



14-12-2020

# Estudio de usuarios

Biblioteca popular “Juan María  
Gutiérrez” del partido de  
Berazategui

Buenos Aires

Argentina



Virginia Aguirre

## Estudio de usuarios de la biblioteca popular “Juan María Gutiérrez” en el período 2019-2020

*“Ni el mejor de los vientos, ni el más hábil marinero sirven si no sabe a qué puerto quiere ir”  
(Séneca)*

### Resumen:

Se presenta el Estudio de Usuarios realizado en la biblioteca popular “Juan María Gutiérrez” del partido de Berazategui cuyo objetivo fue saber qué cantidad de socios y lectores posee la Biblioteca. Además, se indagaron las preferencias temáticas de la comunidad de usuarios, con el propósito de mejorar, ampliar y ofrecer un servicio de calidad a los socios.

El relevamiento se realizó en el período comprendido entre marzo 2019 y 2020.

### Introducción:

La biblioteca nace en el 2002 por iniciativa de un grupo de vecinos. A lo largo de estos años fue cambiando su conducción y funcionamiento al mismo ritmo que cambió el paradigma social. Anteriormente las bibliotecas tenían el monopolio del conocimiento y albergaba una colección en formato impreso para toda la comunidad. Con el advenimiento de internet en los hogares, paulatinamente las bibliotecas tuvieron que adaptarse a una transformación y resignificar su misión, acrecentando su función social. Como dice Julio Alonso Arévalo, “las bibliotecas públicas vienen a mejorar un entramado social”. La comunidad muchas veces acude a la biblioteca popular para encontrarse con un vecino, para conversar con el bibliotecario, para aprender en un taller y no de modo excluyente a leer y/o buscar información. Sin embargo, es una función trascendental acercar a más usuarios a la colección existente.

Como expresa Solimine (2010) “La biblioteca es una institución que tiene como objetivo ofrecer servicios de información a partir de una colección física o virtual de documentos. Es eso lo que intentamos realizar: brindar servicio a partir de una colección física y aprendiendo a desarrollar otros servicios a partir de la virtualidad.

Durante el 2020, atravesados por una pandemia, la biblioteca permaneció cerrada de marzo a setiembre. En ese periodo, los bibliotecarios trabajaron desde sus domicilios particulares ingresando libros en la base de datos. Desde la virtualidad, hubo presencia en redes sociales como Facebook (4900 “amigos”), Instagram (391 seguidores, especialmente bibliotecas y editoriales) y YouTube con diferentes promociones, difundiendo material, acercando repositorios de acceso abierto y algunos juegos de ingenio para los más pequeños. Progresivamente se comenzó a realizar servicios de préstamos por reservas y con protocolo (a puertas cerradas). Pero fue escasa la actividad general de la biblioteca. El aislamiento nos alejó prácticamente todo el año de las actividades habituales.

Tampoco, por obvias razones, se llevaron a cabo los talleres, cursos y clases de apoyo.

Este estudio se toma desde el año 2019/2020, siendo conscientes que el 2020 fue prácticamente inoperable. La biblioteca cuenta con 424 socios inscriptos a la fecha.

Objetivos generales.

- Conocer la cantidad de socios activos y lectores.
- Indagar sobre las preferencias temáticas.

Objetivos específicos:

- Implementar una mejora en los servicios de préstamo y devolución.
- Acrecentar el número potencial de lectores de acuerdo con sus necesidades y preferencias.
- Dinamizar la colección.

Metodología:

Para realizar este estudio de usuarios se utilizó el [método de observación simple](#). Los bibliotecarios relevaron los datos indagando en las fichas de socios activos. Esos datos fueron volcados en una hoja de cálculo.

Unidad de análisis: los socios activos

Escenario: la biblioteca popular

Fuente de información: las fichas de los socios

Recolección de datos: hoja de cálculo

Variables:

- Cantidad de usuarios
- Género de los usuarios
- Preferencias temáticas
- Periodo 2019-2020

Resultados:

En la hoja de cálculo, se volcaron datos que figuran en las fichas de cada usuario: nombre, número de socio y los títulos de los libros que retiraron en préstamo.

Cabe señalar que no está contabilizada la presencia de los usuarios en la biblioteca, es decir, muchas personas (estudiantes preferentemente), visitan las instalaciones con sus propios materiales de estudio, utilizando sus propios dispositivos electrónicos y sólo disfrutan del espacio y la tranquilidad del lugar. Otros, vienen a realizar una consulta puntual. Si bien, existe un registro de las entradas a la biblioteca, no se contabilizaron en este caso.

Los usuarios lectores activos son 71 y retiraron 300 libros de diferentes temáticas durante el año 2019 y los primeros meses del 2020.

SOCIOS ACTIVOS		
MASCULINO	21	30 %
FEMENINO	50	70 %
TOTAL	71	100 %

Tabla 1

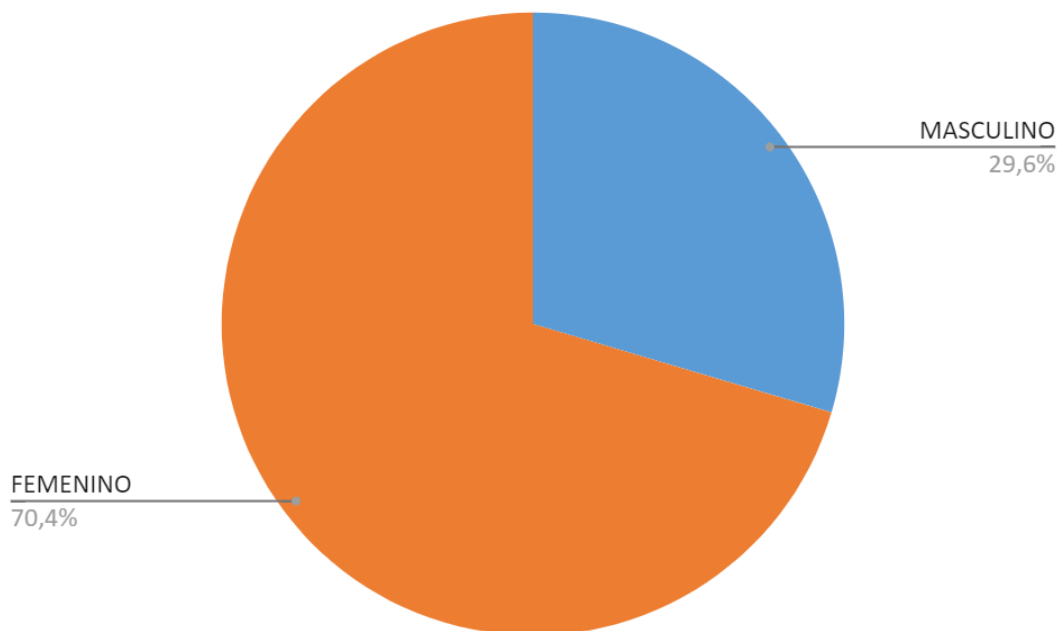
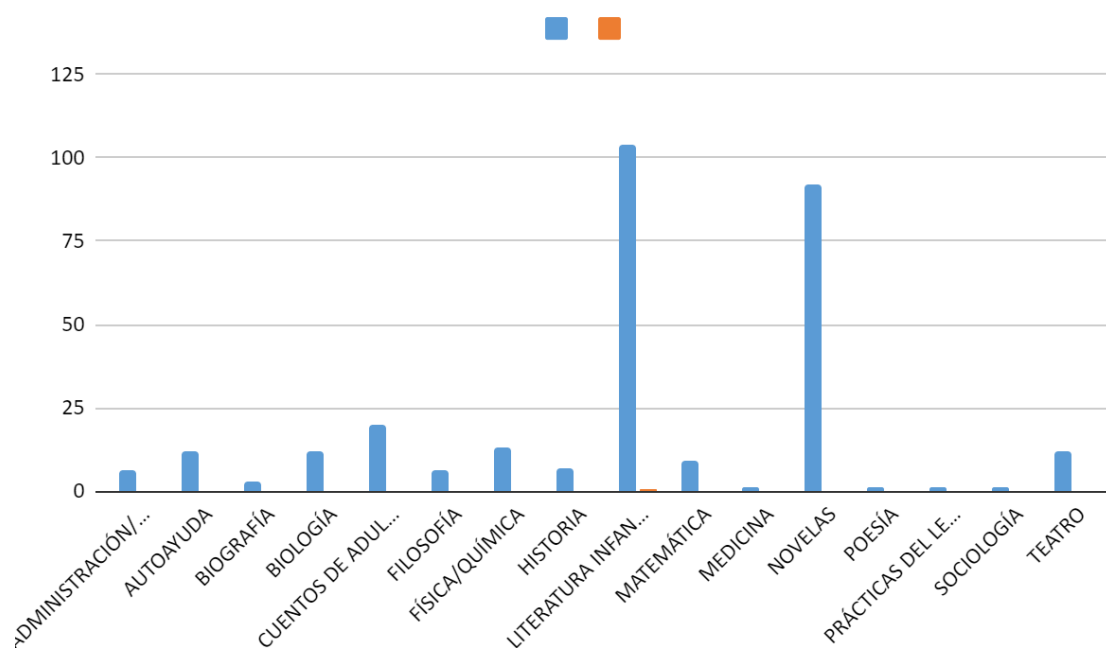


Tabla 2

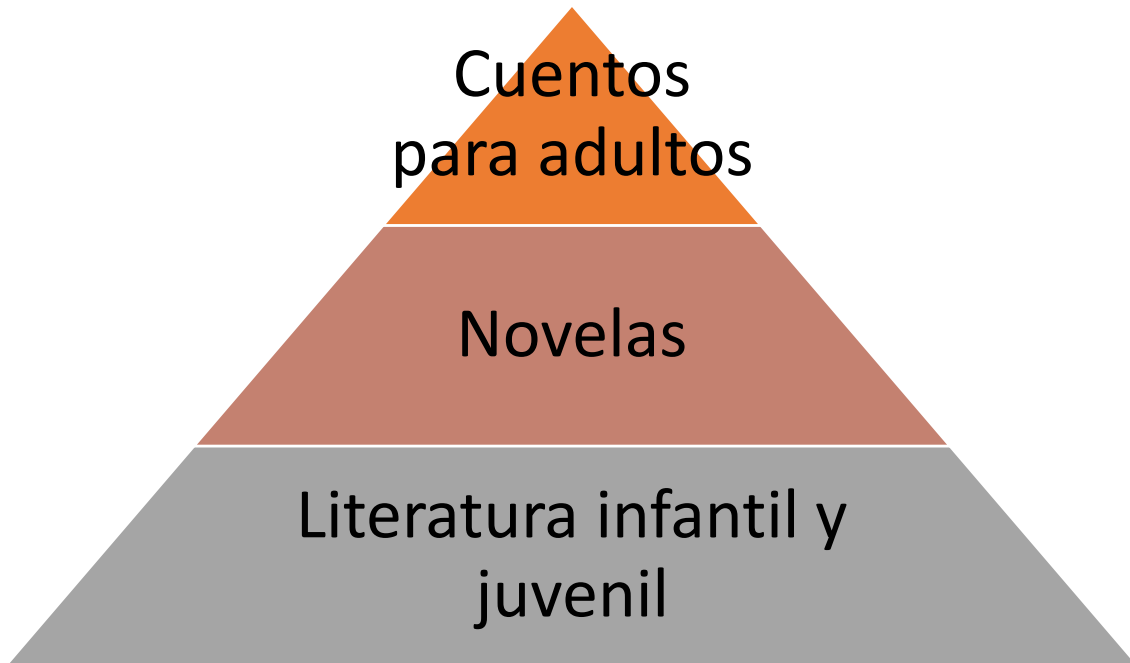
En la tabla 2 con su respectivo cuadro, observamos que el 70 % de los usuarios activos son mujeres y el 30 % son hombres. Como en las fichas no se especifica la edad, no podemos hacer el análisis de edades. Pero si son niños, podemos hipotetizar que son sus padres los usuarios que están registrados; son ellos los que acompañan a sus hijos y son responsables de los préstamos.

TEMÁTICAS DE PREFERENCIAS		
ADMINISTRACIÓN/ECONOMÍA	6	2%
AUTOAYUDA	12	4%
BIOGRAFÍA	3	1%
BIOLOGÍA	12	4%
CUENTOS DE ADULTOS	20	7%
FILOSOFÍA	6	2%
FÍSICA/QUÍMICA	13	4%
HISTORIA	7	2,33%
LITERATURA INFANTIL Y JUVENIL	104	35%
MATEMÁTICA	9	3%
MEDICINA	1	0,33%
NOVELAS	92	31%
POESÍA	1	0,33%
PRÁCTICAS DEL LENGUAJE	1	0,33%
SOCIOLOGÍA	1	0,33%
TEATRO	12	4%
TOTAL	300	100%

Tabla 3



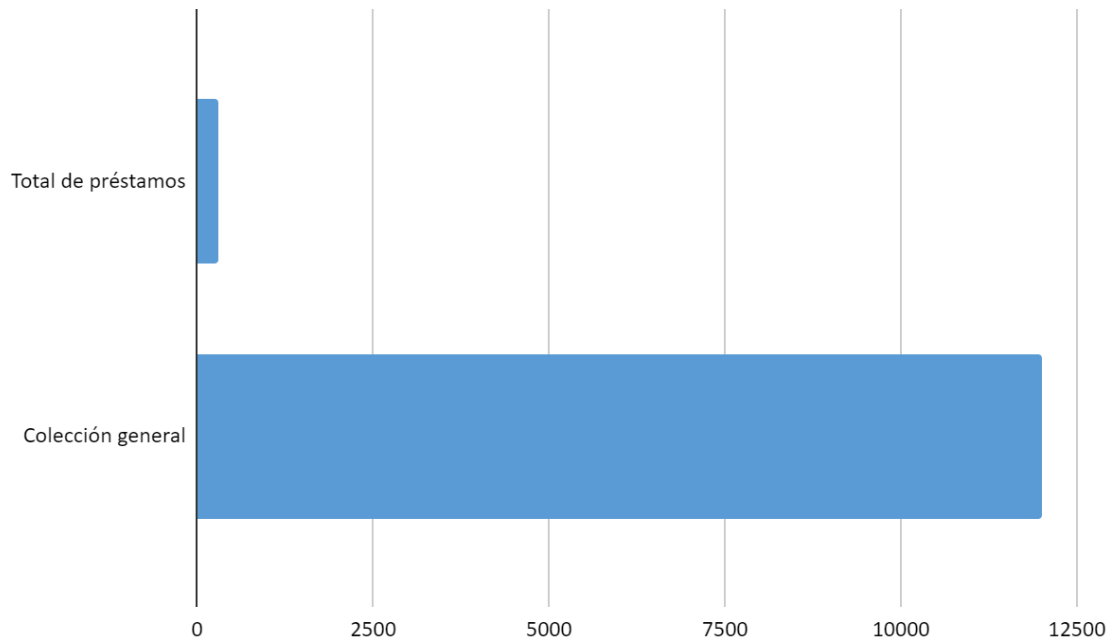
Observando la Tabla 3 y su cuadro, llegamos a la conclusión que el 35 % del material en préstamos se refiere a **literatura infantil y juvenil** y el 33 % corresponde a **novelas**.



#### Conclusiones:

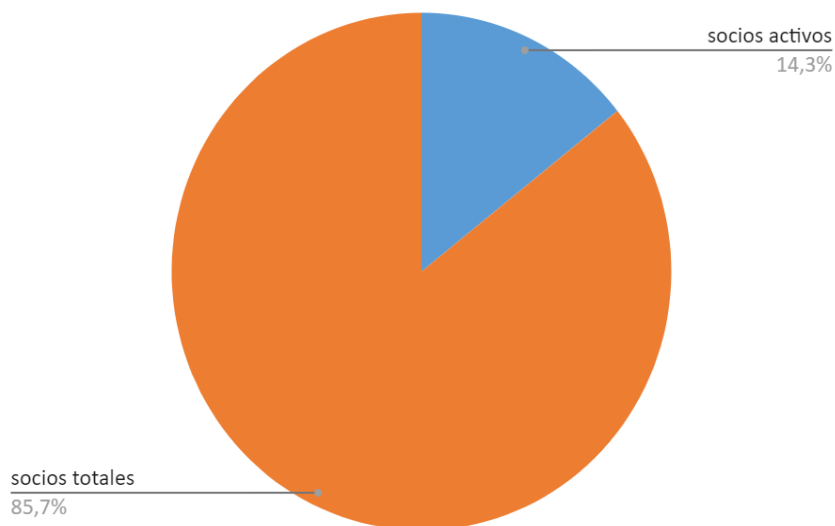
Después del relevamiento de datos realizado, podemos concluir que el desarrollo y movimiento de la colección es escaso. Si bien hay préstamos y visitas en la biblioteca, éstos no son los resultados más esperados.

Total de préstamos	300	2,5 %
Colección general	12000	100 %



Si bien hubo durante el período 2019/ 2020 usuarios activos, si tenemos en cuenta que hay registrados un total de 424 socios, es poca la relación entre usuarios reales y potenciales.

socios activos	71	17 %
socios totales	424	100 %



Discusión:

Teniendo en cuenta los resultados y en concordancia con los objetivos propuestos deberíamos plantearnos algunos interrogantes:

- ¿Hay escasa necesidad de información en la comunidad de Gutiérrez?
- ¿Es poca la difusión que brinda la biblioteca a la comunidad?
- ¿Es insuficiente o inapropiado el horario de atención al público?
- ¿No es lectora la comunidad de Gutiérrez?
- ¿Deberían implementarse talleres de promoción lectora?
- ¿Cómo se podría dinamizar la colección?
- ¿Es inadecuada/obsoleta la colección existente?

Si bien es necesario recalcar que el 2020 fue un año inoperable en cuanto a los servicios y a la concurrencia de los usuarios y, además, es sabido que en los tiempos que corren, las bibliotecas sufren un reacondicionamiento en sus funciones, es necesario plantearnos un cambio en nuestra manera de trabajar y de acercarse a la comunidad.

Se dejan abiertos estos interrogantes para seguir debatiendo en Comisión directiva y con los bibliotecarios e implementar diferentes acciones para mejorar este aspecto.

Bibliografía:

- Directrices de la IFLA para bibliotecas públicas
- Solimine, Giovanni [et.al]. Gestión y planificación de bibliotecas. (2010). Alfagrama
- Magro Mazo, Carlos; Alonso Arévalo, Julio. Las bibliotecas, los bibliotecarios, nuevas competencias, nuevas habilidades (2015). XVIII Jornadas bibliotecarias de Andalucía.

**Estudio de usuarios. 2da parte**

**Febrero, 2021**

**Encuesta de calidad**

Justificación:

Teniendo en cuenta el estudio de usuarios realizado con anterioridad a pedido de la comisión directiva de la Biblioteca popular “Juan María Gutiérrez”, se realizó una convocatoria a los usuarios y socios activos.

La metodología fue una encuesta realizada a través de Googleform y distribuida por Facebook. En dicha plataforma hay registrados 499 “amigos”, pero no todos son usuarios de la biblioteca. De los 71 socios activos durante el 2019, esta *muestra* es de 25 a 30 usuarios que respondieron la consulta.



**Objetivos:**

- Indagar sobre los gustos y preferencias de los usuarios de la biblioteca con respecto a la colección, los servicios, los cursos y la atención.
- Planificar el 2021 sabiendo cuáles son los aspectos para mejorar.

**Metodología:**

Se realizó una encuesta con respuestas abiertas y cerradas, estructurado en las siguientes preguntas:

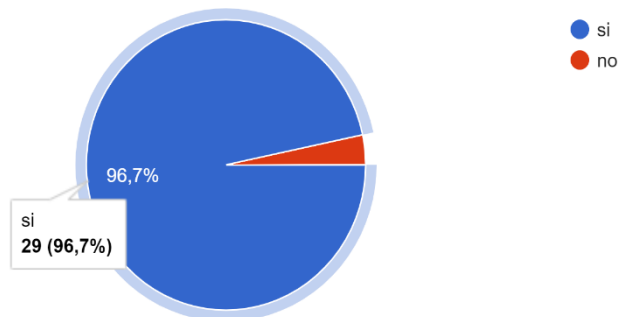
- 1- Si conocen la biblioteca
- 2- Si acuden a la biblioteca en busca de información, libros o talleres
- 3- Si están conformes con el horario y cuál sería la propuesta de su interés
- 4- En qué aspectos están más conformes
- 5- Qué materiales de la colección deberíamos incorporar
- 6- Qué talleres les gustaría realizar
- 7- Qué aspectos consideran que debemos mejorar

**Resultados:**

1-

¿Conocés la biblioteca popular?

30 respuestas



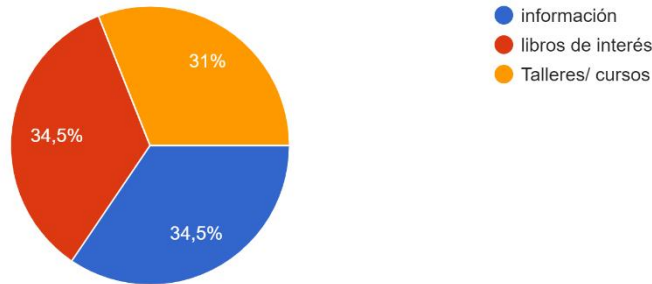
El 96.7 % de los encuestados, conocen la biblioteca de alguna manera

9

2-

¿Acudís en busca de.....?

29 respuestas

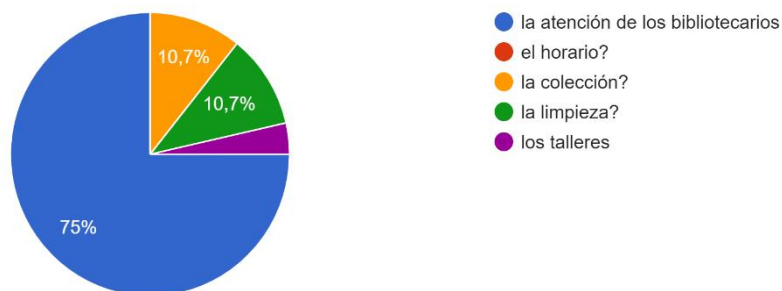


En estas respuestas las inquietudes están parejas

3-

¿Estás conforme con....?

28 respuestas



En esta respuesta, es clara la conformidad en la “atención de los bibliotecarios”. Sin embargo, en otras preguntas, algunas respuestas se inclinan a enfatizar que deberían tener respuestas más rápidas durante las consultas, mayor horario de atención, y mayor difusión de la biblioteca.

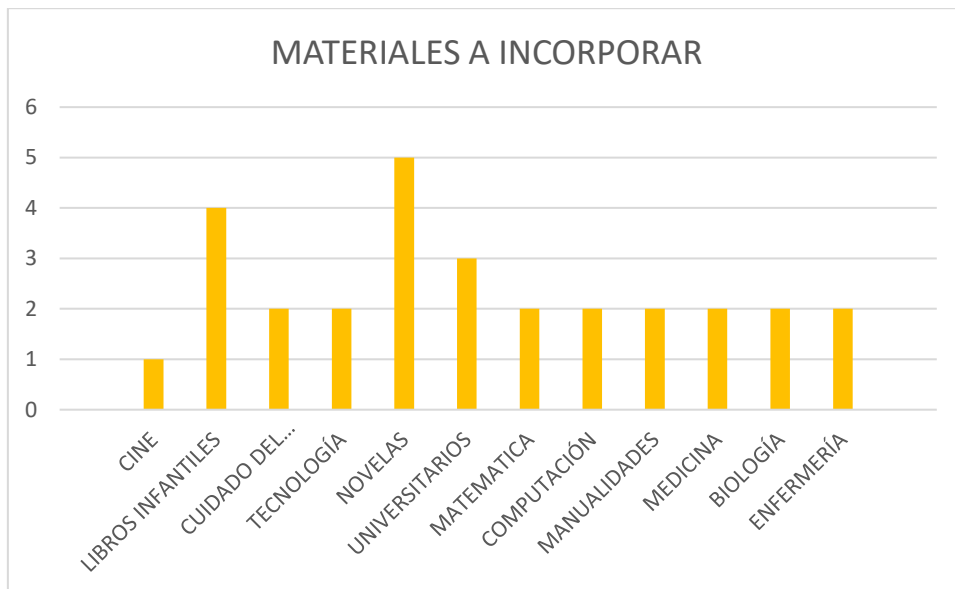
La limpieza y la colección también están dentro de las preferencias que halagan los socios.

4- ¿Qué materiales te gustaría que se incorporen a la biblioteca?

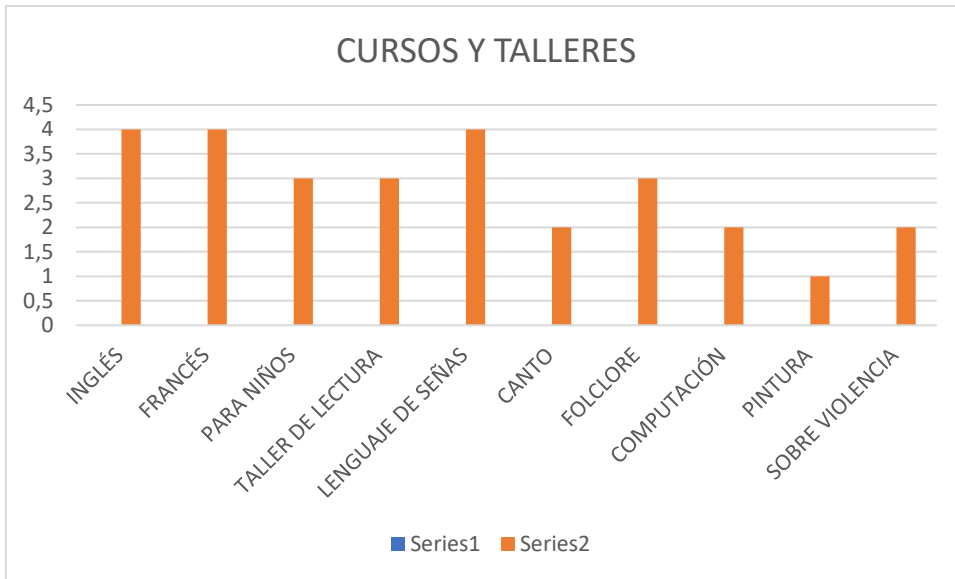
CINE

1

LIBROS INFANTILES	4
CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE	2
TECNOLOGÍA	2
NOVELAS	5
UNIVERSITARIOS	3
MATEMATICA	2
COMPUTACIÓN	2
MANUALIDADES	2
MEDICINA	2
BIOLOGÍA	2
ENFERMERÍA	2



#### 5- Cursos y talleres para realizar durante el 2021



Muchos usuarios piden cursos de francés, canto, folclore y lenguaje de señas.

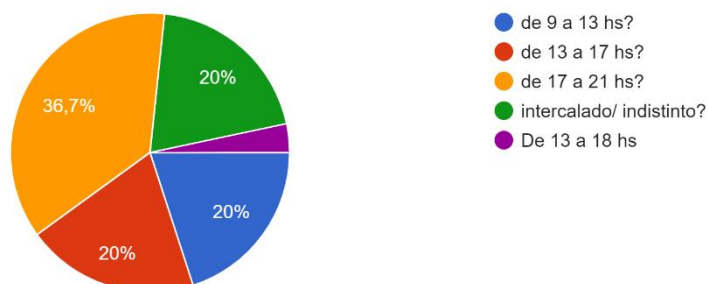
#### 6- Aspectos a mejorar



Muchos usuarios hicieron hincapié en el aspecto edilicio: la pintura, el pasto de la entrada, los baños.

¿En qué horario te parece más apropiada la atención al público?

30 respuestas



La mayoría de las respuestas, se inclinan por el horario vespertino

Conclusiones:

Se puede advertir por los resultados de la encuesta que quienes han respondido fueron mayoritariamente adolescentes y jóvenes estudiantes de terciarios de la zona y universitarios, ya que hicieron hincapié en textos universitarios, horario vespertino y una atención más inmediata por parte de los bibliotecarios.

Cabe destacar que la biblioteca popular tiene una colección general. No podemos abarcar todas las preferencias ni de Universidades ni bibliotecas escolares. La biblioteca popular es un complemento a la formación permanente de la comunidad que debe estrechar relaciones con otras entidades y trabajar en conjunto con las bibliotecas escolares de la zona.

Discusión:

De 71 socios activos que se registraron durante el 2019, contestaron 30 la encuesta solicitada (42 %).

Para este 2021, creo que debemos discutir sobre:

- El alta beneficiario de CONABIP para poder incrementar los ingresos y mejorar los servicios e incorporar nuevos títulos de interés para la comunidad.
- Mejorar el aspecto edilicio de la biblioteca
- Poner alarma en las redes sociales para incorporar material universitario con una antigüedad no menor a 10 años (no fotocopias ni carpetas de alumnos).
- Trabajar con repositorios y portales de revistas científicas de acceso abierto para dar respuestas inmediatas a los títulos que solicitan los usuarios.
- Trabajar en concordancia con las bibliotecas y bibliotecarios escolares.
- Trabajar en concordancia con las demás entidades de Gutiérrez, así como también las otras bibliotecas populares de Berazategui para saber qué cursos y talleres brindan ellos y no replicar esfuerzos dando los mismos e incorporar otros más originales.

Virginia Aguirre