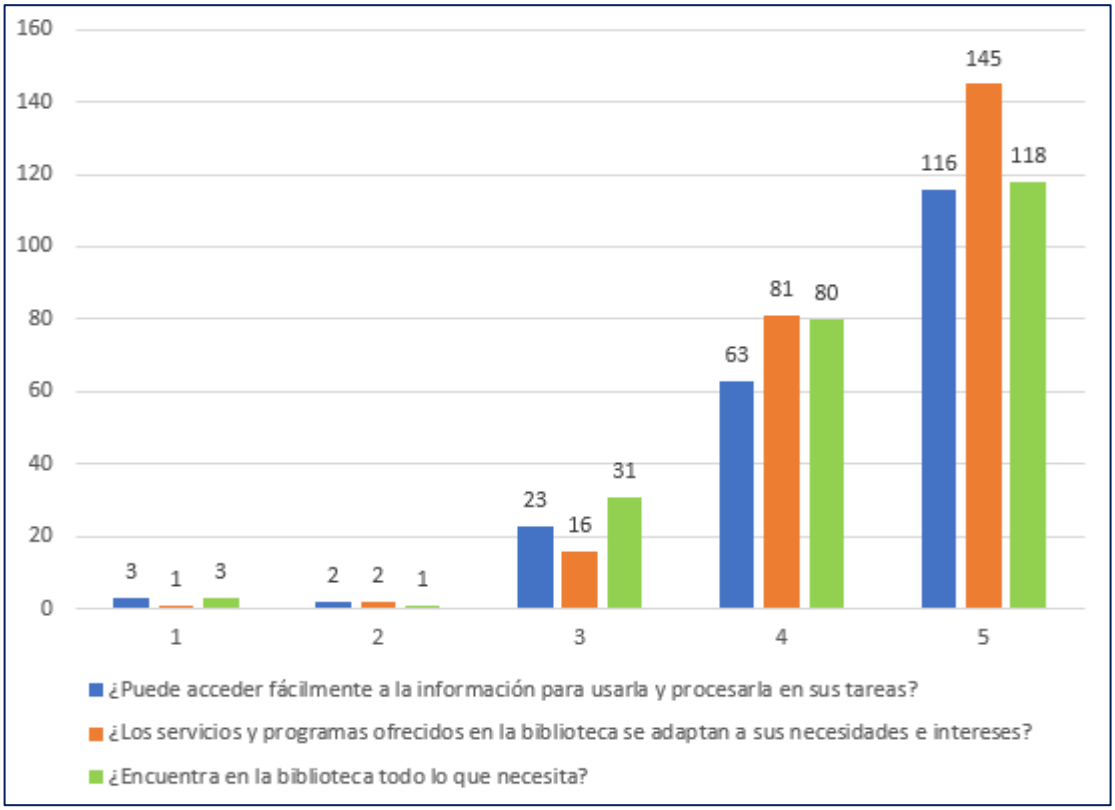
En cuanto a los servicios digitales, es innegable el interés que los usuarios tienen en su utilización. No obstante, este tipo de servicios aún no se encuentra completamente instaurado en todas las bibliotecas, lo que supone una limitación para aquellos que desean acceder a la información de manera electrónica. A pesar de ello, la gráfica refleja un nivel aceptable en el uso de estos servicios, esto recae principalmente en las bibliotecas que lo proporcionan tales como la biblioteca Bicentenario, Josefa Ortiz y Juan de Dios Bátiz. Es conveniente resaltar, que en ocasiones la percepción del usuario sobre la biblioteca está estrechamente vinculada a su capacidad de acceder o no a Internet. La conexión a Internet, como elemento determinante, influye significativamente en la valoración que los usuarios hacen de estos espacios. Es prioritario, por lo tanto, seguir avanzando en la implementación y mejora de servicios digitales en las bibliotecas, a fin de satisfacer las necesidades y crecientes expectativas de los usuarios en la era digital.

La retroalimentación continua con los usuarios emerge como un componente esencial en la satisfacción, entender sus necesidades, recibir comentarios sobre la utilidad recibida de los materiales y conocer sus sugerencias para mejoras son aspectos cruciales. Esta

interacción constante permite ajustar la oferta de la biblioteca de acuerdo con requerimientos concretos, garantizando así una experiencia más enriquecedora y satisfactoria. La disponibilidad de materiales no solo se trata de cantidad, sino también de su utilidad y de la capacidad de los usuarios para aprovecharlos plenamente.

Gráfica 7. Disponibilidad de los recursos y servicios

Fuente: Elaboración propia



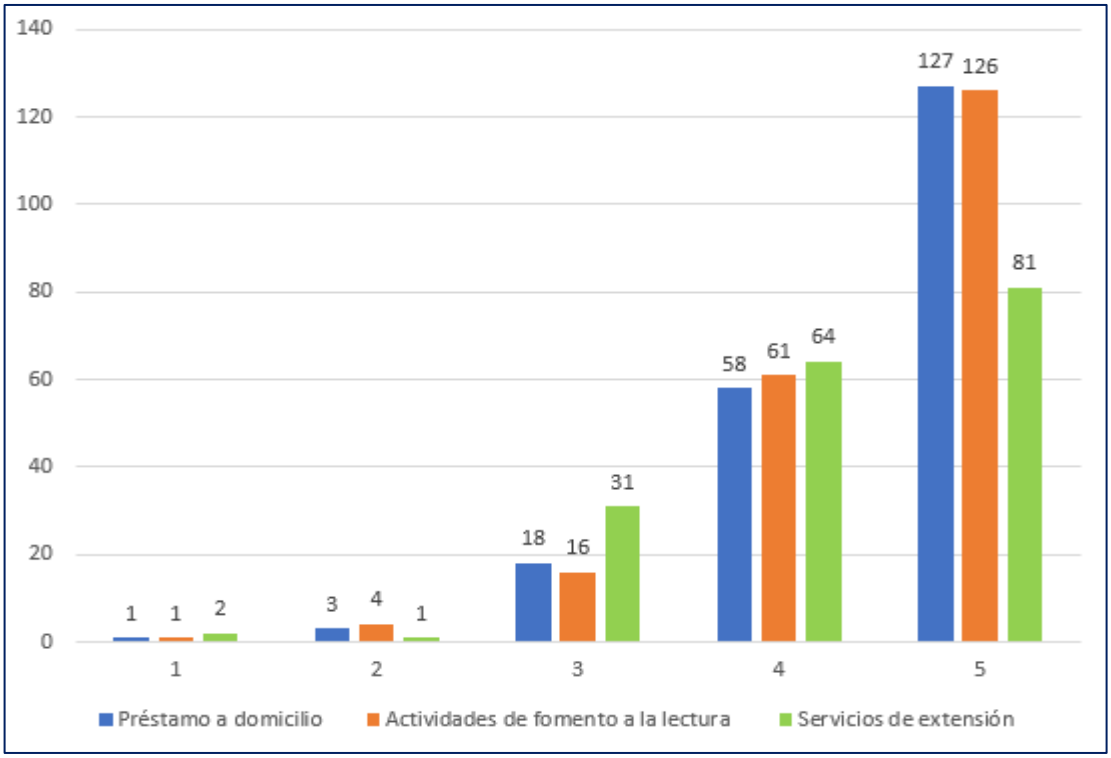
La gráfica 7 muestra que los usuarios han expresado que los servicios proporcionados por la biblioteca son adecuados para sus necesidades. En algunas instancias, se destaca la importancia de ampliar ciertas actividades, especialmente para los niños, sugiriendo reforzarlas con más materiales o diversificar las lecturas. Esta retroalimentación subraya la relevancia de alinear las ofertas de la biblioteca con los intereses del usuario, ya que, si esto es lo único que esperan encontrar, indudablemente deben llenar sus expectativas.

La afirmación de que encuentran todo lo que necesitan en la biblioteca, especialmente para el nivel de secundaria y nivel de preparatoria, indica que la información disponible puede ser suficiente. Sin embargo, los usuarios no dejan de indicar la necesidad de mantener una colección actualizada. Es esencial hacer notar que muchos adultos acompañan a los niños a las actividades de la biblioteca, y su enfoque suele ser más recreativo que informativo. Por ende, se debe ofrecer contenido que satisfaga tanto necesidades de entretenimiento como de formación.

La accesibilidad a los materiales tiene un resultado que se toma como positivo, sugiriendo que los materiales necesarios están disponibles, aunque se ha observado que las valoraciones decrecen, Es imperativo dar a conocer tanto materiales, como las herramientas disponibles, algunas de las cuales pueden pasar desapercibidas debido a un menor uso.

Gráfica 8. Servicios de préstamo de libros, fomento lector y servicios de extensión

Fuente: Elaboración propia

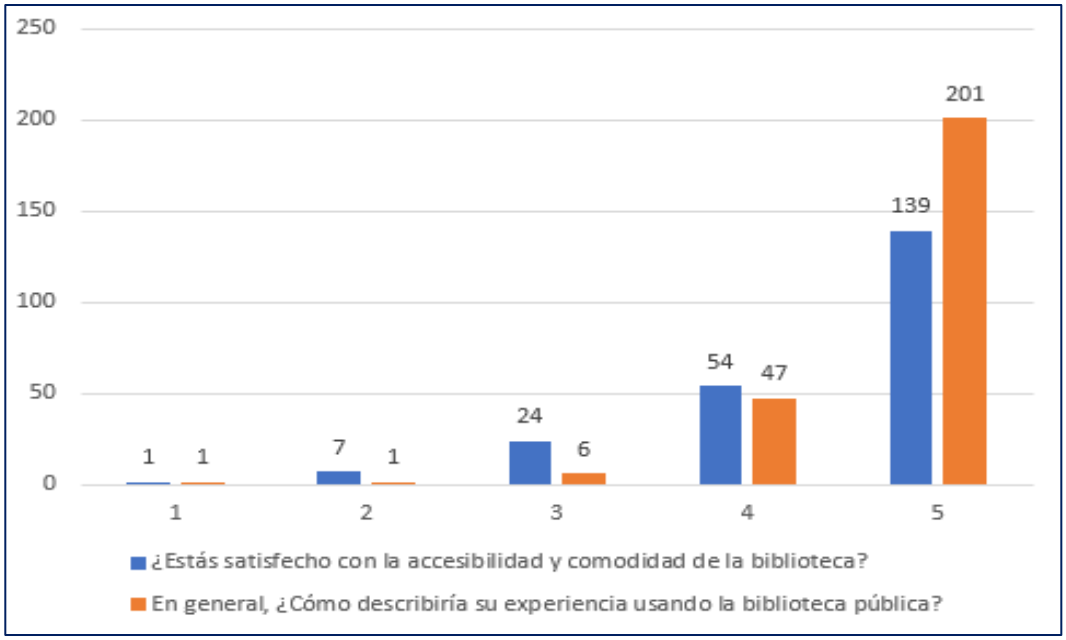


En cuanto al servicio de préstamo a domicilio, aunque se muestra que no resulto con la mayor demanda, la actual gráfica 8 indica que la experiencia de llevarse libros mediante este servicio puede resultar satisfactoria para los usuarios, tanto en el proceso de otorgamiento como en el contenido que llevan consigo.

Este servicio contribuye también a la satisfacción del usuario al brindarle la comodidad de disfrutar de los recursos bibliográficos en su entorno personal, así lo muestra el 54% de los encuestados. Por otro lado, las actividades de fomento a la lectura continúan recibiendo valoraciones elevadas y son percibidas positivamente por los usuarios. Estas actividades enriquecen la experiencia de lectura de manera integral. En referencia a los servicios de extensión, como los talleres de campo, es posible que no todos los usuarios estén familiarizados con ellos, ya que se llevan a cabo fuera de la biblioteca. Estas actividades tienen la intención de llegar a segmentos de la población que pueden estar más distantes físicamente de la biblioteca, brindándoles los beneficios y recursos que esta ofrece. Este enfoque de extensión es crucial para incluir a aquellos que, de otra manera, no podrían acceder fácilmente a los servicios bibliotecarios.

Gráfica 9. Nivel de satisfacción en el uso de la biblioteca

Fuente: Elaboración propia



Los resultados vertidos en la gráfica 9 muestran que en general, los usuarios expresan satisfacción al visitar la biblioteca. Esto sugiere que es percibida como un espacio beneficioso para ellos, con un personal que atiende sus necesidades de manera efectiva y los materiales adecuados para sus necesidades del momento.

Sobre la disponibilidad de los materiales, que es un aspecto destacado, tiene valoraciones variables, aunque se observa reiteradamente, que, en algunos casos, las valoraciones decrecen, cuando el acceso a Internet o a equipos de cómputo no están disponibles, especialmente en el caso de usuarios que se enfocan principalmente en el uso de este servicio.

Es relevante señalar que, aunque la mayoría de los usuarios valora positivamente la biblioteca, existe un segmento minoritario que ha tenido experiencias menos satisfactorias, contribuyendo a una calificación general más baja. En estos casos, la expectativa de servicio se ve afectada negativamente, impactando la calificación de manera significativa. Atender las deficiencias señaladas, como la disponibilidad de servicios digitales y de equipos, podría elevar la experiencia de la biblioteca para todos los usuarios.

En caso de las bibliotecas Enrique Burgos y Epigmenio González, algunos aspectos que indican los usuarios son: la falta de espacio, falta de ventilación adecuada y equipos de cómputo insuficientes. En resumen, la accesibilidad y la experiencia del usuario son elementos cruciales para la satisfacción global de los usuarios, y trabajar en áreas identificadas como oportunidades de mejora puede fortalecer la percepción positiva de la biblioteca en la comunidad.

Sobre el ultimo reactivo de la encuesta ¿Hay algo que le gustaría ver mejorado en la biblioteca?

Del listado recopilado de respuestas **(Anexo 2),** estas se agruparon en tres aspectos principales:

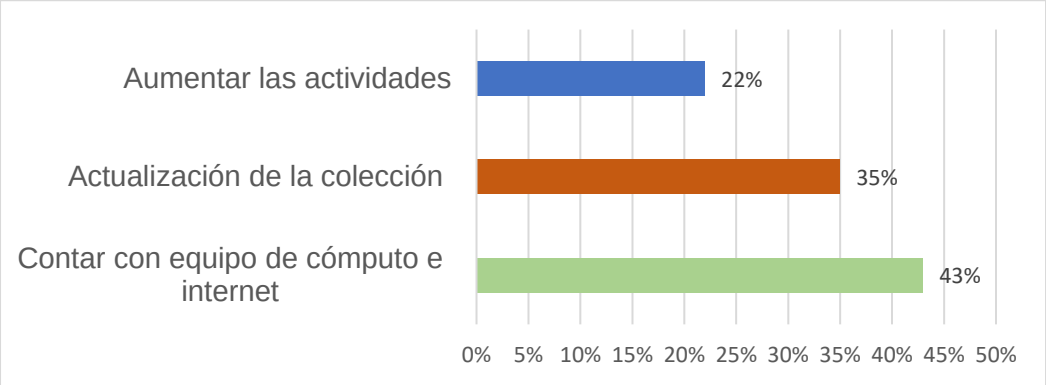
Actividades: Uno de los aspectos más destacados de la biblioteca es su diversidad de actividades, reconocida y solicitada por sus usuarios. La demanda actual indica la necesidad de expandir estas actividades, especialmente hacia nuevos segmentos como la audiencia joven y personas mayores de 51 años. Este enfoque estratégico asegurará la relevancia continua de la biblioteca en la comunidad.

Actualización de la colección: La constante actualización de la colección es una prioridad, abarcando diversas áreas, se pone especial énfasis en la sección infantil, títulos de ciencia y tecnología, así como en la literatura contemporánea. Este enfoque garantiza que la biblioteca continúe representando una fuente de conocimiento actualizada y atractiva para todos los usuarios.

Acceso a tecnología: Un área de oportunidad significativa para el desarrollo de las bibliotecas es la provisión de servicios informáticos e Internet adecuados a la demanda, este servicio se destaca como la principal área de enfoque, ya que representa una necesidad creciente en la comunidad. La implementación de tecnologías modernas y accesibles en este ámbito consolidará a la biblioteca como un centro integral de recursos para la comunidad.

Gráfica 10. Aspectos de mejora para las bibliotecas

Fuente: Elaboración propia



En la gráfica 10 se muestra la mayor recomendación en cuanto a servicios. Aquel con menos recomendaciones, es el que muestra una mayor presencia y solidez **(Véase anexo 3).**

Comprobación de hipótesis

- Hipótesis 1. Las necesidades de información de los usuarios son originadas principalmente ante el deseo por conocer un dato en concreto, es decir, la fecha de nacimiento de un inventor, el símbolo del hidrógeno, etcétera.

Está hipótesis está relacionada directamente con la pregunta 8 de la encuesta: ¿Qué información necesitó durante la última semana? En esta pregunta se mostraron dos respuestas que fueron las siguientes:

a. Información concreta. Es decir: sobre un dato especifico, por ejemplo: un autor, fecha, una fórmula, una receta, etcétera.
b. Información general. Es decir: sobre un problema o asunto, por ejemplo: la célula, la revolución mexicana, geografía de un estado, etcétera.

Las respuestas obtenidas fueron muy diversas debido a que abarcaron información tanto concreta como general, se pueden observar en el **anexo 2**. Para comprobar la hipótesis se fueron ordenando las respuestas para posteriormente llevar a cabo el conteo de éstas. Este conteo manifestó una tendencia hacia las necesidades de información de tipo general. Por lo que la hipótesis se compueba negativamente.

- Hipótesis 2. Los usuarios que acuden a la biblioteca utilizan principalmente la colección infantil para su entretenimiento, seguido, de la colección de consulta para desarrollar sus diversas tareas escolares.

Esta hipótesis se relaciona con la pregunta 13 de la encuesta (véase tabla 45): ¿Qué colección utiliza con mayor frecuencia en la biblioteca?

Tabla 45. Hipótesis 2

Fuente: Elaboración propia

Orden de importancia	1	2	3	4	5	6	Total
Colección Infantil	83	27	5	2	0	2	146
Colección general	67	21	16	2	2	0	144
Colección de consulta	79	25	10	6	1	0	155
Publicaciones Periódicas	16	20	13	18	0	1	86
Colecciones especiales	6	9	16	5	2	3	41
Otros	10	10	7	4	1	2	34

Por lo tanto, los porcentajes de búsquedas por cada tipo de colección se obtuvieron de esta tabla:

- Colección Infantil 24.23 %
- Colección General 21.99 %
- Colección Consulta 24.64 %
- Colección de Publicaciones Periódicas 13.84 %
- Colecciones especiales 8.35 % y Otros 6.92 %

Al analizar estos datos, se destaca que las búsquedas en la colección de consulta constituyen el 24.64 % del total, apenas un 0.41 % más que la colección infantil. Esta ligera diferencia podría atribuirse al hecho de que los padres, al llevar a sus hijos para realizar tareas en la biblioteca, también solicitan material de la colección infantil. Este resultado no es concluyente por observarse una diferencia tan pequeña. La hipótesis se comprueba negativamente.

- Hipótesis 3. El bibliotecario es un referente importante al momento de que el usuario interactúa dentro de la biblioteca.

Se tomo en consideración las características del personal en cada biblioteca. Para responder a esta hipótesis se atrajo la información de los tres primeros incisos de la pregunta 14 de la encuesta.

14. ¿El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas? Aquí el personal es valorado del 1 a 5 siendo el 5 la calificación máxima.

Tabla 46. Hipótesis 3 -1

Fuente: Elaboración propia

calificación	1	2	3	4	5	Total
usuarios	1	0	2	53	202	258
porcentaje	0.3 %	0 %	0.7 %	20 %	78 %	

De esta tabla 46 se calcula la calificación promedio de la siguiente forma:
(202 X 5) + (53 X 4) + (2 X 3) +(0 X 2) + (1 X 1) = 1229/258 = 4.76

La calificación que los usuarios dieron al personal fue 4.76 de 5 que es una calificación alta. Ahora para el inciso b de la pregunta 14 se tiene:
¿El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se formulan?

Al igual que el inciso anterior se consultó la tabla de calificaciones de las respuestas de los usuarios para obtener la calificación global del personal (véase tabla 47).

Tabla 47. Hipótesis 3-2

Fuente: Elaboración propia

Calificación	1	2	3	4	5	Total
usuarios	1	0	8	51	185	253
porcentaje	0.3 %	0	3.1 %	20 %	73 %	

(185 X 5) + (51 X 4) + (8 X 3) + (0 X 2) + (1 X 1) = 1154/ 253 = 4.56

La calificación de los usuarios al personal en este rubro fue de 4.56 de 5 que también es un valor alto. Finalmente se aplicó el mismo método para el inciso c de la pregunta 14 (véase tabla 48), ¿El personal comprende las necesidades de sus usuarios?

Tabla 48. Hipótesis 3-3

Fuente: Elaboración propia

Calificación	1	2	3	4	5	Total
usuarios	0	1	19	55	175	250
porcentaje	0	0.4 %	7.6 %	22 %	70 %	

Entonces se obtuvo (175 X 5) +(55 X 4) + (19 X 3) + (2 X1) = 1154/ 250
= 4.61 de 5 Con esto fue posible promediar las tres calificaciones para obtener un valor global de 4.64, siendo 5 la calificación máxima lo que dio una excelente calificación al personal de las bibliotecas, comprobando positivamente la hipótesis 3.

- Hipótesis 4. Los usuarios valoran de mejor manera a la biblioteca en la medida que conocen y hacen uso frecuente de las fuentes, recursos y servicios de la biblioteca.

Esta hipótesis se relaciona con las frecuencias de uso de la biblioteca por los usuarios, pregunta 5 de la encuesta y el inciso (d) de la pregunta 6 “aprender a utilizar los recursos

de la biblioteca", así como el inciso (f) de la pregunta 10 "al no saber utilizar los recursos de la biblioteca" y finalmente el inciso (b) de la pregunta 11.

De la pregunta 5 ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? Se considero que las respuestas *diariamente* y *una vez por semana* representan valores de una frecuencia alta de asistencia, *una vez por mes* representa una frecuencia media y las demás representan una baja frecuencia de asistencia. De la tabla 49 de respuestas de la pregunta 5 se tiene:

Tabla 49. Hipótesis 4

Fuente: Elaboración propia

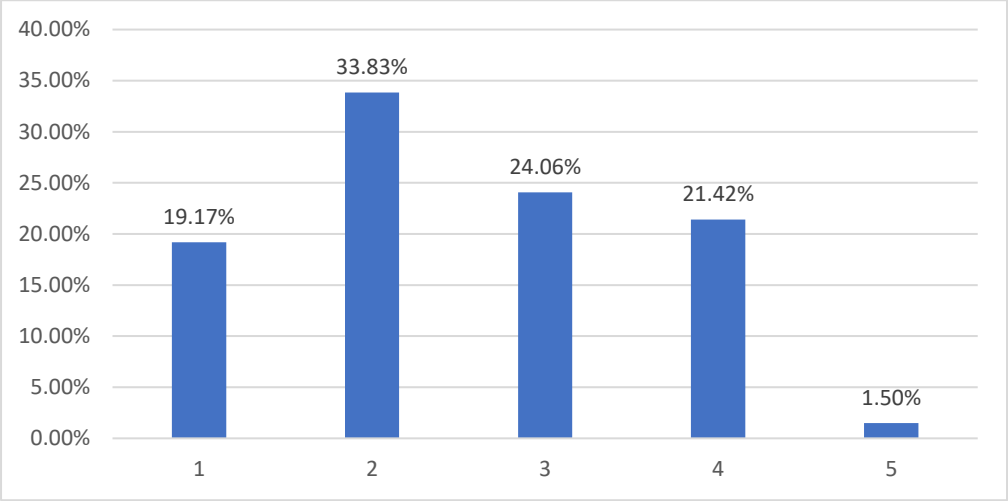
Frecuencia de asistencia	Mariano Azuela	Ortiz de Domínguez	Rosario Castellanos	Bicentenario	Juan de Dios Bátiz	Enrique Burgos	Félix Osores	Epigmenio González	total
Diariamente	5	3	11	5	11	4	8	4	51
Una vez por semana	12	12	13	12	7	11	12	11	90
Una vez por mes	16	5	5	4	13	12	3	6	64
Ocasionalmente	2	11	4	10	2	6	10	12	57
Otro	0	2	0	2	0	0	0	0	4

Calculando los porcentajes se tuvo

- Diariamente 51/266 X 100 = 19.17 %
- Una vez por semana 90/266 X 100 = 33.83%
- Una vez por mes 64/266 X 100 = 24.06 %
- Ocasionalmente 57/266 X 100 = 21.42 %
- Otro 4/266 X 100 = 1.5 %

Gráfica 11. H4 Frecuencia de asistencia a la biblioteca en porcentaje

Fuente: Elaboración propia



Como se afirmó en el párrafo anterior, las columnas 1 y 2 de la gráfica 11 representaron ambas, frecuencias de valor alto de asistencia, más aún sumadas representaron el 53 % de los encuestados.

En la pregunta 6 de la encuesta ¿Por qué motivo necesitas hacer uso de la biblioteca? La opción d) La respuesta dice: para aprender a usar los recursos de la biblioteca, fue seleccionada por el 5.7% de los encuestados, un porcentaje bajo si se quiere, pero que demuestra que existe el interés de los usuarios por aprender a utilizar los recursos de la biblioteca, finalmente en la pregunta 11 inciso b) cuando hace uso de la biblioteca usted “busca la información por sí mismo”, fue elegida por el 24.83% de los encuestados, es decir casi una cuarta parte de los usuarios encuestados, entonces se pudo concluir que el 53% de los encuestados asisten frecuentemente a la biblioteca y de estos el 24.83% buscan la información por sí mismos. Por lo tanto, la hipótesis 4 se comprueba positivamente.

- Hipótesis 5. Las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios son diferentes en cada biblioteca, debido a las características sociales en que se encuentran inserta la comunidad.

Esta hipótesis está relacionada con la pregunta 6 de la encuesta: ¿Por qué motivo necesita hacer uso de la biblioteca?

Es posible distinguir dos necesidades prioritarias en las respuestas sugeridas incisos a) Estudio y e) Capacitación, que a su vez están relacionadas con la pregunta 7 ¿Cuáles son las actividades que normalmente lleva a cabo en la biblioteca? Cuyas respuestas posibles son:

a) Búsqueda y recuperación de información
b) Tareas y trabajos escolares
e) préstamo y consulta de materiales
f) Utilización de Internet
g) Talleres de capacitación

Tabla 50. Hipótesis 5

Fuente: Elaboración propia

Biblioteca	Mariano Azuela	Josefa Ortiz de Domínguez	Rosario Castellanos	Bicentenario	Juan de Dios Bátiz	Enrique Burgos	Félix Osores	Epigmenio González
Estudio	22.00%	9.17%	14.67%	11%	11.92%	11.92%	14.67%	4.58%
Capacitación	8.10%	10.81%	5.40%	13.51%	16.21%	29.73%	18.92%	2.70%

Actividades relacionadas al estudio en porcentajes globales:

a) Búsqueda y recuperación de información 46.87%
b) Tareas y trabajos escolares 65.87%
e) préstamo y consulta 16.92%
f) Utilización del Internet 18%

g) Asistencia a talleres de capacitación 23.25%

Recopilando, en la tabla de porcentajes de estudio y capacitación se pueden apreciar los distintos valores obtenidos para cada biblioteca para una misma actividad. Estas diferencias se pueden deber a las distintas poblaciones de usuarios que acuden a ellas, así como a los distintos niveles educativos.

Como podemos observar de la tabla 50, tan solo en las bibliotecas Mariano Azuela, Rosario Castellanos y Epigmenio González los porcentajes de usuarios que acuden a la biblioteca por razones de estudio son mayores a los porcentajes de usuarios que acuden por capacitación, en las restantes bibliotecas los porcentajes de usuarios que acuden por capacitación excede a los porcentajes de los usuarios que acuden por razones de estudio, esto puede deberse a distintas razones; tales como usuarios que se autoemplean, que se capacitan para aprender el uso de computadoras y/o software, que aprenden a elaborar algún producto comestible para vender, a elaborar artesanías o manualidades para su venta etc. entonces las razones económicas inciden en las razones de uso de cada biblioteca dependiendo de los cursos de capacitación que ofrezcan, el nivel de desempleo y la oferta de empleo de la localidad donde se encuentre la biblioteca, y los planes de gestión de la Secretaria de Cultura del Municipio de Querétaro. La hipótesis se comprueba positivamente.

Conclusiones

Tras analizar los datos presentes en las tablas de género y nivel educativo, se ha identificado un sesgo significativo en las distintas poblaciones de usuarios que frecuentan las bibliotecas. En particular, se observa un sesgo en cuanto a la distribución de género, evidenciando un mayor número en la participación de mujeres. Además, se detecta un sesgo relacionado con el nivel educativo, donde la mayoría de los usuarios pertenecen al nivel medio superior y son jóvenes entre los 16 y los 25 años. Estos hallazgos resaltan la necesidad de abordar y comprender más las dinámicas que influyen en la participación de ciertos grupos demográficos en el uso de las bibliotecas.

Las conclusiones que siguen a continuación se articulan en las tres categorías distintas, que aborda este trabajo, la necesidad de información, el comportamiento en el uso de la información y la satisfacción. Estos tres enfoques convergen para proporcionar una comprensión más completa de la dinámica de los servicios bibliotecarios:

- Necesidad de información.

El análisis de la necesidad de los usuarios en el uso de la información revela patrones significativos en la frecuencia de visitas y los motivos para acudir a la biblioteca. La mayoría de los usuarios visita la biblioteca una vez por semana, constituyendo un sólido 53% del total de visitantes, lo que refleja una asistencia consistente. Los usuarios más asiduos, principalmente estudiantes, participan activamente también en actividades de fomento lector y otras programadas, demostrando una relación arraigada con la biblioteca y el interés por lo que realizan, esta característica es muy palpable.

En cuanto a los motivos de visita, las actividades de estudio representan la razón principal, con un 40.9%, seguido de la utilización del tiempo libre para participar en diversas actividades organizadas por la biblioteca. La demanda de talleres de capacitación, especialmente aquellos accesibles, es evidente, resaltando la necesidad de opciones educativas y de formación diversas. La participación en actividades de

fomento lector lidera con un alto número de respuestas, destacando su importancia para la comunidad.

Los usuarios mencionan como las principales dificultades, al buscar información en la biblioteca, el factor tiempo (29.32%) y la distancia a la biblioteca (24.06%). La falta de una computadora personal y la falta de una biblioteca escolar, son también obstáculos importantes que intervienen para que los usuarios requieran los servicios de la biblioteca, como un recurso alternativo para acceder a la información. Otro porcentaje indica desconocimiento sobre cómo utilizar efectivamente los materiales de la biblioteca, lo que sugiere la necesidad de instaurar acciones de capacitación para el usuario en el aprovechamiento de los recursos (alfabetización informacional).

Para dar atención a las necesidades de los usuarios, es crucial mantener y fortalecer las actividades de fomento lector, capacitación y otras iniciativas, así como abordar las barreras identificadas, para acceder a la información. La adaptabilidad y la respuesta anticipada a estas necesidades son esenciales para garantizar la relevancia continua de la biblioteca en la comunidad.

- Comportamiento en el uso de la información.

El análisis del comportamiento del usuario en el uso de la información revela una dinámica interactiva entre este y el personal bibliotecario. La mayoría de los usuarios busca recurrentemente la ayuda del personal de la biblioteca, destacando una disposición positiva hacia el papel del bibliotecario, como se refleja en el 37.21% de las respuestas. Además, un considerable 28.19% reconoce la actitud de servicio del bibliotecario al interesarse en las necesidades del usuario. En contraste, un 27.44% de los usuarios prefiere buscar información de forma autónoma, subrayando una inclinación hacia la independencia en la búsqueda de recursos. El bajo porcentaje (1.5%) de usuarios que deciden abandonar su búsqueda sugiere que en general, muestran una persistencia en la obtención de información.

En cuanto al uso de herramientas tecnológicas para obtener la información, destaca el uso predominante de Internet con un significativo 40.97%, seguido por el empleo de bases de datos y libros y audiolibros (21.42%). Aunque el catálogo en línea ocupa la tercera posición con un 17.29%, se destaca la necesidad de proporcionar información detallada sobre sus características, con la finalidad de fomentar un mayor interés y uso por parte de los usuarios. La familiaridad general (84.96%) con estos recursos resalta la importancia de mantenerse actualizado con las tendencias tecnológicas y de información.

Las principales actividades detectadas entre los usuarios incluyen la búsqueda de información relacionada con asignaturas escolares (58.27%), datos históricos (43.9%), y el uso de datos estadísticos provenientes de atlas o anuarios. La consulta de información para trabajos escolares es la categoría más alta, destacando la necesidad educativa de los usuarios. Los datos de consulta de las colecciones, muestra un patrón consistente: la colección de consulta lidera con un 24.64%, seguida por la colección infantil (24.23%) y la colección general en un tercer lugar (21.99%). El resultado y estudio de estas preferencias pueden guiar en la asignación de recursos y en la planificación de futuras adquisiciones, considerando las necesidades y preferencias específicas de los usuarios. Esta información también indica que los usuarios conocen como deben utilizar los recursos, al menos con los que están familiarizados. En conjunto, estos hallazgos proporcionan información valiosa para mejorar y adaptar los servicios bibliotecarios, asegurando una experiencia efectiva y satisfactoria para los usuarios.

- Satisfacción en el uso de la información.

El análisis de la satisfacción del usuario muestra un 78.5% que indica que el usuario obtuvo la información que buscaba, esto destaca la importancia de este espacio como recurso informativo, especialmente para estudiantes, cuya presencia es mayor. La participación de este grupo también en actividades de fomento lector y su interés en obtener ayuda para tareas escolares, subraya la relevancia de la biblioteca en el apoyo académico y en opciones lúdicas. Se observa también un aumento en la participación de

amas de casa, lo que indica un crecimiento en su interés por las actividades de la biblioteca, ya sea acompañando a sus hijos o participando directamente.

El sector de desempleados presenta una oportunidad para la biblioteca de ampliar sus ofertas, especialmente con talleres "hágalo usted mismo" y estableciendo conexiones con instituciones que respalden a estos usuarios en capacitación y preparación. Se observa una limitada presencia de jubilados en comparación con otros grupos, lo que representa un área de oportunidad.

En lo que corresponde a la frecuencia de visitas, un mayor número de usuarios acude una vez por semana, lo que representa una asistencia consistente. Los estudiantes continúan siendo los usuarios más asiduos, aprovechando en su mayoría la ubicación geográfica cercana y participando activamente en las actividades. La categoría de visitantes ocasionales se destaca como un área de oportunidad para atraer nuevos usuarios.

Con relación con los motivos para visitar la biblioteca, la actividad de estudio lidera, seguida del aprovechamiento del tiempo libre, destacando el interés en talleres de capacitación y actividades. La parte de otros motivos, tales como la lectura de libros y la participación en eventos culturales, indica la importancia de mantener una variedad de ofertas para satisfacer las necesidades y los intereses cambiantes de los usuarios.

En cuanto a la prestación del servicio bibliotecario, la interacción con el personal es fundamental, ya que recalca un porcentaje significativo de usuarios en busca de ayuda y valorando la asistencia que reciben. La preferencia por el uso de Internet para la búsqueda de información, y otros usos, lo cual destaca la importancia de mantenerse actualizado con las tendencias tecnológicas y proporcionar información detallada sobre los recursos de la biblioteca, es también un servicio que requiere reforzarse.

A manera de resumen, el análisis en general refleja unos servicios bibliotecarios que cumplen con su función educativa, formativa y cultural, sin embargo, también señala oportunidades en los servicios y para expandir la oferta a otros grupos con necesidades especiales; como desempleados, jubilados, personas con habilidades diferentes, que también están presentes en la comunidad. La atención a las cambiantes necesidades de los usuarios, la promoción de actividades accesibles y la mejora continua en la interacción con el personal, son elementos clave para mantener la satisfacción y relevancia de cada biblioteca.

Tomando en consideración la información anterior, y en relación con los objetivos, planteados para este estudio, es posible afirmar que se han cumplido, como se muestra en la siguiente relación:

El estudio se propuso varios objetivos para comprender las necesidades de información, el comportamiento en el uso de la información y la satisfacción de los usuarios. En primer lugar, el determinar los tipos de necesidades de información; identificando patrones significativos en cuanto a la frecuencia de visitas a las bibliotecas, los motivos que las originan y las dificultades que enfrentan al requerir información. Sobre este mismo objetivo, se destaca la importancia de mantener y fortalecer actividades de fomento lector, capacitación y otras iniciativas para atender estas necesidades. Se buscó identificar el nivel de demanda de las fuentes y recursos de información; determinando las preferencias de los usuarios en cuanto al uso de estos recursos, así como las actividades y servicios más comunes que realizan las bibliotecas en base a estas preferencias.

Sobre el grado de satisfacción del usuario al hacer uso de las fuentes, recursos y servicios bibliotecarios y de información, se encontró que la mayoría de los usuarios obtiene la información que busca y valora especialmente, la ayuda del personal bibliotecario. Sin embargo, también se identificaron áreas de oportunidad para mejorar los servicios, como la interacción con los usuarios desempleados y jubilados, así como la promoción de

actividades para atraer a nuevos usuarios. De esta manera, la información obtenida refleja el cumplimiento de los objetivos establecidos y proporciona una visión integral de las necesidades y satisfacción de los usuarios en relación con los servicios bibliotecarios.

Los resultados de las hipótesis se sintetizan de la siguiente manera: En primer lugar, se descubrió que la mayoría de las personas buscan información general, en lugar de información concreta, de esto se obtiene un resultado diferente a lo propuesto inicialmente. Sobre la segunda, se planteaba ver una preferencia por parte de los usuarios en el uso de la colección infantil, sobre la colección de consulta, sin embargo, la información obtenida muestra un mayor uso de la colección de consulta, y aunque no es significativa la diferencia, refleja un resultado diferente al considerado. Sobre la tercera, se confirma que el papel del bibliotecario es realmente crucial para los usuarios, ya que recibieron altas calificaciones en la encuesta, lo que resalta su importancia en lo que los usuarios pueden considerar un buen servicio de la biblioteca. Del resultado para la cuarta hipótesis, se observa, que las personas que frecuentan más la biblioteca tienden a valorarla mejor y a buscar información por sí mismas, lo que indica un mayor conocimiento de esta y una mayor satisfacción en el uso de recursos y servicios. Finalmente, se tiene que las necesidades y comportamientos de los usuarios varían según la comunidad en que se encuentre la biblioteca, y las características de los usuarios, lo que sugiere la importancia de adaptar los servicios a las necesidades locales. En conjunto, estos hallazgos ofrecen una perspectiva valiosa sobre cómo mejorar los servicios y recursos de las bibliotecas para satisfacer mejor las necesidades de la comunidad.

Recomendaciones

Para asegurar el buen desempeño de las bibliotecas, es conveniente tener presentes las fortalezas en el servicio, así como aquellas áreas que representan una oportunidad y sobre las cuales trabajar, para que cada biblioteca aumente el beneficio que puede brindar a la comunidad. Se consideran de manera general las siguientes recomendaciones:

- Fortalecimiento de actividades de fomento lector. Mantener y fortalecer las actividades de fomento lector, dada su alta demanda y relevancia en la comunidad. Idear actividades que vayan dirigidas a diferentes grupos de usuarios y explotar al máximo los recursos con que cuenta la biblioteca.

- Abordar barreras de acceso. Implementar estrategias para reducir las dificultades relacionadas con el tiempo y la distancia, como horarios extendidos o servicios en línea (necesario Internet). Establecer programas de instrucción, para que los usuarios adquieran el conocimiento necesario, para aprovechar al máximo los recursos disponibles en cada biblioteca.

- Mejorar la información que se proporciona sobre los recursos automatizados. Proporcionar información detallada sobre el catálogo en línea, cuando se cuente con este (procurarlo en cada biblioteca), para fomentar un mayor interés y uso por parte de los usuarios. En la misma línea promover los recursos digitales y electrónicos para un mayor aprovechamiento.

- Avanzar en la implementación y mejora de servicios digitales. Para satisfacer las crecientes expectativas en la era digital, esto, no debe considerarse como un gasto innecesario, sino como una contribución de cada biblioteca para disminuir la brecha digital y poner a toda la población en igualdad de oportunidades para acceder a la información.

- Adaptabilidad a las necesidades cambiantes. Trabajar en la adaptación de servicios y actividades para satisfacer las necesidades de la comunidad. Considerar programas específicos para desempleados, como talleres "hágalo usted mismo" y colaboraciones con instituciones de apoyo a la capacitación y preparación laboral. Apoyarse en este aspecto con Instituciones del mismo municipio y otras que pueden aportar en la parte de capacitación. Las acciones de biblioteca incluyente, como los materiales en Braille, la sala para personas con capacidades diferentes y los talleres de lenguaje de señas, es conveniente darlas a conocer y llegar a esa parte de los usuarios quienes les pueden dar un uso intensivo.

- Aprovechar oportunidades de crecimiento. Identificar y abordar la poca presencia de ciertos tipos de usuarios, como los jubilados, explorando actividades específicas para este grupo. Involucrarlos en las actividades y considerarlos como potenciales ayudas para dar cursos o actividades. Atraer a usuarios ocasionales mediante la diversificación de servicios y la promoción de eventos culturales.

- Trabajo continuo en la imagen del bibliotecario. Auto preservar la imagen del bibliotecario respecto del usuario, ya que representa una pieza clave para la valoración de la biblioteca. Continuar proporcionando una asistencia oportuna en el servicio, implementar programas de capacitación continua para el personal, que asegure un alto nivel de conocimiento sobre los recursos y servicios. La imagen del bibliotecario es esencial para construir y mantener la confianza de los usuarios, lo cual es fundamental para el éxito del programa de servicios y actividades de las bibliotecas.

- Mantener variedad en los servicios. Garantizar una variedad constante de actividades para satisfacer las diversas razones de visita a la biblioteca, desde el estudio hasta el ocio y la participación en eventos culturales. Y asegurarse de que los usuarios los conozcan y la información se comparta a la comunidad.

- Mantenimiento de las colecciones. Es fundamental mantener y dar a conocer las colecciones con que se cuenta, para garantizar su relevancia y utilidad por parte de los usuarios. La promoción activa de las colecciones también contribuye a fomentar la lectura y el aprendizaje, desde libros impresos, revistas, hasta recursos digitales, electrónicos, audiovisuales, la biblioteca ha de motivar en los usuarios el aprovechamiento de estos materiales. Por parte de las instancias correspondientes en conjunto con los bibliotecarios, revisar las áreas con mayor rezago, para trabajar en su actualización y procurar reforzarlas. Dar a conocer las colecciones fortalece el papel central de la biblioteca como un recurso educativo fundamental y contribuye a la formación continua de la comunidad, asegurando que los usuarios estén informados y actualizados en un mundo en constante cambio.

- Enfocarse en la experiencia del usuario: Mejorar la experiencia del usuario a través de la atención a detalles como la accesibilidad y la disponibilidad de información clara sobre los servicios bibliotecarios. Procurar espacios confortables y adecuados en que los usuarios puedan desenvolverse adecuadamente en sus actividades. Incentivar la igualdad de condiciones para cada biblioteca que integra el sistema, que contribuya a reducir las diferencias que se aprecian en algunos elementos del servicio.

Como complemento de todo lo anterior, es necesario implementar una campaña permanente de difusión de las actividades, servicios y materiales con que cuenta la biblioteca, que abarque al interior de esta, así como los lugares estratégicos de la comunidad y aprovechar los medios de comunicación, aparte de la promoción en redes sociales. Reforzar las actividades extramuros. Esto con la finalidad de dar a conocer el trabajo de las bibliotecas, al mayor número de usuarios potenciales sobre quien se fundamenta la planeación a mediano y largo plazo.

Además, fortalecer las actividades de fomento lector y capacitación del usuario, junto con la atención a las barreras de acceso y la mejora en la disponibilidad de los recursos

digitales, son pasos esenciales para asegurar la importancia y eficacia de la biblioteca. La adaptabilidad a las necesidades que se detectan, optimizar la interacción con el personal bibliotecario y el enfoque en la experiencia del usuario, procurando que esta sea memorable, son elementos clave para ofrecer servicios inclusivos y satisfactorios. Es imperativo aprovechar las oportunidades de crecimiento, mantener una variedad constante en las ofertas de servicios y dar a conocer las diversas colecciones; estas son acciones cruciales para garantizar que cada biblioteca continúe siendo un pilar educativo y cultural en continua demanda por parte de los usuarios, cumpliendo su misión de manera integral y representando un beneficio tangible e intangible para cada comunidad a la que sirve.

Bibliografía

Alarcón Echenique, Marien; Cárdenas Yzquierdo, Loreto; Bellas Vilariño, Margarita y Santiesteban Gómez, Isabel (2007). Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica. *Acimed*, 15(4), 1-9. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000400007

Ali Gago, Mariam y López de Cuellar Mayoral, María de Jesús (1999). Modelo de estudios de usuarios en una biblioteca pública municipal de Madrid. *Boletín de la ANABAD*, 49(3-4), 527-543.

Alonso Arévalo, Julio (2016). La biblioteca en proceso de cambio. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació,* 36. https://gredos.usal.es/handle/10366/129642

Alvarado Tapia, Martha Alexandra (2018). *Diseño de estrategias comunicacionales de marketing, para fomentar el uso de contenedores*. [Tesis de licenciatura en mercadotecnia, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba]. http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/10109

Álvarez Gayou Jurgenson, José Luis (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Paidos.

Ander Egg, Ezequiel y Aguilar, M. J. (1995). *Técnicas de investigación social.* Lumen.

Bangemann, Martín (1994). *Europa y la sociedad global de la información: recomendaciones al Consejo de Europa.* Consejo Europeo.

Barnett, Kevin (2012). *Best practices for community health needs assessment and implementation strategy development: A review of scientific methods, current*

practices, and future potential. The Centers for Disease Control and Prevention. https://www.phi.org/thought-leadership/best-practices-for-community-health-needs-assessment-and-implementation-strategy-development/

Belda González, Caridad y Mercader Blanco, María José (2004). Evaluación de las bibliotecas municipales de Cartagena: primer paso hacia la calidad. *Boletín ANABAD*, 54, 1-2.

Biblioteca Nacional de Colombia (2022). *Los servicios básicos en las bibliotecas públicas.* https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/formacion/caja-de-herramientas/administraci%C3%B3n-y-gesti%C3%B3n-de-bibliotecas/los-servicios-b%C3%A1sicos-en-las-bibliotecas-p%C3%BAblicas

Blackler, Frank (1995). Knowledge, knowledge work and organizations: an overview and interpretation. *Organization Studies*, 16(6), 1021-1046.

Brown, Harrison (1981). *Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información: versión experimental*. UNESCO, UNISIST.

Bustamante Paco, Sikorina (2003). *Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas*. 2o. Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA), La Paz (Bolivia), 3-5 September. http://eprints.rclis.org/4672/

Bustamante Paco, Sikorina (2022). *Estudios de usuarios en archivos centrales: caso archivo central del Banco Central de Bolivia*. [Tesis de maestría grado de Magister Scientiarum, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Información, Universidad Mayor de San Andrés]. https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/28438

Cabello Vázquez, Raúl (2015). *Movilización industrial ante la Primera Guerra Mundial: La industria química en Alemania y EEUU.* [Tesis doctoral inédita, Universidad Autónoma de Madrid]. https://repositorio.uam.es/handle/10486/669437

Cabral Vargas, Brenda (2019). *Recursos y medios digitales de información: Elementos teóricos y su uso desde la bibliotecología*. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

Calva González, Juan José (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Calva González, Juan José (2006). Las necesidades de información de la comunidad como elemento central del desarrollo de la biblioteca pública. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 20(40). doi:http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2006.40.4098

Calva González, Juan José (2007). *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico.* UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/L12

Calva González, Juan José (2012). La investigación acerca del usuario de la información. *Investigación bibliotecológica,* 26(56), 7-10. http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/33207

Calva González, Juan José (2013). *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L16/1/estudios_de_usuarios_diferentes_comunidades.pdf

Calva González, Juan José (2015). *Metodología de investigación sobre usuarios de la información: diferentes métodos, diferentes comunidades*. En: Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. 65-78. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL204

Calva González, Juan José (2016). Los usuarios como base para el desarrollo de colecciones: la biblioteca pública. Investigación *bibliotecológica,* 30(68), 9-13. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2016000100009

Cary Cuiccio, Cary y Husby Slater, Marie (2018). *Needs Assessment Guidebook. Supporting the Development of District and School Needs Assessments*. American Institutes for Research. https://eric.ed.gov/?id=ED606124

Carrión Gútiez, Manuel (2009). *Manual de bibliotecas*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Castillo Blasco, Lourdes (2001). *Introducción a la información científica y técnica (Curso 2001-2002). Diplomatura de Biblioteconomía y Documentación.* Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación, Universidad de Valencia. https://www.uv.es/macas/IICyT.htm

Castillo Blasco, Lourdes (2004). *Evaluación, calidad y gestión de calidad total en Documentación (Curso 2004-2005). Diplomatura de Biblioteconomía y Documentación.* Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación, Universidad de Valencia. https://www.uv.es/macas/T10.pdf

Castillo, Adriana y Cabral Rosetti, Luis G. (2020). Del concepto a la conceptualización: una construcción significativa. *Latin-American Journal of Physics Education*, 14(3), 3301-1/3301-7. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7803856

Cavia, Marly (s.f.). *Introducción a la Administración. Definición de Misión, Visión, Propósito y Objetivos.* Dirección General de Educación Técnica Profesional.

Cervantes Sánchez, Laura (2003). La biblioteca de la sociedad de la información. *Ethos educativo*, (27), 93-106. https://imced.edu.mx/Ethos/Archivo/27-93.pdf

Chacón Alvarado, Lucía (1991). Estudios de Usuarios Revisión de Literatura. Bibliotecas, *Archivos,* 9(1), 23-27. https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/753

Chiavenato, Idalberto (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Séptima edición. McGraw-Hill Interamericana.

Crawford Barniskis, Shannon (2016). Deconstructing the mission: A critical content analysis of public library mission statements. *The Library Quarterly*, 86(2), 135-152.

Davalos, Luz (2016). *Planificación estratégica. Visión, misión, objetivos y estrategia*. https://labcalidad.files.wordpress.com/2016/03/3-planificacic3b3n1.pdf

D'Elia, George, Walsh, Sandra (1983). User Satisfaction with Library Service: A Measure of Public Library Performance? *The Library Quarterly*, 53(2), 109-133.

Díaz Grau, Antonio, García Gómez, Francisco Javier. (2005). La colección local en la biblioteca pública. Concepto, delimitación y justificación. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios,* 20(78), 19-41. https://www.redalyc.org/pdf/353/35307803.pdf

Ellard, K., Ford, MG., Naylor, B., Lines E. and Winkworth, I. (1995). *The Effective Academic Library: a Framework for Evaluating the Performance of UK Academic*

Library. HEFCE. https://research-information.bris.ac.uk/en/publications/the-effective-academic-library-a-framework-for-evaluating-the-per

Fernández Valdés, María de las Mercedes y Ponjuán Dante, Gloria. (2008). Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. *Acimed*, *18*(1), 1-11. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000700007&lng=es&tlng=es

Fuentes Romero, Juan José (2007). Las definiciones de la colección de materiales de las bibliotecas. Los conceptos de desarrollo y gestión de las colecciones: un estado de la cuestión. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 22(88-89), 89-108. https://www.redalyc.org/pdf/353/35312965006.pdf

Gallo León, José Pablo (2008). Innovación en los servicios de bibliotecas públicas orientadas al usuario. El caso de la Biblioteca Regional de Murcia. *El Profesional de la información,* 17(2), 144-154. http://eprints.rclis.org/28058/1/03.pdf

García López, Genaro Luis (2007). Evolución histórica de los conceptos de biblioteca pública, sistema de bibliotecas y política bibliotecaria. *Códices*, 3(II), 9-20. https://www.redalyc.org › pdf

García Marco, Francisco Javier (1998). El concepto de información: Una aproximación transdisciplinar. *Revista general de información y documentación*, 8(1), 303-326. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170028

Girola, Lidia (2011). Historicidad y temporalidad de los conceptos sociológicos. *Sociológica,* 26(73), 13-46. https://www.redalyc.org/pdf/3050/305026708002.pdf

Gómez Hernández, José A. (2002). *Gestión de bibliotecas.* Texto-Guía de las asignaturas de Biblioteconomía General y Biblioteconomía Especializada, Universidad de Murcia.

Gómez Martínez, José Antonio (2016). *Guía para la aplicación de ISO 9001:2015*. Alpha Editorial.

González Teruel, Aurora (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Ed. Trea.

González Teruel, Aurora (2011). La perspectiva del usuario y del sistema en la investigación sobre el comportamiento informacional. *Education in the Knowledge Society (EKS),* 12(1), 28-46.

González-Teruel, Aurora y Abad-García, M. Francisca (2012). Grounded theory for generating theory in the study of behavior. *Library & Information Science Research,* 34(1), 31-36. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740818811000909

González Teruel, Aurora (2022). Principales coordenadas del origen, desarrollo y consolidación de la investigación del usuario de la información. En: Silveira, F. J. N., Frota, M. G. y Marques, R. M. (eds.). Informação, mediação e cultura: teorias, métodos e pesquisas. (pp. 342–363).

Guevara Villanueva, Angelica (2005). El fenómeno de las necesidades de información en los investigadores del área de las matemáticas. [Tesis de maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México]. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/TM292

Hall, Richard (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. Prentice Hall.

Hernández Pérez, Jonathan (2018). *La importancia del acceso a la información para alcanzar el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. Evento paralelo de la Segunda Reunión del Foro de los Países de América Latina y el Caribe sobre el Desarrollo Sostenible (19 de abril). CEPAL. https://cdn.ifla.org/wp-content/uploads/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/ifla-eclac-jonathan.pdf

Hernández Salazar, Patricia (1997). *Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios*. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Hernández Salazar, Patricia (2001). La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 15(30), 29-64. http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3969

Hernández Salazar, Patricia (2006). *El usuario de la información*. Servicios Bibliotecarios. UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. http://ru.ffyl.unam.mx/bitstream/handle/10391/4737/11_SB_2006_P_Hernandez.pdf?sequence=1 209-2227

Hernández Salazar, Patricia (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. *Revista general de información y documentación*, 17(2), 103-121.

Hernández Salazar, Patricia (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.

Herrera, Rocío; Lotero, Libia y Rúa, Iván (1980). Los estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 3(1-3), 281-299. https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/327659

IFLA/UNESCO (2001). *Directrices de la IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2022). *Censo de Población y Vivienda 2020*. https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/

Izquierdo Alonso, Mónica (1999). Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 13(26), 112-134.

ISO 11620:2014 Information and documentation—Library performance indicators. https://www.iso.org/standard/83126.html

Jaramillo, Orlanda y Montoya Ríos, Mónica (2000). Revisión conceptual de la biblioteca pública. *Revista interamericana de Bibliotecología*, 23(1-2), 13-56. http://eprints.rclis.org/25058/

Johnson, Robert y Kuby, Patricia (2004). *Estadística elemental lo esencial*. 3era. ed. Thomson-Parainfo.

Knight, Trevor, García, June, Sutherland, Sue (2001). *Aprendiendo de otros en las bibliotecas públicas.* Fundación Bertelsmann. https://www.fundacionbertelsmann.org/wp-content/uploads/2021/10/13._ByG8.pdf

Lancaster, Frederick Wilfrid (1983). *La evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. Una introducción a la evaluación de los servicios bibliotecarios.* UNAM. Dirección General de Bibliotecas.

Law, Derek (2012). *User studies in libraries*. In User studies for digital library development, Cambridge University Press, 191-197.

León Rojas, Darío Fernando (2011). El sistema de información de las bibliotecas: su estructura, historia y progresos en pro del desarrollo académico universitario. *Ciencia y Poder Aéreo*, 6(1), 24-30. https://www.redalyc.org/pdf/6735/673571169004.pdf

Levine Clark, Michael; Carter Toni; Bartlett, Jennifer A.; Cagna, Robert, Macke, Sandra, Reichardt, Carol A. y Vyhnanek, Kay (2013). *ALA Glossary of Library and Information Science*. Fourth Ed. ALA editions.

López Franco, Fermín (2010). Las necesidades de información en la comunidad de vitivinicultores de la región de Baja California: una aproximación. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información,* 24(51), 125-145. https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2010.51.24336

Lozano, Roser (2008). Innovación en bibliotecas públicas algo nuevo, algo útil, algo de calidad. *El profesional de la información*, 17(2). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2561010

Marín Milanés, Franklin. (2006). Repensando la figura del usuario de la información. *ACIMED*, 14(5). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500020&lng=es&tlng=es.

Márquez, Teresa (1998). Tecnologías, Democracia y Placer. El Rol de los Nuevos Mediadores Electrónicos. *Razón y palabra,* 2(9). http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n9/rol.htm

Martín Moreno, Carmen (1999). *Hábitos y necesidades de la información de los científicos experimentales encuadrados en el área de ciencias de la vida.* [Tesis Doctoral. Universidad Carlos III De Madrid. Facultad De Humanidades Comunicación y Documentación. Departamento de Biblioteconomía y Documentación] https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/479

Martín Moreno, Carmen (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 129-149. https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0707220129A

Marquina, Julián (2022). *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca pública 2022, una poderosa herramienta para la defensa de las bibliotecas.* https://www.julianmarquina.es/manifiesto-ifla-unesco-por-la-biblioteca-publica-2022-una-poderosa-herramienta-para-la-defensa-de-las-bibliotecas/

Martínez, Carolina (2018). *Qué son los servicios bibliotecarios y su importancia. Biblionews.* https://biblionewsudg.wordpress.com/2018/09/21/que-son-los-servicios-bibliotecarios-y-su-importancia/

Meneses Tello, Felipe y Maya Corzo, Óscar (2002). *La biblioteca pública mexicana en el marco de la Ley General de Bibliotecas*. Segundo Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Guadalajara, Jalisco (México), 23 - 25 septiembre. http://eprints.rclis.org/7111/

Meneses Tello, Felipe (2013). Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública. *Investigación bibliotecológica*, 27(61), 157-173.

México. *Ley General de Bibliotecas* (1988). Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de enero de 1988. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/abro/lgb_1988/LGB_orig_21ene88_ima.pdf

México. *Ley General de Bibliotecas* (2021). Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de junio de 2021. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGB_010621.pdf

Meza, Aida (2006). *¿Cómo surgen los estudios de usuarios? Catedra Estudios de usuarios.* Universidad Nacional del Nordeste. Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones de Colombia.

Ministerios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (2011). *Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas*. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. https://www.minsalud.gov.co/Documentacion-GEL/GELCaracterizacionDeUsuarios/Guia_Caracterizacion_Usuarios.pdf

Molina González, Beatriz (2011). *Planificación estratégica aplicada a la biblioteca pública.* https://es.calameo.com/read/002689576482eb1900bee

Moncada Patiño, José Daniel (2014). Reseña sobre Biblioteca pública, ciudadanía y educación social. *Publicación palabra clave*, 4(1), 61-63. http://eprints.rclis.org/28694/

Monfasani, Rosa Emma y Curzel, Marcela Fabiana (2006). *Usuarios de la información. Formación y desafíos.* Buenos Aires, Alfagrama.

Morales López, Valentino (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *E-Ciencias de la Información,* 8(2), 3-19.

More, Sameer P. (2013). User Studies. *Journal For Research in Applied Science and Engineering Technology,* 10(8), 1010-1012. https://www.ijraset.com/research-paper/paper-on-user-studies

Municipio de Querétaro. ONU-hábitat (2018). *Estrategia Territorial Q500.* https://onuhabitat.org.mx/index.php/q500-implementando-la-nueva-agenda-urbana-en-queretaro

Municipio de Querétaro (2021). Manual de Organización de la Secretaria de Cultura.

Municipio de Querétaro (2022). *Anuario económico municipal* https://municipiodequeretaro.gob.mx/anuario-economico-2022/#:~:text=El%20anuario%20econ%C3%B3mico%20municipal%2C%20contiene,fundamentar%20la%20toma%20de%20decisiones.

Nardi, Alejandra Marcela (2005). *Administrar estratégicamente una biblioteca universitaria. Guía.* Universidad de Alabama. http://eprints.rclis.org/10048/

Nicolás Garrido, Jonathan (2017). *Estudio de usuarios y propuestas de mejora de la biblioteca municipal de Archena (Murcia).* [Tesis de Grado Información y Documentación. Facultad de Comunicación y Documentación. Universidad de Murcia]. https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/54299

Núñez Paula, C. Israel (2004). Las necesidades de información y formación: perspectivas sociopsicológica e informacional. *Acimed,* 12(5), 1-39. http://eprints.rclis.org/5902/1/scielo2.pdf

Ojeda Soto, Tania Melina y Bustamante Paco, Sikorina (2018). *Estudio de usuarios: caso centro psicopedagógico y de investigación en Educación Superior de la Universidad Mayor de San Andrés.* [Doctoral dissertation. Universidad Mayor de San Andrés]. https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/19386

Olguín Camacho, Cesar (2019). Importancia del plan estratégico en la gestión bibliotecaria en beneficio de los usuarios y la biblioteca. *Métodos de Información*, 10(19), 55-74. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7338623

Olivera Beltrán, Javier (2007). La Sociedad de la Información: análisis y retos actuales. *Apunts. Educació física i esports*, 87(3), p. 3-6. https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/44816

Oyarzún, Gonzalo; Chiuminatto, Magglio y Lipeikaite Ugne (2018). *Guía para el estudio de usuarios y de la comunidad en bibliotecas públicas.* UNESCO, CERLALC. https://cerlalc.org/publicaciones/guia-para-el-estudio-de-usuarios-y-de-la-comunidad-en-bibliotecas-publicas/

Padilla Llano, Samuel Esteban. (2019). *Ensayo sobre el concepto de comunidad.* Universidad de Barcelona. https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2502/Ensayo%20sobre%20el%20Concepto%20de%20Comunidad.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Pérez, Álvaro (s.f.). *El Usuario y las necesidades de información: Un abordaje práctico.* http://www.ibiblio.org/rlit/docs/Ponencias/5%20EncuentroUsuario%20y%20necesidades.pdf

Pérez Borges, Aylén y Suárez Alfonso, Amarilys (2014). Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos. *Biblios,* 54, 71-81.

https://www.redalyc.org/pdf/161/16134186006.pdf

Pérez López, Ana y Martín-Jabato Romero, Laura (1995). *Análisis del entorno de la biblioteca pública.* VII Jornadas sobre bibliotecas públicas, San Sebastián (1, 2 y 3 de junio). https://www.researchgate.net/publication/jornadas

Pérez Pulido, Mercedes (2006). *Los estudios de usuarios: conceptos y planeamientos para su elaboración.* Jornadas ABBA, Badajoz (20 y 21 de octubre). https://upcommons.upc.edu/handle/2099/13552

Pérez Zúñiga, Ricardo; Mercado Lozano, Paola; Martínez, García, Mario; Mena Hernández, Ernesto y Partida Ibarra, José Ángel (2018). La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo,* 8(16), 847-870. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498159332036

Ponjuan, Gloria; Mena, Mayra; Villardefrancos, Maria del Carmen; León, Magda y Martí, Yohannis (2004). *Sistemas de información: principios y aplicaciones*. Editorial Félix Varela.

Rey Martín, Carina. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación,* 3, 139-153. https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/3692/4/AD3%20%282000%29%20p%20139-153.pdf

Reyes Benítez, Saadia; Mayo Alegre, Juan Carlos y Loredo Carballo, Néstor (2010). *Distinción y relación causal entre las categorías satisfacción el cliente y calidad del servicio para la evaluación de la calidad en entidades prestadoras de servicios*. 07. https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2010i2010-0713.html

Ríos Ortega, Jaime (2014). El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva. *Investigación bibliotecológica*, 28(62), 143-179. 0187-358X-ib-28-62-00143-en.pdf (scielo.org.mx)

Rivera, Olga (1991). *Los conceptos de: misión, visión y propósito estratégico*. Universidad de Deusto. https://sd1abd48862f1f1fb.jimcontent.com › name

Rodríguez Santa María, Gloria María (1994). Influencia del "Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública" en Colombia. *Revista Interamericana de Bibliotecología,* 17(2), 41-54.

Rodríguez Santa María, Gloria María y Vasco, Irene (2011). *La biblioteca pública que queremos.* Ministerio de Cultura, CERLALC. https://cerlalc.org/publicaciones/la-biblioteca-publica-que-queremos/

Romera Iruela, María de Jesús (1992). Potencialidad de la bibliometría para el estudio de la ciencia: aplicación a la educación especial. *Revista de educación*, (297), 459-478. https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:f6382f56-cae1-4b7d-a1f7-bdbc77eae40e/re297bibliografia-pdf.pdf

Rozo Torres, Edward Alfredo, Duran Posada, Daniel Alberto (2016). *Diagnóstico del estudio de usuarios en las bibliotecas universitarias privadas de Bogotá DC*. [Tesis, Profesional en Ciencia de la Información, Pontificia Universidad Javeriana]. https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/19923

Sabor, Josefa Emilia (*Coord*.). (1969). *Manual de bibliotecología*. Kapelusz Editorial.

Sampieri, Roberto y Mazariegos Franco, Carmen (2003). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

Sampieri Hernández, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, María del Pilar (2014). *Metodología de la investigación.* Sexta edición. McGraw-Hill.

Sanz Casado, Elías (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Sanz Casado, Elias y Sanchez Nistal, J. (1995). Manual de estudios de usuarios. Revista *Española de Documentación Científica*, 18(3), 366.

Sanz Casado, Elías y Martín Moreno, Carmen Elías (1997). Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*, 7(2).

Secretaria de Cultura. Dirección General de Bibliotecas (2001). *El servicio de consulta.* https://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/CapacitacionBibliotecaria/Apoyo/ServicioConsulta.pdf

Secretaria de Cultura. Dirección General de Bibliotecas (2001). *La Red Nacional de Bibliotecas Públicas.* https://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/CapacitacionBibliotecaria/SerieLeyesReglamentos/RedNacional.pdf

Secretaria de Cultura. Dirección General de Bibliotecas (2001). *Personal de nuevo ingreso.* https://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/CapacitacionBibliotecaria/Apoyo/GuiaPersonalNvoIng.pdf

Secretaria de Cultura. Dirección General de Bibliotecas (2001). *Servicios de las bibliotecas públicas.* https://dgb.cultura.gob.mx › info_dgb

Secretaria de Cultura. Dirección General de Bibliotecas (2002). *El ordenamiento y el cuidado del acervo.* https://shorturl.at/bchDO

Secretaria de Cultura. Dirección General de Bibliotecas (2021). *Módulo de Servicios Digitales con acceso a Internet.* https://dgb.cultura.gob.mx/info_dgb.php?id=33

Secretaria de Cultura. Dirección General de Bibliotecas (2021). *Programa de acceso a servicios digitales.* https://dgb.cultura.gob.mx/info_dgb

Secretaria de Cultura. Dirección General de Bibliotecas (2022). *Biblioteca digital de la secretaria de Cultura*. https://dgb.cultura.gob.mx/info_dgb.php?id=94

Siatoya Rico, Jorge Hernando (2020). *Análisis del comportamiento informativo de los usuarios de la biblioteca pública de Mosquera, San Juan Bosco, estudio de caso.* [Tesis de licenciatura en Sistemas de Información, Universidad de la Salle, Bogotá]. https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/780/

Sierra Escobar, Juan Carlos (2012). La alfabetización informacional desde la biblioteca pública. *Códices,* 8(2), 13-33. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1137&context=co

Sorensen, Kristian Møhler (2021). Where's the value? The worth of public libraries: A systematic review of findings, methods and research gaps. *Library and Information Science Research,* 43(1), 101067-1172. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740818820303650

Suaiden, Emir José (1992). Biblioteca pública y las necesidades de información de la comunidad. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información,* 6(13), 20-29. http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3810

Suaiden, José Emir (2002). El impacto social de las bibliotecas públicas. *Anales de documentación,* (5), 333-344. https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1901/1891

Sunniva, Evjen (2012). Placing the public library: a comparative analysis of political perceptions. [Thesis, PhD. København, Royal School of Library and Information Science, Denmark]. https://curis.ku.dk/ws/files/47055736/EVJEN_2012.pdf

Tecla Jiménez, Alfredo. (1992). *Metodología en las ciencias sociales*. Editorial Taller abierto.

Terry, Gregorio, José Ramón (2012). *Aproximación al concepto de comunidad como una respuesta a los problemas del desarrollo rural en América Latina.* Contribuciones a las ciencias sociales. https://red.pucp.edu.pe/ridei/files/2012/11/121108.pdf

Torres Vargas, Georgina Araceli (2001). Los servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información,* 15(31), 112-124. http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3978

Treviño García, R. (2002). *Hacia la biblioteca pública moderna*. Segundo Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (23-25 septiembre). http://eprints.rclis.org/6198/

UNESCO (1994). *Manifiesto sobre la biblioteca pública.* https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_spa#:~:text=La%20biblioteca%20p%C3%BAblica%20ha%20de%20estar%20bajo%20la%20responsabilidad%20de,%20informaci%C3%B3n%2C%20alfabetizaci%C3%B3n%20y%20educaci%C3%B3n.

UNESCO (2022). *Manifiesto sobre la biblioteca pública.* https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000385149

Uribe Tirado, Alejandro (2008). *Diseño, implementación y evaluación de una propuesta formativa en alfabetización informacional mediante un ambiente virtual de aprendizaje a nivel universitario: caso Escuela Interamericana de Bibliotecología.* [Tesis de Magíster en Ingeniería Informática, Universidad de Antioquía]. https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/9090

Wilson, Tom (2000). Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. *Information research*, 5(3), 1-18. https://informationr.net/ir/5-3/paper76.html

Wilson, Tom (2006). A re-examination of information seeking behaviour in the context of activity theory. *Information Research*, 11(4), 1-18. https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1104634.pdf

Wilson, Tom (2008). The information user: past, present and future. *Journal of Information Science*, 34(4), 457-464.

Anexos

Anexo 1. Servicios de la biblioteca pública.

Directrices IFLA-UNESCO (2001) para la biblioteca pública
Como resultado de la experiencia y el trabajo realizado con bibliotecas públicas de todo el mundo y a través de varios años, la UNESCO en conjunto con la IFLA publicaron las Directrices IFLA-UNESCO (2001) para la biblioteca pública, que más que normas son recomendaciones de lo que puede hacer la biblioteca pública por sus comunidades y de su valiosa aportación para el mundo entero. Las directrices sugerirán lo que es posible, pero las condiciones locales dictarán lo que se puede hacer, teniendo en cuenta tanto los servicios como la organización". Podríamos hacernos eco de esta afirmación. La biblioteca pública es un servicio inmerso en un entorno, que trata de atender las necesidades de esa comunidad y que actúa en ese contexto. Estas directrices se han elaborado para ayudar a los bibliotecarios, cualquiera que sea la situación en que se encuentren, a establecer instituciones eficaces que respondan a las exigencias de su comunidad. En este mundo de la información tan complejo y apasionante, es de vital importancia para quienes están en busca de conocimiento, información y experiencias creativas que alcancen su meta (Directrices IFLA-UNESCO 2001).
Capítulo 3. Atender las necesidades de los usuarios **3.4 Servicios a los usuarios** La biblioteca pública ha de prestar sus servicios basándose en el análisis de las necesidades bibliotecarias y de información que la comunidad local requiere. En el momento de planificarlos, habrá que establecer prioridades claras y una estrategia a mediano o largo plazo. Los servicios deben dirigirse a los grupos destinatarios que se hayan identificado previamente. Han de estar dispuestas a adaptarse y evolucionar al ritmo de los cambios que se produzcan en la sociedad. **3.4.1 Prestación de servicios** Las bibliotecas públicas prestan una serie de servicios, tanto dentro de sus locales como en la comunidad. Con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios, deben facilitar el acceso a los servicios a todas las personas, incluidas las que tienen dificultades para leer. Se deben prestar los siguientes en diferentes formatos y medios:

• préstamo de libros y de documentación en otros soportes
• dotación de libros y otros materiales para su uso en la biblioteca
• servicios de información con medios impresos y electrónicos
• servicios de asesoramiento a los lectores, comprendida la posibilidad de reservar obras.
• servicios de información a la comunidad
• educación de los usuarios, comprendido el apoyo a programas de alfabetización
• programas y realización de actos culturales.

Los servicios no deberán limitarse a una prestación in situ, sino que se facilitarán igualmente de manera directa cuando el usuario no pueda acudir a la biblioteca y, tanto dentro como fuera del edificio, se recurrirá a las tecnologías de la información y la comunicación además de a impresos.

3.4.2 Servicios a los niños

Debe ofrecer una gran cantidad de materiales y de actividades, brindar la oportunidad de experimentar el placer de la lectura. Se debe enseñar a los niños y a sus padres la manera de hacer el mejor uso posible de una biblioteca y a utilizar los documentos impresos y electrónicos. Se les debe animar a utilizar la biblioteca desde los primeros años, lo que hará más probable que sigan siendo usuarios más adelante.

3.4.3 Servicios para jóvenes

Las bibliotecas públicas han de comprender sus necesidades y prestarles los servicios pertinentes para satisfacerlas. Proporcionarles el acceso a los recursos de la información electrónica, que reflejen sus intereses y su cultura en distintos medios. Asimismo, se les debe ofrecer programas y charlas que puedan interesarles.

3.4.4 Servicios a los adultos

Los adultos plantearán diferentes necesidades a un servicio de biblioteca y de información según las situaciones en que se hallen en sus estudios, empleos y vida personal:

- la educación y la formación a lo largo de toda la vida
- sus aficiones en el tiempo libre
- las necesidades de información
- las actividades de la comunidad
- la actividad cultural
- la lectura recreativa.

3.4.5 Educación y formación a lo largo de toda la vida

La biblioteca pública respalda la educación y la formación a lo largo de toda la vida, colaborando con escuelas y otras instituciones educativas para ayudar a los estudiantes de todas las edades. Asimismo, debe facilitar materiales sobre temas muy diversos que permitan a la gente satisfacer sus intereses y recibir apoyo en su educación escolar y extraescolar y respaldar las campañas de alfabetización y de adquisición de aptitudes básicas para la vida cotidiana. Debe facilitar espacios adecuados a quien no cuente con ellos para estudiar y el acceso a la consulta de Internet.

3.4.6 Aficiones en el tiempo libre

La gente necesita información para dedicarse a sus aficiones en el tiempo libre y otra función esencial de la biblioteca pública es satisfacer esta necesidad gracias a toda una gama de recursos presentados en diversos formatos. La biblioteca pública, mediante la organización de actividades y la explotación de sus recursos, debe alentar el enriquecimiento artístico y cultural de personas de cualquier edad.

3.4.7 Servicios de información

La rápida evolución de las tecnologías de la información ha puesto una enorme cantidad de datos al alcance de todos los que tienen acceso a los medios electrónicos. La comunicación de informaciones ha sido siempre un aspecto esencial de la biblioteca pública y la forma en la que se pueden recoger, utilizar y presentar informaciones ha cambiado radicalmente en los últimos años. La biblioteca pública lleva a cabo diferentes tareas en este terreno:

- brinda acceso a información en todos los niveles
- recoge datos relativos a la comunidad local y facilita el acceso a ellos, a menudo en cooperación con otras organizaciones.
- forma a personas de todas las edades para que utilicen la información y la tecnología correspondiente
- guía a los usuarios hacia las fuentes de información adecuadas
- permite a las personas aquejadas de alguna discapacidad acceder por sí solas a la información
- actúa de portal hacia el mundo de la información facilitando su acceso a todas las personas, y ayudando a tender un puente entre los que poseen información y los que carecen de ella.

El rápido auge de Internet ha sido, en gran parte, desestructurado e incontrolado. La enorme cantidad de datos a los que se puede tener acceso gracias a este medio
presenta una calidad y una precisión muy variables, motivo por el cual el bibliotecario tiene que guiar al usuario hacia fuentes de información fiables y que correspondan a sus necesidades.

3.4.8 Servicios a los grupos de la comunidad

La biblioteca pública debe ocupar un lugar central en la comunidad si desea participar plenamente en sus actividades. Por lo tanto, debe colaborar con otros grupos y organizaciones de la comunidad, incluidos ministerios y autoridades locales, el sector empresarial y las organizaciones de voluntarios. Se debe proceder a un análisis de las necesidades de información de estos órganos, para prestarles servicios adecuados.

3.4.9 Servicios a grupos de usuarios especiales

Los posibles usuarios que, por un motivo u otro, no pueden utilizar los servicios normales de la biblioteca tienen derecho a la igualdad de acceso a ellos y, por lo tanto, la biblioteca debe esforzarse en poner a su disposición su material y servicios, para lo cual deberá organizar actividades y servicios especiales para que estos usuarios dispongan de los recursos que requieren.

Manifiesto IFLA/UNESCO por la Biblioteca Pública 2022

La versión más reciente se publicó en 1994 y desde entonces ha sido una piedra angular de la defensa de la biblioteca pública. Sin embargo, a medida que avanza la tecnología y cambia la sociedad, las formas en que las bibliotecas públicas cumplen su misión también han evolucionado. Junto con la UNESCO, la IFLA, y en concreto su Sección de Bibliotecas Públicas, después de 25 años, El «Manifiesto IFLA/UNESCO por la Biblioteca Pública 2022» proclama la creencia de la UNESCO en la biblioteca pública como una fuerza viva para la educación, la cultura y la información, y como un agente esencial para fomentar la paz y el bienestar en la mente de todas las personas. Reexamina el papel de la biblioteca pública y amplía las versiones anteriores para reflejar con más detalle las formas en que las bibliotecas sirven a sus comunidades en la actualidad.

El Manifiesto …

Las bibliotecas públicas prestan sus servicios basándose en la igualdad en el acceso a la información para todas las personas, independientemente de su edad, raza, género, religión, nacionalidad, idioma, condición social o cualquier otra característica. Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que, por una u otra razón, no puedan hacer uso de los servicios y materiales que se prestan de manera habitual, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades, personas con habilidades digitales e informáticas limitadas, personas con escasas habilidades de lectura y escritura, o personas en hospitales o en prisión.

Todos los grupos etarios deben poder encontrar material adecuado a sus necesidades. Las colecciones y los servicios deben incluir tanto todo tipo de medios y tecnologías modernas, como materiales tradicionales. Es fundamental que sean de gran calidad, se adecuen a las necesidades y condiciones locales, y reflejen la diversidad cultural e idiomática de la comunidad. Los materiales deben reflejar las tendencias actuales y la evolución de la sociedad, así como el desarrollo derivado del esfuerzo y la imaginación de los individuos.

Las colecciones y los servicios no deben estar sujetos a ninguna forma de censura ideológica, política o religiosa, ni a presiones comerciales.

Todos los miembros de la comunidad deben poder acceder a los servicios de manera física o digital. Esto requiere que los edificios de las bibliotecas públicas estén bien situados y equipados, cuenten con buenas instalaciones para la lectura y el estudio, y con tecnologías adecuadas, y presten servicios en un horario conveniente para los usuarios. También requiere que presten servicios de extensión para quienes no pueden acudir a la biblioteca.

Las bibliotecas públicas son centros locales de información que facilitan a sus usuarios el acceso a toda clase de conocimiento e información.

Ofrecen un espacio accesible al público para la producción de conocimiento, el intercambio de información y cultura, y la promoción de la participación ciudadana

Las bibliotecas públicas prestan sus servicios basándose en la igualdad en el acceso a la información para todas las personas, independientemente de su edad, raza, género, religión, nacionalidad, idioma, condición social o cualquier otra característica.

Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que, por una u otra razón, no puedan hacer uso de los servicios y materiales que se prestan de manera habitual, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades, personas con habilidades digitales e informáticas limitadas, personas con escasas habilidades de lectura y escritura, o personas en hospitales o en prisión.

Las colecciones y los servicios deben incluir tanto todo tipo de medios y tecnologías modernas, como materiales tradicionales.

El acceso a las bibliotecas públicas y a sus servicios debe ser, en principio, gratuito. Las bibliotecas públicas son responsabilidad de las autoridades locales y nacionales.

Deben establecerse programas de extensión y de formación de usuarios para ayudarlos a aprovechar todos los recursos.

La Red Nacional de Bibliotecas Públicas y la Ley General de Bibliotecas

La Red Nacional de Bibliotecas Públicas es coordinada por la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, y está conformada actualmente por 31 redes estatales y 16 redes delegacionales, cada una de ellas integrada a su vez por todas las bibliotecas públicas establecidas en la entidad o delegación respectiva -conforme a los convenios de cooperación celebrados entre el gobierno federal y los gobiernos locales. La Red Nacional opera actualmente a 7,413 bibliotecas públicas que se encuentran establecidas en 2,282 municipios y proporciona servicios bibliotecarios gratuitos a más de 30 millones de usuarios anualmente.

El gobierno federal a través de la Dirección General de Bibliotecas emite la normatividad técnica para el funcionamiento de las bibliotecas y proporciona el acervo catalogado y clasificado a la mayoría de las Coordinaciones Estatales. Actualmente estos procesos están en vías de descentralización al asumirse como tareas conjuntas e incluso propias de cada entidad.

Ley general de bibliotecas 2021

A partir de la Ley publicada en 1988 y hasta la actualización de esta en 2021, esta ley sufrió actualizaciones en varios de sus artículos. La nueva Ley publicada en 2021 establece cambios en el alcance los servicios de las bibliotecas públicas, en conjunto con las condiciones y el marco regulatorio institucional. Se retoman únicamente los artículos referentes a los servicios:

CAPÍTULO I. Disposiciones Generales

Artículo 1. La presente Ley es de observancia general en toda la República, sus disposiciones son de orden público e interés social y tiene por objeto:

> XXII. Servicios bibliotecarios: Conjunto de actividades desarrolladas en una biblioteca, con el fin de facilitar y promover la disponibilidad y el acceso a la información y a la cultura con estándares de calidad, pertinencia y oportunidad.

Artículo 4. La biblioteca pública tiene como finalidad ofrecer en forma democrática el acceso y servicios de consulta de su acervo, así como otros servicios culturales complementarios.

Artículo 5. Los servicios culturales complementarios de una biblioteca pública permiten a sus usuarios adquirir, transmitir, acrecentar y conservar el conocimiento en todas las ramas del saber. Estos servicios consistirán en al menos:

I. Orientación e información que permita localizar materiales en otras bibliotecas públicas;

II. Asesoría sobre la manera correcta de usar y citar fuentes bibliográficas, audiovisuales o electrónicas;

III. Disponibilidad de salas de lectura y trabajo con conexión gratuita a Internet y medios audiovisuales;

IV. Préstamo a domicilio y préstamo interbibliotecario;

V. Programas de fomento a la lectura y alfabetización informacional;

VI. Facilitar el acceso a las expresiones culturales, al diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural, y

VII. Disposición de información para el ejercicio de los derechos y obligaciones ciudadanas.

Artículo 6. Los usuarios de las bibliotecas públicas harán uso de los servicios bibliotecarios sin más límite que los establecidos por las disposiciones reglamentarias sobre consulta de acervos y visita pública. Los responsables de las bibliotecas públicas en ningún caso podrán condicionar el acceso a dichos servicios, con independencia del uso que cada usuario haga de la información a la que tenga
acceso.

CAPÍTULO II De la Red Nacional de Bibliotecas Públicas

Artículo 13. La Red tiene como objetivos:

I. Integrar los recursos de las bibliotecas públicas y coordinar sus funciones para fortalecer y optimizar la operación de éstas;

II. Ampliar y diversificar los acervos y orientar los servicios de registro, catalogación y consulta de las bibliotecas públicas;

III. Formar un catálogo de acceso público sobre el patrimonio bibliográfico existente en las bibliotecas públicas, y

IV. Fomentar la lectura y la alfabetización digital.

CAPÍTULO III De las Redes de Bibliotecas Públicas en las Entidades Federativas

Artículo 16. Corresponderá a los gobiernos de las entidades federativas, en los términos de las disposiciones aplicables y los acuerdos de coordinación que se celebren:

IV. Difundir a nivel estatal los servicios bibliotecarios y las actividades afines a sus bibliotecas públicas, así como las colecciones multimedia y las bibliotecas digitales y virtuales de que disponen.

A partir de lo anterior, la biblioteca pública tiene la gran tarea de responder a las expectativas que se crean con lo establecido en cada artículo de la Ley y en relación con los servicios que desarrolla, en este aspecto es importante destacar, que independientemente del tamaño de la biblioteca, siempre cuenta con una fortaleza o un aspecto distintivo del servicio, es a partir de estos factores que partirá la planeación, puesto que otros factores estarán alineados a ellos.

Anexo 2.

8. ¿Qué información necesitó durante la última semana?

a. Información concreta (Ejemplo, sobre un dato especifico: un autor, una fecha, una formula, una receta de cocina, etc.)

- Autoestima
- Autor de un libro
- Cómo crear un ensayo
- Cómo hacer un resumen
- Día del padre
- El cuento
- El Internet y el correo electrónico
- El lobo estepario
- El preguntador del rey
- Xavier Lozoya Legorreta
- Fórmula para realizar balanceo
- Fórmula de física
- Fórmulas de geometría y trigonometría
- Fórmulas de matemáticas financieras
- Fórmulas matemáticas
- Fotosíntesis
- Gabriel García Márquez
- Historia Santa Rosa de Viterbo
- Historia de la fundación de Santa Rosa Jauregui
- Inteligencia artificial
- Importancia de la Familia
- Jemi García Ascot
- Jorge Bucoq
- Leyes de comercio exterior
- Leyes de reforma
- Libro "Geisha"
- Libro de química
- Libro de peces
- Libro historia de Querétaro
- Manual de redacción de Carmen Galindo
- Montaigne
- Motivación
- Movimiento uniforme acelerado
- Nativos de México
- Niños con hiperactividad
- Novela gosth girl
- Novelas de Elena Poniatowska
- Obra Frida Kahlo
- Ortografía Carmen Galindo
- Quien fue Helena de Troya
- Receta de brownies
- Sacar área y perímetro
- Teoría de la gravedad
- Un libro "Geisha"
- Uso del pc nivel principiante

b. Información general sobre un problema o asunto (Ejemplo, sobre un tema más extenso: la célula, la revolución mexicana, geografía del estado, información para un ensayo, etc.), ¿Cuál?

- 2da. guerra mundial
- 5 de mayo
- Actividad de matemática
- Actividades lúdicas
- Actividades recreativas
- Administración
- Ajedrez
- Algebra
- Apoyo a tareas
- Aprendizaje de música
- Artículos importancia de la familia
- Autores contemporáneos
- Autores específicos
- Autores latinos
- Ayuda con la autorregulación de los hijos
- Balanceo químico
- Búsqueda de datos
- Búsqueda de datos para uso personal
- Calculo diferencial
- Características de las estaciones
- Ciencias naturales
- Clases secundaria
- Comercio
- Comida saludable
- Creación de hipótesis
- Consulta sobre estadística
- Contabilidad
- Cuentos de piratas
- Cuentos infantiles
- Curso de computación
- Cursos a futuro para jóvenes
- Cumbres borrascosas
- Desarrollo de software
- Desarrollo y aplicaciones web
- Datos para tareas
- Dibujos
- Física
- Ensayos y autores españoles
- Geografía
- Español
- Estadística
- Estudiar para exámenes
- Ética
- Experimentos de física
- Eventos sobresalientes
- Fechas
- Fechas conmemorativas
- Fechas de conmemoraciones
- Fechas especiales
- Fechas importantes
- Fechas memorables
- Fechas relevantes de la historia
- Física
- Fisiología vegetal
- Formularios de química

- Fórmulas matemáticas
- Geografía, capitales
- Geografía del estado de Querétaro
- Historia
- Historia de México
- Historia de Querétaro
- Historia universal
- Historia y geografía mundial
- Historiadoras y lugar de las mujeres en la historia
- Información de fechas importantes
- Información en general
- Información para ensayo
- Información para ensayos
- Información para tarea de español
- Información para tareas
- Información para un informe
- Información psicología
- Información sobre autoayuda
- Información sobre autores
- Información sobre poetas
- Informes
- Lectura de cuentos
- Lectura en tiempo libre
- Lectura y redacción
- Legos y formulas
- Lenguaje de señas
- Libro de cuentos
- Libros de literatura
- Libros de matemáticas
- Libros de recetas y cuentos
- Libros infantiles
- Literatura
- Literatura de fantasía
- Manual de redacción
- Manualidades
- Matemática y experimentos de física
- Matemáticas
- Matemáticas e historia
- Matemáticas financieras
- México y su diversidad
- Lugar de las mujeres en la historia mujeres en la historia
- Noticias
- Noticias nacionales e internacionales
- Ortografía y su uso adecuado
- Países del mundo
- Psicología
- Primeros auxilios
- Primeros auxilios desfibrilación
- Primeros auxilios reanimación
- Química
- Química orgánica
- Reanimación rcp Recetas culinarias•
- Recetas de cocina
- Recetas de postres
- Recursos de contabilidad
- Recursos de contabilidad
- Redacción de informes
- Revolución mexicana
- Sistema solar
- Sobre música
- Tarea de ciencias
- Tarea sistema solar
- Tema de matemáticas
- Teoremas para trigonometría

Anexo 3

A la pregunta ¿Hay algo que le gustaría ver mejorado en la biblioteca?
Se recibieron las siguientes respuestas, se mencionan tal como se recopilaron del vaciado de datos.

Biblioteca Epigmenio González

- Equipo de computo
- Computadoras nuevas
- Mayor espacio
- Equipo de computo
- Equipo de computo
- Mejora en el espacio
- Mejorar el servicio de Internet
- Mal servicio de Internet
- Computadoras en buen estado
- Equipo nuevo de computadoras
- Equipo de cómputo nuevo
- Mejor servicio de computadoras
- Más libros de literatura juvenil moderna
- Internet
- Computadoras
- Equipo de computo
- Nuevo equipo de computo
- Nuevo equipo de computo
- Equipo de computo
- Equipo de cómputo en buen estado
- Equipo de computo
- Mejorar el servicio de Internet
- Novelas clásicas y mejorar el servicio de Internet que es muy malo
- Computadoras en buen estado
- Computadoras nuevas
- Equipo de cómputo nuevo
- Mejorar el equipo de computo

Biblioteca Mariano Azuela

- Aumento de temas de libros y actualizar colecciones
- Más cuentos para niños pequeños de 3 a 5 años
- Más actividades
- Más cuentos clásicos
- Novelas clásicas
- Aumento de temas
- Actualizar colecciones
- más cuentos para niños pequeños de 3 a 5 años

Biblioteca Josefa Ortiz de Domínguez

- Mejorar Internet
- Más actividades para niños

- No
- No
- No
- Mejor acervo
- Modernizar instalaciones
- Más publicidad en redes sociales
- Más actividades familiares
- Diccionario inglés-español
- Actualizar el acervo
- Todo muy bien
- Más cursos y talleres para fomentar la lectura y el pensamiento critico
- Aire acondicionado y sillones
- Usar la sala trasera para cursos
- Me gusta mucho
- Más actividades familiares

Biblioteca Rosario Castellanos

- Internet gratis
- En tiempo de calor más ventiladores
- Un horario adecuado para personas que vivimos en comunidades
- Que vuelva el servicio de computación
- Horario más accesible
- Más libros sobre primeros auxilios y juveniles
- Servicio de Internet y computadoras
- Más ventilación
- Mejor ventilación
- Abrir ventanas y puertas para mejor ventilación
- Que se inculque ir a buscar información a la biblioteca o leer un libro
- Expansión y difusión de la educación
- Más variedad de libros de ciencia de la salud
- Contar con computadoras e Internet para público en general
- El orden de los libros más fácil para buscar algo en especial por uno mismo
- Más libros de nivelas
- Ampliar libros por ejemplo Harry Potter
- Novelas
- Colecciones de libros infantiles y juveniles y novelas clásicas
- Internet gratis
- En tiempo de calor más ventiladores

Biblioteca Bicentenario

- Que los juegos de mesa estén completos y en orden, más libros
- Más libros de bioquímica, fisiología y ciencias de la salud
- Mayor difusión para que la gente venga a la biblioteca
- Libros de curiosidades en general
- Mantenimiento de áreas verdes
- Más materiales didácticos para niños

- Libros juveniles
- Más horas abierto
- Más juegos en la zona de niños
- Que abran más horas y que cataloguen mejor los libros por temas
- Más cuentos infantiles y juegos
- Más revisión a los libros infantiles ya que hay algunos no aptos para niños o muy extensos
- Más juegos en la zona de niños y abierto más horas
- Mayor cantidad de juegos de mesa y ajedrez
- Libros juveniles

Biblioteca Juan de Dios Bátiz

- Que en la biblioteca haya más material para hacer manualidades
- Más libros actualizados
- Me encantan los servicios de esta biblioteca
- Publicaciones más recientes,
- Libros más actuales
- Me gustaría que mandaran más materiales a la biblioteca para poder trabajar mejor
- Clases para prender a usar la pc y algún programa de esta
- Que se actualice el material y encontrar más variedad
- Horario más extenso en la tarde
- Más material para física, química y matemática
- Muebles y equipo de cómputo,
- Libros creatividad
- Que todas las computadoras funcionen
- Computadoras
- Aire acondicionado
- Revistas nuevas
- Computadoras
- Ajedrez
- Internet
- Libros nuevos,
- Aire acondicionado
- Materiales actualizados

Biblioteca Enrique Burgos

- Un poco de difusión
- El Internet la cobertura más que nada
- Equipo de cómputo
- Actualizar acervo un poco más de libros de ficción
- Mejorar el servicio de Internet actualizar acervo y mejorar el Internet
- Más ventilación
- Ampliar la biblioteca
- Más ventilación

- Una biblioteca de dos pisos
- Que difundan más las actividades de la biblioteca
- Promover el servicio de préstamo de libros
- Ventilación
- Ventilación
- Promover las actividades

Biblioteca Mariano Azuela

- Aumento de temas
- Actualizar colecciones
- Más material infantil
- Mas ayuda en tareas escolares
- Que visiten las escuelas
- Actualizar la colección
- Sillas más cómodas
- Promover la biblioteca por televisión y radio
- No
- No
- No
- Actualizar las enciclopedias con temas actuales
- Libros de computación

Biblioteca Félix Osores

- Talleres para jóvenes
- Mas libros infantiles
- Mas libros para preparatoria
- No
- No
- Me gusta la biblioteca
- Mas difusión de la biblioteca
- No
- No
- No
- Difusión de la biblioteca
- Mas actividades para amas de casa
- Que tengan más libros infantiles
- Mas actividades

Anexo 4

Estudio de usuarios para las Bibliotecas Públicas Municipales de la ciudad de Querétaro.

Biblioteca: _____

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer las necesidades, el comportamiento y la satisfacción de los usuarios al hacer uso de la biblioteca. La información recabada será tratada de manera anónima y confidencial, con fines de investigación académica.

A. Datos generales.

1. Edad

a. 10 –15 años ___
b. 16- 25 años ___
c. 26 – 40 años ___
d. 41– 50 años ___
e. 51 en adelante ___

2. Género

a. Masculino ___
b. Femenino ___
c. Ninguno de los anteriores ___

3. Nivel educativo

a. Primaria ___
b. Secundaria ___
c. Bachillerato ___
d. Estudios técnicos ___
e. Universidad ___
f. Posgrado ___
g. Otro: _____

4. Situación laboral actual

a. Estudiante ___
b. Empleado ___
c. Desempleado ___
d. Trabajador independiente ___
e. Ama de casa ___
f. Jubilado ___
g. Otro: _____

B. Necesidades de información.

5. ¿Con qué frecuencia necesita acudir a la biblioteca?

a. Diariamente ___
b. Una vez a la semana ___
c. Fines de semana ___
d. Una vez por mes ___
e. Ocasionalmente ___
f. Otro _____

6. ¿Por qué motivo necesita hacer uso de la biblioteca?

a. Por razones de estudio ___
b. Para aprovechar los ratos de tiempo libre ___
c. Por convivencia ___
d. Para aprender a utilizar los recursos de la biblioteca ___
e. Para inscribirse a cursos y talleres de capacitación ___
f. Otro: _____

7. ¿Cuáles son las actividades que normalmente lleva a cabo en la biblioteca?

(Marque con el número 1 la actividad principal que desarrolla, y si hay otra que considere importante, asígnele un número progresivo 2…3…)

a. Búsqueda y recuperación de Información ___
b. Tareas y trabajos escolares ___
c. Asistencia a actividades lúdicas/recreativas ___
d. Actividades de lectura ___
e. Préstamo y consulta de materiales ___
f. Utilización del Internet ___
g. Asistencia a talleres de capacitación ___
h. Otro: _____

8. ¿Qué información necesitó durante la última semana?

a. Información concreta (Ejemplo, sobre un dato especifico: un autor, una fecha, una fórmula, una receta de cocina, etc.)
¿Cuál? _____

b. Información general sobre un problema o asunto (Ejemplo, sobre un tema más extenso: la célula, la revolución mexicana, geografía del estado, información para un ensayo, etc.)
¿Cuál? _____

9. ¿Cuáles son las dificultades a las que se enfrenta comúnmente cuando necesita de información?

a. El tiempo para buscar la información ___
b. La falta de una biblioteca escolar en la escuela ___
c. La distancia de la biblioteca pública a su casa ___
d. El no poseer una computadora en casa ___
e. Al desconocimiento del uso de las tecnologías ___
f. Al no saber utilizar los materiales de la biblioteca ___
g. Otra: _____

C. Comportamiento en la búsqueda de información.

10. Cuando hace uso de la biblioteca, usted:

(Marque con el número 1 la opción principal y, si hay otra que considere importante, asígnele un número progresivo 2…3…)

a. Solicita la ayuda del personal de la biblioteca ___
b. Busca la información por sí mismo ___
c. Busca ayuda en los demás usuarios de la biblioteca ___
d. Desiste de realizar la búsqueda de la información ___
e. Recibe ayuda del personal, sin necesidad de solicitarla ___

11. ¿Cuáles de los siguientes servicios tecnológicos prefiere utilizar cuando busca información?

a. Catalogo en línea ___
b. Bases de datos (libros electrónicos, audiolibros, etc.) ___
c. Internet ___
d. Otros: _____

12. ¿Cuándo realiza una búsqueda en la biblioteca, qué tipo de información consulta generalmente? (Marque con el número 1 la información que consulta principalmente, y si hay otra que considere importante, asígnele un número progresivo 2…3…)

a. Datos estadísticos ___
b. Noticias ___
c. Datos históricos ___
d. Información sobre capacitación y/o laboral ___
e. Información sobre alguna asignatura (español, matemáticas, etc.) ___
f. Otros, ¿cuáles? _____

13. ¿Qué colecciones utiliza con mayor frecuencia en la biblioteca?

(Marque con el número 1 la colección que utiliza principalmente, y si hay otra, asígnele un número progresivo 2…3…)

a. Colección infantil ___
b. Colección general ___
c. Colección de consulta ___
d. Colección de publicaciones periódicas ___
e. Colecciones especiales (audios, videos, películas) ___
f. Colecciones en línea (libros, revistas colecciones) ___
g. Otro _____

D. Satisfacción en el uso de la biblioteca.

14. ¿Cómo calificaría los siguientes elementos de la biblioteca?

Valore de acuerdo con la siguiente escala:

Muy satisfactorio = **5**, Satisfactorio = **4**, Bueno = **3**, Regular = **2**, Malo = **1**

Elementos	1	2	3	4	5
El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas					
El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan					
El personal comprende las necesidades de sus usuarios					
¿Los materiales impresos de la biblioteca cubren sus necesidades de información (calidad y variedad)?					
¿Los recursos digitales cubren sus necesidades de información?					
Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, internet, bases de datos...) ¿Son fáciles de usar? ¿Le permiten encontrar por mí mismo lo que busca?					
¿Puede acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en sus tareas?					

¿Estás satisfecho con la accesibilidad y comodidad de la biblioteca (por ejemplo, horarios de apertura, espacios de lectura, mobiliario, climatización, ubicación)?					
¿Los servicios y programas ofrecidos en la biblioteca se adaptan a sus necesidades e intereses?					
¿Encuentra en la biblioteca todo lo que necesita?					
Préstamo de materiales (libros, revistas, videos, música, etc.)					
Consulta (ayuda del bibliotecario en la búsqueda de información)					
Orientación a usuarios					
Préstamo a domicilio					
Actividades de fomento a la lectura (hora del cuento, bibliomanualidades, mis vacaciones en la biblioteca, etc.)					
Servicios en línea (catálogo, redes sociales, bases de datos, etc.).					
Servicios de extensión (actividades extramuros)					
En general, ¿Cómo describiría su experiencia usando la biblioteca pública?					

15. ¿Hay algo que le gustaría ver mejorado en la biblioteca?

_____

¡Gracias por su participación!