

Guía para el estudio de **usuarios** y de la **comunidad** en **bibliotecas públicas**



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura

CERLALC

Centro Regional para el Fomento del
Libro en América Latina y el Caribe
Bajo los auspicios de la UNESCO

En asocio con:

Fundación Germán
Sánchez Ruipérez

Con el apoyo de:

BILL & MELINDA
GATES foundation



Patricia Balbuena
Ministra de Cultura de Perú
Presidenta del Consejo

Silvia Elena Regalado
Ministra de Cultura de El Salvador
Presidenta del Comité Ejecutivo

Marianne Ponsford
Directora

Alberto Suárez
Secretario general (e)

Francisco Thaine
Subdirector técnico

Publicado por
**Centro Regional para el Fomento del Libro
en América Latina y el Caribe (Cerlalc)**

Calle 70 n.º9-52
Bogotá, Colombia
Tel. (57-1) 518 70 70
libro@cerlalc.org
www.cerlalc.org

Documento elaborado por
Magglio Chiuminatto
Ugne Lipeikaite
Gonzalo Oyarzun

Coordinación editorial
José Diego González M.

Revisión editorial
Juan Camilo Orjuela

Diseño y diagramación
Carolina Medellín



Este documento se publica bajo los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-No comercial-No derivar 3.0 (CC BY-NC-ND).

En asocio con:



Con el apoyo de:

BILL & MELINDA
GATES foundation



Este documento forma parte de los recursos producidos como resultado del programa Ineli iberoamérica

Contenido

¿Para qué conocer a nuestra comunidad?	5
¿Y para quién es esta guía?	5
1. La guía para el estudio de usuarios y de la comunidad	8
1.1. ¿Qué podremos encontrar en esta guía?	8
1.2. El concepto cambia con el viaje	9
1.3. Qué necesitamos conocer	11
2. Cómo conocer nuestro entorno	14
2.1. La comunidad y su territorio	14
2.2. Principales actores comunitarios	17
3. Las herramientas para reunir información sobre usuarios y sus necesidades	22
3.1. Principales herramientas para reunir información	22
3.2. Cómo sistematizar lo conversado	31
3.3. Los números con sentido	32
4. Bitácora de viaje (conclusiones)	40
4.1. Atreverse	40
4.2. Todos somos distintos	40
4.3. Conocernos	40
4.4. Conocer a los otros	40
4.5. Participar	41
4.6. Invitar	41
4.7. Usar los instrumentos	41
4.8. Diseñar servicios con la comunidad	42
5. Referencias bibliográficas	44
6. Anexos	

¿Para qué conocer a nuestra comunidad?

Porque nuestras bibliotecas están insertas en ella; a ella nos debemos y a ella respondemos; para esa y con esa comunidad trabajamos. La biblioteca pública cobra sentido cuando contribuye significativamente a mejorar la vida de las personas de su entorno, sin importar que si son usuarios o no.

¿Y para quién es esta guía?

Para los innovadores, para los que quieren desafiar las posibilidades. Esta guía da algunas herramientas para entender el entorno en el que nos movemos, para así captar las necesidades de las personas que nos rodean; pero, ante todo, es una provocación para trabajar con nuestra comunidad y mejorar la calidad de vida de las personas. Es una invitación a liderar una oportunidad de cambio y de transformación.

Esta guía es para nuestra biblioteca y su comunidad.
Esta guía es un mapa de oportunidades.
Ahora es tiempo de actuar.

Las bibliotecas públicas son, ante todo, un espacio público, abierto y democrático al cual todos los miembros de una comunidad y sus visitantes, sin distinción de ningún tipo, pueden acceder de manera libre y gratuita. Es una institución que está en contacto con su entorno. Solo adquiere vida, toma un rumbo y cumple su misión en la medida en que logra convocar las capacidades que se encuentran en su comunidad y llega a generar nuevas oportunidades y habilidades en su medio. Este es el sentido de la biblioteca pública en nuestros días, que surge como resultado de una larga evolución de nuestras sociedades a lo largo de su historia.

Como señalan las *Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* (2001): "La biblioteca pública es un servicio inmerso en un entorno, que trata de atender las necesidades de esa comunidad y actúa en ese contexto". Esta es la particularidad territorial y humana que da vida al trabajo de las bibliotecas públicas en la actualidad. Todo esto es consecuencia del viaje permanente de nuestra cultura hacia el progreso, en el que se debe contar con los instrumentos necesarios para navegar.



1 VEO CON MIS MANOS
por el agua

El agua es un recurso esencial para la vida y el desarrollo humano. Sin embargo, en muchos lugares del mundo, el acceso al agua limpia y segura sigue siendo un desafío. Este proyecto busca promover el uso responsable del agua y la implementación de tecnologías que permitan su conservación y tratamiento.

2 VEO CON MIS MANOS
el suelo

El suelo es un recurso vital que sostiene a los ecosistemas y proporciona nutrientes para las plantas. Sin embargo, la contaminación y la erosión del suelo representan una amenaza para la seguridad alimentaria y el medio ambiente. Este proyecto busca promover prácticas agrícolas sostenibles que protejan y mejoren la calidad del suelo.

3 VEO CON MIS MANOS
el aire

El aire limpio es esencial para nuestra salud y el bienestar de las comunidades. Sin embargo, la contaminación atmosférica sigue siendo un problema global que requiere acción urgente. Este proyecto busca promover políticas y prácticas que reduzcan las emisiones de contaminantes y mejoren la calidad del aire.

4 VEO CON MIS MANOS
la biodiversidad

La biodiversidad es un componente clave de los ecosistemas saludables y resilientes. Sin embargo, la pérdida de especies y la degradación de los hábitats representan una amenaza para la vida en la Tierra. Este proyecto busca promover la conservación de la biodiversidad y la implementación de medidas que protejan los ecosistemas naturales.

REGLAMENTO

- 1. El presente Reglamento establece las normas que rigen el desarrollo de las actividades programadas.
- 2. Todas las actividades deben realizarse de acuerdo con los principios de sostenibilidad y respeto al medio ambiente.
- 3. Se prohíbe el uso de sustancias tóxicas o peligrosas durante las actividades.
- 4. Los participantes deben cumplir con las normas de seguridad establecidas para cada actividad.
- 5. Se reservan todos los derechos sin perjuicio de los que corresponden a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

“Esta guía es, ante todo, una invitación a abrirse y conocer a nuestros usuarios, la comunidad en la que están insertas nuestras bibliotecas, sus necesidades y aspiraciones, y a formar parte de las soluciones y de sus sueños.”

1. La guía para el estudio de usuarios y de la comunidad

Esta guía plantea un recorrido por diversos procesos de recolección de información que pueden ser utilizados por las bibliotecas públicas para dialogar con sus comunidades y construir, por medio del intercambio de perspectivas y miradas, proyectos significativos para su entorno.

Cada biblioteca, de acuerdo con su realidad y los objetivos que se plantee, puede utilizar los instrumentos de esta guía que considere más apropiados y fructíferos para su labor. Lo importante es constituir una vía de comunicación efectiva para conocer más de sus usuarios actuales y potenciales; pero también, que este conocimiento, organizado y sistematizado, sirva para mejorar los servicios existentes e incorporar nuevos, desarrollar capacitaciones y elaborar la planificación general de una biblioteca pública.

Para que la biblioteca pública dinamice su comunidad y construya lazos sociales donde puedan estar debilitados, la innovación y, con este fin, el cuestionamiento permanente por las necesidades y expectativas de las personas que utilizan nuestros servicios y las de aquellas que podrían utilizarlos (pero que, por algún motivo, no lo hacen) constituyen factores decisivos.

1.1. ¿Qué podremos encontrar en esta guía?

Esta guía es, ante todo, una invitación a abrirse y conocer a nuestros usuarios, la comunidad en la que están insertas nuestras bibliotecas, sus necesidades y aspiraciones, y a formar parte de las soluciones y de sus sueños. Es una invitación a la conversación y a la participación activa de la biblioteca en la vida de la comunidad, para que de esta forma se puedan ofrecer mejores servicios a las personas.

El objetivo de este documento, por lo tanto, es apoyar el diseño de los servicios y la planificación del trabajo de las bibliotecas públicas por medio de recursos, como los intercambios naturales y cotidianos de una conversación, las entrevistas, los talleres y también las encuestas.

Aquí se encuentran una serie de herramientas que podremos aplicar y combinar con información que probablemente ya está disponible: estadísticas de la biblioteca, censos de población, estudios demográficos, de pobreza, entre otros. Las metodologías que aquí describimos han demostrado ser efectivas para tener un mayor conocimiento de la comunidad y así desarrollar planes que vayan en beneficio directo de las personas, muchas de las cuales quizás no conozcan la biblioteca.

En este sentido, esperamos que sea un material útil para todos los encargados y encargadas de bibliotecas públicas; especialmente de aquellas en las que no se cuenta con personal especializado en el desarrollo de estudios de usuarios, pero que quieren conocer más sus comunidades, promover sus instituciones, mejorar sus servicios y programas, y emprender nuevos proyectos.

1.2. El concepto cambia con el viaje

Cuando los libros eran el soporte material de todo el conocimiento y la fuente de almacenamiento de las escrituras sagradas, las bibliotecas eran el templo de los libros, destinadas a su resguardo y protección. Hoy, las bibliotecas patrimoniales y los archivos continúan cumpliendo esta misión.

Las bibliotecas públicas, sin embargo, parten de una concepción filosófica del ser humano que busca entregar a todas las personas la posibilidad de educarse y desarrollar las capacidades que todos tenemos. Como señala el *Manifiesto IFLA/Unesco* (1994): “La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de la persona son valores humanos fundamentales que sólo podrán alcanzarse si ciudadanos bien informados pueden ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo en el seno de la sociedad”.

Hoy, cuando gran parte de la información acumulada por la humanidad se encuentra en Internet y cada vez más personas pueden acceder a millones de libros y documentos a través de un teléfono móvil, las bibliotecas públicas siguen su viaje hacia el progreso, junto con sus comunidades, como espacios de encuentro, intercambio de ideas y convivencia democrática.

Esta es una era de relaciones sociales mediadas por dispositivos y redes sociales que generan grupos limitados información y que funcionan como “cajas de resonancia”. En ella, la misión de la biblioteca pública sigue siendo abrir las posibilidades de desarrollo del ser humano; con lo cual se busca superar las desigualdades y discriminaciones, asumiendo los nuevos desafíos que enfrenta nuestro planeta, como el desarrollo sostenible, la conservación del medio ambiente, la superación de la pobreza y la desigualdad. Desafíos como los planteados en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, suscrita por 193 países que forman parte de la ONU, y por la cual las bibliotecas públicas, a través de la IFLA, se han comprometido a trabajar.

En un artículo publicado por *Public Libraries Online*, Biano, Rauseo y Rae (2013) señalan que las bibliotecas cumplen un rol fundamental como agentes constructores de comuni-

“Son espacios privilegiados para la lectura y el estudio, donde los niños, niñas y jóvenes pueden desplegar su curiosidad y sus intereses; los adultos pueden continuar estudios formales que dejaron inconclusos; los adultos mayores pueden participar, entregar su experiencia y conocimientos”

dad, lo cual se refleja en múltiples acciones concretas. Las bibliotecas, por ejemplo, pueden ser excelentes aliadas de los emprendimientos locales, entregar soporte técnico a través de material bibliográfico especializado, ofrecer espacios para reuniones y encuentros, y ser un centro de intercambio (de productos, artesanías o materias primas). En centros urbanos, pueden revitalizar barrios que tienen dificultades en su desarrollo y canalizar las necesidades entre los vecinos y las autoridades. Inclusive pueden dar valor al patrimonio cultural e histórico de sus comunidades.

Las bibliotecas públicas también son centros de respeto para todas las personas, porque están motivadas por una definición filosófica y ética del ser humano que, como señala la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* (1948), tienen “derechos y libertades sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”.

La biblioteca pública, en este sentido, como señala del *Manifiesto IFLA/Unesco* (1994), “presta sus servicios sobre la base de la igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma y condición social”. Trabaja cada día por hacer posible una sociedad de derechos, en la que no existan discriminaciones contra las distintas orientaciones sexuales, nacionalidades y culturas que cohabitan un territorio, o por motivos de género. En general, una sociedad en la que las personas en situación de discapacidad puedan acceder y usar los distintos servicios, y los inmigrantes encuentren información y servicios que requieran para incorporarse a un nuevo entorno.

Además, las bibliotecas públicas deben aspirar siempre a ser centros de educación, de formación y de capacitación gratuitos, que entreguen contenidos y herramientas a los distintos grupos de edad para avanzar en su educación formal o autodidacta. Son espacios privilegiados para la lectura y el estudio, donde los niños, niñas y jóvenes pueden desplegar su curiosidad y sus intereses; los adultos pueden continuar estudios formales que dejaron inconclusos; los adultos mayores pueden participar, entregar su experiencia y sabiduría, y siempre existe la posibilidad de actualizar conocimientos, que es una necesidad indispensable en un mundo de grandes cambios tecnológicos como el actual.

Para cumplir estas distintas dimensiones de su trabajo, la biblioteca pública debe conocer su entorno, debe conocer a sus

usuarios actuales y potenciales, conversar con su comunidad, preguntar y luego aplicar este conocimiento para desarrollar múltiples proyectos en beneficio de las personas.

En este sentido, las bibliotecas públicas transitan hoy, cada vez más, un camino que va de las colecciones a las conexiones entre las personas y su comunidad.

1.3. Qué necesitamos conocer

Como hemos visto, hoy una biblioteca pública es mucho más que un “fondo de documentos” y de servicios de Internet gratuito. Como señala el manual *Gestión participativa en bibliotecas públicas* (que constituyó un primer esfuerzo para impulsar las bibliotecas como centros de participación democráticos en Chile), las bibliotecas públicas son “actores estratégicos en el desarrollo local, que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las comunidades que atienden” y deben ser “un texto abierto al público, a sus necesidades de comunicación, de expresión y creación”, que busca entregar “no sólo la cultura al alcance de todos, sino que todos vivan y realicen su cultura” (V.V. AA., 1999).

Es un lugar donde los miembros de la comunidad reciben apoyo para el autoaprendizaje y la educación formal en todos los niveles; que crea y consolida el hábito de la lectura desde los primeros años de vida, que brinda múltiples posibilidades para el desarrollo personal; que sirve de núcleo para el progreso cultural y artístico de la comunidad y da apoyo a su identidad cultural. Es decir, un lugar de encuentro que ofrece libremente sus servicios a todas las personas sin ninguna exclusión (*Directrices IFLA/Unesco, 2001*).

Para cumplir estas tareas (¡que son muchas!) la biblioteca cuenta con tres elementos principales:

ELEMENTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA		
SERVICIOS	PERSONAL	ESPACIO Y EQUIPAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacen las necesidades de los usuarios actuales y potenciales. • Están disponibles para todos los grupos de la comunidad. • Son fáciles de utilizar. 	<p>Usan sus conocimientos, habilidades, actitudes y esfuerzos para responder a una sociedad que siempre está cambiando.</p>	<p>Se intenta que sea el ambiente más cómodo y atractivo posible para aquellos que son usuarios actuales y potenciales de la biblioteca.</p>

ELEMENTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

SERVICIOS	PERSONAL	ESPACIO Y EQUIPAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Permanentemente innovan y son creativos para incorporar nuevas tecnologías y llegar a más usuarios. • Las colecciones bibliográficas, en todos sus formatos, son una parte fundamental de estos servicios, que se complementan con el acceso a dispositivos electrónicos, talleres, capacitación y un amplio abanico de posibilidades. 	<p>Usan sus habilidades, conocimientos, actitudes y esfuerzos para responder a una sociedad que siempre está cambiando.</p>	<p>Se intenta que sea el ambiente más cómodo y atractivo posible para aquellos que son usuarios actuales y potenciales de la biblioteca.</p>

Y dichos elementos (los servicios, el personal y el espacio) deben estar organizados según el conocimiento y la interpretación de las necesidades y los anhelos actuales y potenciales de los usuarios. Esto constituye la orientación al usuario de la biblioteca pública moderna y requiere desarrollar, continuamente, estudios para conocer a los usuarios y mantenerse al día con sus necesidades, tanto para mejorar y crear nuevos servicios (con objetivos de corto y largo plazo), como para difundir los servicios existentes por medio de las vías de comunicación más apropiadas.

The image shows the exterior of a modern building with a large, dark, textured facade. A prominent feature is a large, white, three-dimensional sign that reads "BIBLIOTECA GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ". The sign is mounted on a light-colored horizontal band. Above the sign, there is a large, dark, grid-like structure that appears to be a decorative or functional element of the building's facade. The overall scene is captured in a low-angle, perspective view, emphasizing the scale and architectural details of the building.

BIBLIOTECA
GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ

2. Cómo conocer nuestro entorno

El manual de *Gestión participativa en bibliotecas públicas* (VV. AA., 1999) plantea que el primer paso para emprender un estudio de usuarios y la relación con la comunidad es la **Autoencuesta para el jefe de la biblioteca y su equipo** ([anexo 1](#)). Es el clásico “conócete a ti mismo” de la filosofía griega. Aquí, el personal de la biblioteca debe plantearse preguntas para determinar cuánto sabe sobre sus usuarios: ¿qué edades tienen?, ¿cuál es el porcentaje aproximado de hombres y de mujeres?, ¿cuál es su nivel educativo?, ¿con qué frecuencia visitan la biblioteca?, ¿por qué asisten?, ¿qué buscan?, ¿qué los atrae?

Se trata de recopilar la información que ya tienen (o podrían tener) a partir de la observación y de las conversaciones espontáneas con los usuarios; pero también la que existe producto de la aplicación de breves encuestas de satisfacción.

A partir de los resultados de la autoencuesta, es posible evaluar y hacer una reflexión sobre el nivel base de conocimientos que constituyen el punto de partida para plantear las preguntas necesarias para un estudio más amplio sobre la comunidad y su entorno.

2.1. La comunidad y su territorio

El siguiente listado de preguntas plantea una primera aproximación para emprender la recopilación de datos sobre la comunidad y su territorio y, posteriormente, realizar un estudio más específico sobre los usuarios:

- 1 ¿Qué necesito saber sobre mi comunidad o grupo objetivo para poder planificar un nuevo servicio, programa o actividad?
- 2 ¿Dónde puedo obtener información de mi comunidad o grupo objetivo? ¿Existe ya algún tipo de datos? ¿Quién los tiene? (estadísticas, censos, estudios)
- 3 ¿De qué grupo de personas necesito más información? ¿Cuáles son mis principales grupos objetivos?
- 4 ¿Qué necesito para reunir nueva información? ¿Cuáles serían las preguntas que debo hacer para obtener nuevos datos?
- 5 ¿Cómo puedo recoger nuevos datos?

La primera fuente de información con la que contamos para planificar las características y servicios de una biblioteca, incluso cuando está en su fase de proyecto, son los datos que existen sobre la población y el territorio en el cual se ubica. En general, los organismos estatales encargados de los datos

demográficos, censales, de servicios sociales y otros tienen abiertas al público bases organizadas de acuerdo a las divisiones administrativas (comunas, departamentos, provincias o regiones), las cuales son de gran utilidad para establecer una caracterización inicial de los usuarios potenciales de la biblioteca.

En este sentido, es relevante determinar el número total de habitantes, si está definida como rural o urbana (de acuerdo con los criterios de cada país o región), el porcentaje de población que vive en situación de pobreza, si se encuentra en un territorio considerado aislado (por ejemplo, porque sus caminos quedan intransitables en algún período del año porque no cuenta con medios de transporte público adecuados), cuáles son las principales actividades económicas, cuáles son los indicadores de género, de discapacidad, movilidad social, migración o de desempleo, así como cualquier otro dato geográfico, demográfico, territorial o político determinante en el territorio. Todo esto nos permitirá tener un mejor perfil de los miembros de la comunidad circundante a la biblioteca.

Esta información puede ser complementada con los datos estadísticos de los servicios propios de la biblioteca (estadísticas de préstamos, de sesiones de Internet, de usos de los espacios, de talleres) y los datos de encuestas de usuarios (por ejemplo, encuestas de satisfacción). Sin embargo, estos datos entregan antecedentes de los usuarios que ya están usando la biblioteca y no permite evaluar a toda la comunidad que constituye el universo de sus usuarios potenciales. Particularmente, no permite conocer la opinión de aquellos miembros que tienen mayores dificultades de acceso y que por diversos motivos están excluidos, como los enfermos, las personas sin hogar, los presos o los inmigrantes en situación irregular.

Para superar esta limitación, una biblioteca pública que quiera crear servicios que respondan verdaderamente a las necesidades de todos los habitantes del territorio debe usar un modelo de desarrollo de servicios dirigidos a la comunidad que parta de un diagnóstico en el cual se combina la recopilación de información y la participación comunitaria.

El perfil comunitario es un resumen de las condiciones base y las tendencias de una comunidad. Desarrollar uno de estos perfiles involucra identificar problemáticas y actitudes, características destacables de los servicios de una biblioteca pública y reunir información sobre las condiciones sociales, económicas y culturales.

Este ejercicio es muy valioso para tomar decisiones estratégicas y para diseñar y ejecutar servicios o proyectos signifi-

“No hay que olvidar que podemos ver el mundo de manera distinta a nuestros vecinos, tener una imagen parcial de lo que está pasando en la comunidad o que hay ámbitos del territorio que desconocemos. Por eso, es muy importante investigar lo que la gente considera realmente sus problemas”

cativos, apropiados para los anhelos y necesidades de la comunidad, y sustentables en el tiempo, ya que contarán con el compromiso de las personas.

El diagnóstico de la comunidad debe considerar preguntas como las siguientes:

- ¿Qué servicios podríamos desarrollar en relación con los desafíos de la comunidad?
- ¿Qué servicios ya están en marcha?
- ¿Qué podríamos hacer mejor?
- ¿Qué más podríamos hacer?

Muchas veces pensamos que conocemos bien el territorio que habitamos y que, por ende, tenemos una clara opinión sobre cuáles son los problemas de la gente y sus comportamientos. Sin embargo, no hay que olvidar que podemos ver el mundo de manera distinta a nuestros vecinos, tener una imagen parcial de lo que está pasando en la comunidad o que hay ámbitos del territorio que desconocemos. Por eso es muy importante investigar lo que la gente considera realmente sus problemas, cómo ven sus posibles soluciones, cuáles son sus actitudes frente al cambio y también qué les gustaría proponer o aportar, desde sus propias habilidades.

El perfil no debe ser necesariamente “definitivo”. La biblioteca no tiene que saber absolutamente todo de la comunidad en la que está trabajando. “Completar” el perfil no significa que el equipo de la biblioteca no tenga nada más que aprender sobre la comunidad en su conjunto.

Se trata de un ejercicio alargo plazo que hará cada vez más profunda nuestra comprensión de la comunidad y permitirá mejorar y enriquecer perfiles comunitarios anteriores. Todo lo que se aprenda durante el desarrollo de esta caracterización de nuestra comunidad abrirá una puerta por dónde mirar y un enfoque para utilizar. En los anexos ustedes encontrarán un **modelo de perfil comunitario** con preguntas, agrupadas por áreas temáticas, que les ayudará a pensar en distintos aspectos que deberían conocer ([anexo 2](#)).

En la mayoría de las comunidades, esta información ya está disponible en diversas fuentes. Las fuentes demográficas locales y regionales pueden incluir el gobierno local, las juntas de educación, las asociaciones de vecinos, organizaciones sin fines de lucro y de salud pública, entre otros. En algunos casos, un perfil de la comunidad puede haber sido completado por otra agencia u organización gubernamental.

No obstante, para entender en profundidad los problemas clave de las comunidades es necesario entrar en contacto directo con diferentes grupos comunitarios y reunir su visión y

opiniones. Para eso, se pueden utilizar diferentes métodos, desde los más cotidianos y naturalmente empleados por cualquier persona, como las conversaciones y reuniones sociales, hasta otros más estructurados como los talleres, grupos focales y las encuestas.

El *Plan maestro para los servicios bibliotecarios públicos de Medellín* (2004) es un ejemplo interesante de estudio de las bibliotecas públicas de la zona de Medellín (Colombia), que además analiza las comunidades en las que ellas operan. Aborda aspectos demográficos, urbanísticos, educativos, culturales y comunitarios, recreativos, deportivos y recursos bibliotecarios, y sobre la base de estos elementos propone un modelo de desarrollo de los servicios bibliotecarios.

2.2. Principales actores comunitarios

A diferencia de las bibliotecas académicas o las dedicadas a resguardar documentos patrimoniales, que restringen de alguna manera su ámbito de acción, las bibliotecas públicas deben servir a todas las personas, sin excepción, que quieran usar sus servicios. Por este motivo, el público objetivo de estas últimas es muy amplio y diverso, con diferentes gustos, hábitos y nivel socioeconómico.

En nuestros días, una biblioteca está orientada a las necesidades de sus usuarios y aspira a superar con éxito el desafío de definir y evaluar quiénes son estos usuarios y quiénes podrían llegar a serlo.

Esta definición es importante para identificar las necesidades de usuarios existentes y potenciales, evaluando cuántos de los servicios que ya ofrece nuestra biblioteca satisfacen efectivamente dichas necesidades y qué servicios nuevos se podrían crear para satisfacer otras a las que, por el momento, no se está respondiendo.

En este sentido, debemos considerar los intereses de los distintos grupos de la comunidad. Por ejemplo, si la biblioteca es visitada principalmente por personas mayores, puede ser necesario ampliar el fondo bibliográfico para tiempo libre, el envejecimiento activo y la conservación de habilidades cognitivas. En cambio, si la comunidad ha recibido nuevos integrantes producto de la inmigración (tanto interna del país como desde el exterior), es importante informar sobre los servicios y posibilidades que puedan ayudar a los nuevos miembros a incorporarse mejor, para generar servicios que los favorezcan, como comunicarse con sus familiares lejanos, entre otros.

El beneficio de los servicios ofrecidos por la biblioteca y

“Una imagen detallada es particularmente útil no solo para crear una gama adecuada de servicios, sino también para encontrar formas de comunicación, crear relaciones a largo plazo y descubrir intereses comunes de varios grupos.”

una asistencia apropiada a los visitantes dependerán directamente de cómo analicemos la estructura poblacional de nuestra comunidad, evaluemos las características de los grupos en los que centremos nuestra atención y cómo atraigamos la atención de los visitantes al iniciar.

Los usuarios existentes y potenciales de la biblioteca pueden agruparse según ciertos como edad, ocupación, grado de escolaridad, entre otros. Y, cuando ya hemos identificado grupos, podemos representarlos como personas “típicas” de ese grupo (como un 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. Son niños como Clara, pensionistas como don Rafael, estudiantes como Martina, desempleados como Marta, representantes del Gobierno como Claudio, integrantes de pueblos indígenas como Amaru. Son padres, empleados, empresarios, personas en situación de discapacidad, artistas y agricultores.

Es importante comprender la personalidad de cada uno de ellos, las formas en que les gusta hacer las cosas, sus pasatiempos y, lo más importante, descubrir qué les interesaría hacer en una biblioteca. 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.

Para definir un nuevo grupo de usuarios se pueden plantear las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes son los miembros de ese grupo objetivo? (mujeres desempleadas entre 20 y 40 años, jóvenes estudiantes de secundaria de ambos sexos, niños y niñas de primera infancia de cero a cuatro años).
- ¿Qué necesidades, deseos o problemas tienen los miembros de ese grupo?
- ¿Cómo se puede llegar a este grupo objetivo?
- ¿Cómo evalúa el grupo objetivo los servicios de la biblioteca?
- ¿Qué herramientas de comunicación son las preferidas por ese grupo objetivo?
- ¿Qué relación existe entre la biblioteca y ese grupo de usuarios?

- ¿Hay ya algún servicio específico para ese grupo de usuarios?

También pueden hacer una descripción más detallada del representante típico del grupo objetivo. Por ejemplo:

GRUPO OBJETIVO: Empresarios locales

NOMBRE: Mónica López

OCUPACIÓN: Dueña de una cafetería local

OTRA INFORMACIÓN: Ha vivido en su pueblo toda su vida, 58 años de edad, ha sido dueña de una cafetería durante 20 años –muchas personas la conocen y la quieren–.

RELACIÓN CON LA BIBLIOTECA: La biblioteca en la comunidad de Mónica es pequeña y tiene tecnología y recursos limitados, por lo que no la ha visitado a menudo.

PERCEPCIÓN DE LA BIBLIOTECA: A pesar de que cree que la biblioteca es importante para la comunidad, ella no es consciente del valor tangible que presta la biblioteca y cómo beneficia a la comunidad.

En los anexos encontrarán una tabla de preguntas que les ayudará a describir los **perfiles de los distintos grupos de usuarios reales o potenciales** ([anexo 3](#)). Esta tabla puede ser llenada por el encargado de la biblioteca o con ayuda del personal de la biblioteca que tiene contacto directo con los usuarios; también se pueden hacer un par de entrevistas con representantes del grupo objetivo.

Un buen ejemplo de estudio que analiza la población usuaria y no usuaria a través de perfiles de usuarios existentes y potenciales es el *Diagnóstico nacional de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas* (2013) de Colombia. Los usuarios existentes y potenciales están agrupados por edad y nivel educacional, y también por sus necesidades e intereses relacionados con la información, tales como:

- Estudio (realizar tareas)
- Salud (enfermedades, tratamientos, citas médicas, sistema de salud, cuidado personal)
- Educación (oferta educativa, formación formal e informal)
- Bienestar (deportes, ejercicio, etc.)
- Cultura (actividades artísticas y culturales: cine, teatro, conciertos, etc.)
- Formación en línea (educación formal y no formal)
- Desempeño del trabajo
- Actualidad (noticias)
- Oportunidades de negocio o emprendimiento
- Búsqueda/consecución de empleo
- Entretenimiento
- Gobierno (trámites y servicios de las entidades guber-

namentales)

- Participación política (opiniones políticas, debates públicos, candidatos)

Otro estudio que muestra perfiles de usuarios de servicios bibliotecarios es *Opiniones y actitudes de los usuarios de las Bibliotecas Públicas del Estado* (Hernández, 2009), realizado por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura de España y la Fundación German Sánchez Ruipérez. El estudio de usuarios se basa en una encuesta realizada entre los usuarios de 14 o más años presentes en los servicios para jóvenes y adultos de las Bibliotecas Públicas del Estado (BPE). En su informe final, se presentan perfiles de usuarios según sexo y edad, el nivel de estudios finalizados y ocupación, el hábitat y las lenguas de lectura habitual. El estudio también aborda temas como la relación de los usuarios con la biblioteca, el uso y la imagen de la biblioteca y la valoración de sus colecciones y servicios.



“Para aprender en una biblioteca se debe también observar e imitar buenas prácticas; además, hay que preguntar a los que saben, aquellos que tienen la información, sosteniendo conversaciones y, después, tratar de aplicar todo esto a nuestro trabajo”

3. Las herramientas para reunir información sobre usuarios y sus necesidades

¿Cómo aprendemos la mayor parte de las cosas que sabemos de nuestro entorno? Bueno, primero, observando, imitando, aprendiendo de nuestros pares. Posteriormente, preguntando, sosteniendo conversaciones con personas que saben más que nosotros. Las bibliotecas no son muy distintas de los seres humanos, al menos en este sentido. Para aprender en una biblioteca se debe también observar e imitar buenas prácticas; además, hay que preguntar a los que saben, aquellos que tienen la información, sosteniendo conversaciones y, después, tratar de aplicar todo esto a nuestro trabajo.

Estas conversaciones, que son comunes a los seres humanos, se pueden entablar por medio de distintas dinámicas o mecanismos. Cada una de estas aporta información valiosa para la biblioteca y podemos utilizarlas de acuerdo con los objetivos planteados para la investigación.

3.1. Principales herramientas para reunir información

3.1.1. Nuestra biblioteca

La primera herramienta de la que disponemos es nuestra propia biblioteca, sus usuarios y prácticas lectoras, la utilización de los recursos disponibles y las prácticas de ocupación del espacio público. Allí encontraremos una rica información que podemos utilizar para implementar nuevos servicios, mejorar los existentes o incrementar la oferta.

Para ello, una de las posibilidades del estudio de usuarios es observar lo que sucede con las personas que visitan nuestra biblioteca. Así conoceremos sus prácticas y costumbres lectoras, lograremos entender sus formas de utilización del espacio público y estableceremos modalidades de trabajo que les puedan ser de utilidad a otros miembros de la comunidad.

En anexos les entregamos una **pauta de observación de usuarios** ([anexo 4](#)). La recomendación es que reúna información con frecuencia semanal, para establecer patrones de conducta en las diferentes temporadas del año.

3.1.2. Eventos y reuniones

También es importante asistir a eventos y reuniones comunitarias, tanto para presentar la biblioteca como para hablar con las personas, escuchar sus inquietudes e intereses, y obtener información de lo que se plantea en estos encuentros. Es, de hecho, una manera efectiva de entrar en la comunidad y co-

nocer a sus integrantes. Esta aproximación está pensada para ser uno de los primeros pasos en el proceso de conectarse, consultar, crear relaciones y luego trabajar colaborativamente con la comunidad. El foco debe estar más en aprender de la comunidad que en promocionar programas y servicios existentes de la biblioteca.

También aquí es importante tener en cuenta lo siguiente:

- La gente puede no conocer todavía el trabajo de la biblioteca y el apoyo que podría entregar al desarrollo comunitario.
- Hay que comprender las reglas y el propósito de la reunión o evento y procurar aportar y proponer vías de colaboración con sus objetivos. Por ejemplo, sugerencias de documentación o fuentes de información que puedan ser útiles para el grupo.
- Es importante ser empático y receptivo con las dinámicas de la reunión a la que se asiste. En este sentido, es necesario darse un tiempo para escuchar y aprender con el fin de hacer propuestas que sean apropiadas para el contexto en el que esta se desarrolla.

3.1.3. Foro público

El foro público o asamblea es una sesión de identificación y solución de problemas en común, en la cual los ciudadanos discuten asuntos de importancia. Esta reunión debe ser difundida ampliamente, en especial entre los sectores de la comunidad que se espera que asistan, y debe existir un facilitador que dirija la discusión sobre los aspectos que se hayan propuesto a tratar.

Estas reuniones públicas ofrecen a personas de diversos ámbitos una oportunidad de expresar sus posiciones sobre asuntos claves que les sean pertinentes, buscando responder qué se puede hacer sobre ellos.

Se debe considerar lo siguiente al organizar un foro público:

- Las reuniones se deben realizar en distintas locaciones para obtener una mejor representación de los grupos de interés.
- Si no se realiza en la biblioteca, se puede efectuar en otra locación pública, fácil de encontrar, accesible y cómoda.
- Si es posible, el foro debe ser durante la tarde para evitar conflictos de horario con el trabajo y la escuela.
- Es necesario publicitar el foro de la manera más amplia posible. Puede ser a través de volantes, campañas

publicitarias, anuncios de utilidad pública y de prensa. Se debe incluir la fecha, hora, lugar y propósito de la reunión.

- Se puede invitar personalmente a líderes y a diversos miembros de la comunidad para que asistan a la reunión y pedirles que ellos, a su vez, inviten a otros.
- Si fuera necesario (y posible) hay que proveer transporte para la reunión.
- Si es posible contar con algunos alimentos y refrescos, es una buena forma de estimular la armonía entre participantes y darle un tono amigable a la reunión.

3.1.4. Entrevistas

Las entrevistas son conversaciones con un propósito. Pueden ser muy útiles cuando se necesita información sobre percepciones en la comunidad. También son útiles si se busca información en profundidad sobre un tema en específico de parte de un experto (informante clave). Por ejemplo, cuál sería la mejor forma de llevar los servicios de la biblioteca hasta un hospital o una cárcel, cómo se pueden establecer servicios especiales para personas en situación de discapacidad, qué tipo de talleres son útiles para favorecer el envejecimiento activo de las personas mayores. En anexos, les entregamos un ejemplo de **entrevista con usuario de biblioteca** ([anexo 5](#)).

Hay algunos consejos relevantes para preparar y conducir una entrevista:

- Se debe practicar, preparar y estudiar una lista de preguntas por adelantado.
- Es mejor iniciar la entrevista con una conversación casual, para no comenzarla en frío.
- Hay que actuar naturalmente. Aun cuando se hayan estudiado una y otra vez las preguntas memorizadas, deben sonar como si se estuvieran inventando en ese momento.
- La ropa utilizada debe ser apropiada para el ambiente en el que se está y para el tipo de persona entrevistada.
- Hay que escuchar, demostrar atención e interés.
- Hay que mantener presente que el objetivo de la entrevista es obtener información. En este sentido, respuestas de tipo "sí/no" no serán muy útiles, ya que no ofrecen mucha información.
- Hay que mostrar al entrevistado que sus respuestas son muy significativas (¡deberían serlo!) y ser respetuoso con el tiempo que está dando para participar de la entrevista.

“Estos expertos, con su conocimiento y entendimiento particulares, pueden proveer una mirada perspicaz sobre la naturaleza de los problemas, así como recomendaciones para su solución”

3.1.5. Entrevistas con informantes claves

Las entrevistas con informantes claves son conversaciones a profundidad con gente que está al tanto de lo que sucede en la comunidad. El propósito es recolectar información de un espectro amplio de personas que pueden ser líderes, profesionales o residentes que tienen un conocimiento de primera mano de la comunidad. Estos expertos, con su conocimiento y entendimiento particulares, pueden proveer una mirada perspicaz sobre la naturaleza de los problemas, así como recomendaciones para su solución.

Para planificar e implementar entrevistas con informantes claves son importantes los siguientes pasos (*La entrevista en investigación cualitativa* [PDF], s.f.):

- Recolectar y verificar datos existentes.
- Determinar cuál es la información necesaria.
- Determinar la población objetivo y poner ideas en común sobre posibles informantes.
- Elegir a los informantes claves.
- Elegir el tipo de entrevista. En términos de estructura, se puede elegir entre:
 - Entrevista no estructurada o libre: uso de preguntas abiertas, sin un orden preestablecido, tiene las características de una conversación. En este caso, el entrevistador solo tiene una idea aproximada de lo que se va a preguntar y va improvisando las preguntas de acuerdo con las características de las respuestas.
 - Semiestructurada: antes de la entrevista, se prepara un guion temático sobre lo que se quiere abordar. Las preguntas son abiertas. El informante puede expresar sus opiniones, matizar sus respuestas e incluso desviarse del guion inicial cuando se visualizan temas emergentes interesantes para explorar.
 - Estructurada: se lleva a cabo una planificación previa de todas las preguntas que se quieren formular. Se prepara un guion con preguntas que se deben realizar de forma secuenciada y dirigida. El entrevistado no tendrá espacio para realizar comentarios ni apreciaciones. Las preguntas serán de tipo cerrado y sólo se podrá afirmar, negar o responder una respuesta concreta y exacta sobre lo que se le pregunta.
- Las preguntas deben ser precisas y sencillas (cortas), deben llevarse a cabo exactas a lo que se quiere preguntar y adecuadas al nivel educativo del entrevistado, y la entrevista debe ser en el menor tiempo posible, aunque depende de la disponibilidad

de tiempo de ambas partes.

- Se debe determinar el método para documentar la entrevista (por ejemplo, tomar notas en papel, en *tablet*, grabar audio de la conversación, etc.).
- Compilar y organizar los datos de las entrevistas con los informantes.

Las entrevistas también se pueden realizar por medio de distintas modalidades:

- Cara a cara, o presencial
- Telefónica
- Por correo electrónico
- *Online* (a través de redes sociales, plataformas de encuestas, etc.)

La entrevista con informantes clave puede ser una opción rápida y fácil de utilizar, con un alto grado de efectividad si los informantes son representativos de la diversidad presente en la comunidad. En los anexos, les entregamos un ejemplo de **entrevista con informante clave, el director de representante de una ONG local** ([anexo 6](#)).

3.1.6. Grupos focales

Un grupo focal (o *focus group*) es una discusión de entre 10 y 15 personas que poseen algún nivel de homogeneidad para aportar sobre el tema que se les consulta. Son guiadas por un facilitador. Esta herramienta se utiliza para captar diversas opiniones sobre un tema designado, con el fin de guiar futuras acciones. La composición y discusión del grupo deben ser cuidadosamente planificadas para crear un espacio que no sea amenazador y que permita que los participantes se sientan libres de hablar abiertamente y dar opiniones sinceras.

Dado que se estimula de manera activa que los participantes y respondan a otros miembros y al facilitador, los grupos focales ofrecen una profundidad, detalle y variedad a la discusión que no serían posibles con otra clase de métodos. Adicionalmente, ya que estos grupos son estructurados y dirigidos, pueden otorgar mucha información en un tiempo corto. Para resumir, los grupos focales son una buena forma de recabar información en profundidad acerca de los pensamientos y opiniones de la comunidad sobre un tema.

El desarrollo de un grupo focal puede ser necesario en los siguientes casos:

- Cuando se quiera implementar un nuevo programa o servicio en la biblioteca.
- Cuando se buscan opiniones en profundidad, con

“Los grupos focales son relativamente económicos y fáciles de realizar. Además, a la mayoría de las personas les encanta que les pregunten su opinión”

distintas interpretaciones, que van más allá de saber simplemente si la gente está de acuerdo o no.

- Cuando se quieren hacer preguntas que no pueden ser fácilmente formuladas o respondidas por escrito.
- Cuando se quiere complementar el conocimiento obtenido de una encuesta escrita.
- Cuando se cuenta con tiempo, conocimiento y recursos para reunir personas para un grupo focal junto con un líder experimentado.

Si bien esta es considerada una técnica compleja y reservada para las campañas publicitarias, también puede ser extremadamente útil para las bibliotecas y otras organizaciones sin fines de lucro que desean conectarse con sus comunidades. Los grupos focales son relativamente económicos y fáciles de realizar. Además, a la mayoría de las personas les encanta que les pregunten su opinión. Para organizar un grupo focal, hay considerar los siguientes pasos:

1. Escribir la declaración del propósito, es decir, expresar en un documento lo que se quiere investigar o qué respuestas se están buscando a través del grupo focal. Cuanto más clara sea la declaración del propósito, más fácil será diseñar el resto del proceso.
2. Identificar a los participantes. Seleccionar el grupo de 15 a 20 personas que, potencialmente, podrían ser invitadas al grupo focal. Es importante elegir a las personas “correctas”, es decir, aquellas que tienen la información que se está tratando de reunir. Por ejemplo, si se quiere investigar sobre cómo mejorar un servicio existente a partir de las opiniones de los usuarios, se tendría que invitar a las personas que lo hayan usado regularmente y puedan hacer una evaluación de él. También es importante elegir personas que puedan explicar y argumentar sus opiniones.
3. Seleccionar al facilitador, la persona que va a dirigir el grupo focal. Puede pertenecer a la biblioteca o no, pero hay que considerar que si se trata de usuarios frecuentes y el facilitador es alguien que los atiende con regularidad, es posible que esto tenga influencia en sus respuestas (por ejemplo, los usuarios pueden sentirse incómodos criticando algún servicio).
4. Desarrollar las preguntas. Debido a que el grupo focal no puede durar más de una o dos horas y que el número de participantes es bastante grande, solo habrá tiempo de discutir aproximadamente cuatro

o cinco preguntas. ¿Qué preguntas son realmente importantes? Si se está utilizando un grupo para diseñarlas, es posible votar para elegir las cinco principales. Finalmente, hay que organizar las preguntas en una secuencia que sea cómoda para los participantes pasando, por ejemplo, de lo general a lo específico, de lo fácil a lo desafiante y de lo positivo a lo negativo.

5. Reservar y acondicionar un lugar para el grupo focal. Debe ser un ambiente cómodo y relajado, donde no haya ruidos ni molestias. También hay que pensar que horario sea el más cómodo para los invitados.
6. Hacer invitaciones. Puede ser en persona, por teléfono o por correo. Después hay que hacer el seguimiento de las invitaciones una o dos semanas antes del encuentro confirmar la asistencia de los participantes.
7. Desarrollar el grupo focal de acuerdo con una secuencia de pasos, compuesta por tres etapas. La apertura es el momento para que el facilitador dé la bienvenida, presente el propósito y el contexto, explique qué es un grupo focal y cómo se desenvolverá, y haga las presentaciones. Posteriormente, viene el planteamiento de las preguntas que antes se determinaron. Por último, en el cierre, se agradece a los participantes y se les brinda la oportunidad de hacer consultas, además de explicarles cómo continuará el proceso y cómo se utilizarán los datos obtenidos.
8. Después se deben transcribir notas y hacer un resumen de la sesión e informe con los principales planteamientos del grupo focal.

En anexos, les entregamos un **ejemplo de grupo focal con los usuarios de la biblioteca** ([anexo 7](#)).

3.1.7. Conversaciones informales puerta a puerta

Ir puerta a puerta tiene varias implicaciones, como conversar con las personas en sus barrios, consultarles de manera informal sus impresiones o conocimiento sobre la biblioteca y tener la posibilidad de presentar los servicios y la oferta cultural de esta. Dicha aproximación permite un diálogo con los miembros de la comunidad, con la que se puede obtener datos de lo que podrían querer en términos de servicios bibliotecarios. Además, dado que este instrumento se enfoca en atender a personas que no usan la biblioteca regularmente, ayuda al personal a aprender acerca de las vidas de estos usuarios potenciales.

Sin embargo, conviene considerar algunos aspectos cuando se planteen los recorridos puerta a puerta:

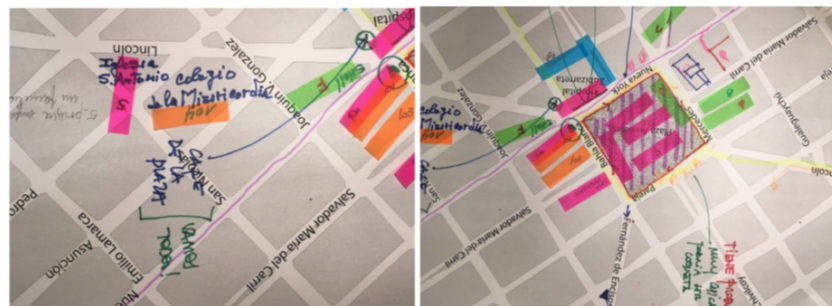
- Mucha gente no va a sentirse cómoda contestando preguntas a extraños en la puerta de su casa.
- Es posible que el personal no se sienta cómodo solo pasando de puerta en puerta.
- Se debe considerar el mejor momento para realizar la visita.
- Algunas personas nos invitarán a entrar.

3.1.8. Taller

El taller es una actividad que combina aspectos del foro público o asamblea, del grupo focal y de la entrevista. Se desarrolla de forma flexible, con intervenciones espontáneas de los participantes. El objetivo es incorporar en profundidad la percepción de un grupo de personas (puede ser con carácter homogéneo o diverso) sobre diversos aspectos como el espacio de la biblioteca, su entorno, los deseos de la comunidad u otros temas que se planteen como objetivo del taller.

En el año 2016, la Biblioteca Antonio Devoto de Buenos Aires desarrolló un taller experimental en marco del Laboratorio de Bibliotecas, Libros y Lectura, en el que participaron 9 personas. Se efectuó una caminata sensorial, en la que surgieron temas que reflejan la identificación de los vecinos con el barrio y otros conflictos del sector que los preocupaban.

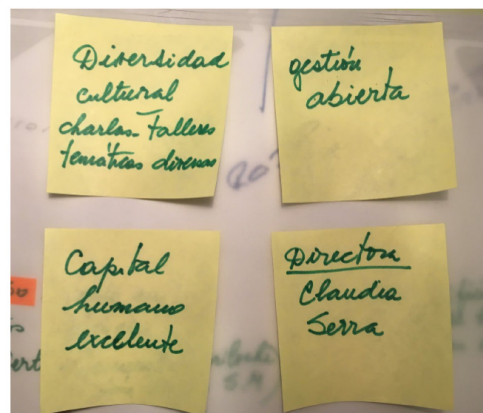
Posteriormente, se efectuó un mapeo del entorno barrial. La primera tarea consistió en marcar los lugares usados y los recorridos realizados frecuentemente por los participantes en el taller. En este mapa, se marcó lo que más (color rosa) y lo que menos (color verde) les gustaba del barrio, es decir, las valoraciones positivas y negativas que los participantes hacen del entorno.



Marcado de usos con marcadores de colores, flechas y textos...

Luego, esto permitió hacer también un mapeo de la biblioteca, donde se plantearon sus potencialidades, sus aspectos negativos y las propuestas para un posible desarrollo o trata-

miento de aspectos deficitarios. De esta forma, se destacó la potencialidad de la biblioteca como centro de información, su carácter convocante en el barrio y otros barrios cercanos, y la diversidad de actividades culturales que desarrollaba a través de sus talleres, charlas y cursos, entre otros. Como aspectos problemáticos se mencionaron las dificultades de la municipalidad, la escasez de computadores y el horario limitado. Finalmente, como parte de las propuestas, surgieron el mejoramiento físico de la biblioteca y la difusión de actividades culturales.



Principales potencialidades de la biblioteca.

Este mapeo de la biblioteca se incorporó directamente al mapeo barrial a través de papeles adhesivos. Los mapas, cartografías y soportes visuales son muy útiles para motivar la conversación y también para plasmar los temas abordados. Igualmente, es posible utilizar tablas de doble entrada que, además, se pueden intervenir con dibujos, adhesivos y otros recursos visuales.

Por ejemplo:

Mapeo biblioteca	Componentes		
Potencialidades	centro de información	carácter convocante	actividades culturales
Aspectos negativos	dificultades de la municipalidad	escasez de computadores	horario limitado
Propuestas	mejoramiento físico de la biblioteca	difusión de actividades culturales	¿?

3.2. Cómo sistematizar lo conversado

Para poder usar los datos cualitativos en la toma de decisiones y el desarrollo de los servicios, hay que poner en orden la información recopilada o generada en el proceso de consulta con la comunidad y algunos usuarios. Dentro de las posibles estrategias de sistematización de la información cualitativa, pueden seguir los siguientes pasos:

3.2.1. Conceptualización

Es un proceso para ordenar por ideas nuestros apuntes o transcripción de las conversaciones, ya sean entrevistas, grupos focales o talleres. Por ejemplo, supongamos que algunas de las propuestas de los participantes, en las distintas modalidades de recolección de datos cualitativos, fueron las siguientes: comprar más libros en inglés y más libros de poesía, iniciar talleres de español para migrantes, hacer consultas vía WhatsApp sobre recursos bibliotecarios, mejorar la conexión de Internet, desarrollar aplicación móvil de la biblioteca, iniciar un club de tareas para niños entre 8 y 12 años, mejorar el mobiliario de sala infantil, etc.

3.2.2. Categorización

Para poder esquematizar estas ideas, deben ser incluidas en alguna categoría. Las categorías se determinan usando palabras clave que tengan relación con las ideas o por medio de criterios para fijar sus nombres. Por ejemplo:

- Categoría 1. Colección:
 - Idea 1.1: Más libros de inglés
 - Idea 1.2: Más libros de agricultura
- Categoría 2. Nuevos servicios:
 - Subcategoría 2.1. Servicios para niños:
 - Idea 2.1.1. Club de tareas para niños entre 8 y 12 años
 - Subcategoría 2.2. Servicios para el público general:
 - Idea 2.2.1. Consultas vía WhatsApp sobre recursos bibliotecarios
 - Idea 2.2.2. Aplicación móvil de la biblioteca
 - Subcategoría 2.3. Servicios para inmigrantes:
 - Idea 2.3.1. Clases de español
- Categoría 3. Infraestructura:
 - Subcategoría 3.1. Tecnologías:
 - Idea 3.1.1. Mejorar conexión de internet
 - Subcategoría 3.2. Mobiliario:
 - Idea 3.2.1. Mejorar el mobiliario en sala infantil

Una vez que las ideas se han agrupado en categorías, hay que revisar si nuestra lista inicial las incorpora todas y si fuese necesario, agregar categorías adicionales. Es importante

“Estas cifras, entregadas por las estadísticas de nuestra biblioteca y los estudios cuantitativos, son importantes cuando queremos tener una visión general”

revisar y verificar que las ideas correspondan realmente a la categoría a la que fueron asignadas.

3.2.3. Organización

Es el proceso mediante el cual se intenta conocer la organización lógica de las categorías y subcategorías. Este proceso nos permitirá realizar la estructuración final. Por ejemplo, podemos decidir que vamos a agrupar las categorías según el plazo de implementación: corto, mediano o largo plazo.

3.2.4. Estructuración

El punto final del proceso inductivo es elaborar un esquema en el que se incluya de manera gráfica las categorías y subcategorías organizadas lógicamente. La explicitación del esquema final incluye distintos niveles. En el primer nivel debe estar el nombre de la categoría, el número total de ideas y de sujetos que las aportaron:



Este análisis nos permitirá sistematizar la información y obtener una imagen completa, incluso con las prioridades reflejadas según el número de personas que propusieron o apoyaron cada idea.

3.3. Los números con sentido

Los datos obtenidos a través de los métodos cualitativos que hemos revisado anteriormente son de enorme valor para guiar a la biblioteca en su trabajo conjunto con la comunidad. Tienen una diversidad y riqueza muy amplias, además de la profundidad y amplitud de las relaciones humanas. Sin embargo, es importante considerar que para muchos aspectos

de la gestión bibliotecaria y de relación de esta con otras instituciones, organismos gubernamentales y patrocinadores, se requiere contar con cifras que den cuenta del alcance de los servicios y la cantidad de personas que los están utilizando.

Estas cifras, entregadas por las estadísticas de nuestra biblioteca y los estudios cuantitativos, son importantes cuando queremos tener una visión general de grupos amplios, con los que no podemos conversar uno a uno.

Para obtener este tipo de datos cuantitativos podemos utilizar las encuestas (una acción específica que se desarrolla en un tiempo determinado y con un propósito en particular) y las estadísticas regulares de la biblioteca (recolectadas todos los días y que son el registro de las transacciones y los servicios prestados por las bibliotecas). Estas cifras, además, deben ser analizadas en su evolución en el tiempo, para estar atentos a posibles fluctuaciones de los datos que requieran medidas de gestión.

Por 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. En este sentido, es muy útil combinar las estadísticas de la propia biblioteca con el resultado de las encuestas y el de las herramientas cualitativas que hemos revisado con anterioridad.

3.3.1. Encuestas

Las encuestas son una forma de recolectar información que debiese representar las diversas miradas de una comunidad o grupo objetivo en el que tengamos interés. Usualmente son escritas, aunque a veces el encuestador hace las preguntas en una entrevista y escribe las respuestas de otra persona. Pueden ser distribuidas por correo electrónico, a través de un sitio en línea, por vía telefónica o en persona.

Se pueden usar encuestas para medir ideas u opiniones acerca de una iniciativa, un servicio o un tema de interés. Por ejemplo, como acabamos de ver, quizás se desea saber cómo evalúan los miembros de la comunidad el horario de apertura de la biblioteca, qué necesidades de infraestructura serían las más urgentes, por qué no vienen al lugar.

Existen ventajas al hacer encuestas, pero se debe considerar si va a ser la mejor manera de obtener la información que se necesita. Esto se debe a que existen también otros canales para recabar información como las conversaciones, las entre-

vistas o los grupos focales; además de los datos de censos y los generados en el mismo funcionamiento de la biblioteca.

Es importante considerar hacer una encuesta cuando se necesita:

- Una manera rápida y efectiva de reunir información
- Alcanzar a un gran número de personas
- Información estadísticamente válida sobre un gran número de personas
- Información que no se encuentra en otros medios

El manual de *Gestión participativa en bibliotecas públicas* (VV. AA., 1999) incorpora tres tipos de encuestas. La Encuesta de Intereses Culturales e Informativos se plantea en una versión para adultos y otra para niños.

La encuesta para adultos incorpora preguntas como ¿qué medios utiliza más frecuentemente para informarse?, ¿requiere consultar material impreso (libros, folletos, revistas) relacionado con su actividad laboral?, ¿sobre qué áreas del conocimiento le gustaría leer? La mayor parte de estas preguntas tiene respuestas cerradas, por lo que es posible extraer frecuencias y porcentajes de cada una de las respuestas entregadas en la encuesta. Por otro lado, la encuesta para niños tiene preguntas como ¿te gusta leer?, ¿prefieres que te lean?, ¿qué tipo de cuentos te gustaría leer o escuchar?

Este documento incluye también, dentro de sus anexos, una encuesta de satisfacción de usuarios o encuesta Flash, en la que se incluyen preguntas como ¿a qué vino a la biblioteca?, ¿asiste usted a la biblioteca a actividades que no implican lectura de libros, revistas o periódicos?, ¿los medios de búsqueda (señalizaciones, ficheros, carteles, computadores, listados) le sirven para ubicar el material de su interés?, ¿se observa buena disposición de parte del personal para resolver su necesidad de información? Esta encuesta entrega mediciones de diversos indicadores de desempeño que son exigidos a las bibliotecas públicas de Chile.

Estudios similares de usuarios, basados en encuestas, se han hecho en España, Colombia, Argentina, Costa Rica y otros países latinoamericanos. Por ejemplo, en 2015, el Servicio de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid, parte del Área de Gobierno de las Artes, Deportes y Turismo, hizo una *Evaluación de encuestas de usuarios de bibliotecas públicas* (2015), en la que participaron usuarios de 30 bibliotecas y se realizaron un total de 1.038 encuestas. Estas evaluaron hábitos de lectura, frecuencia de visitas, tiempo de espera, horario, trato recibido, infraestructura, colección, servicios

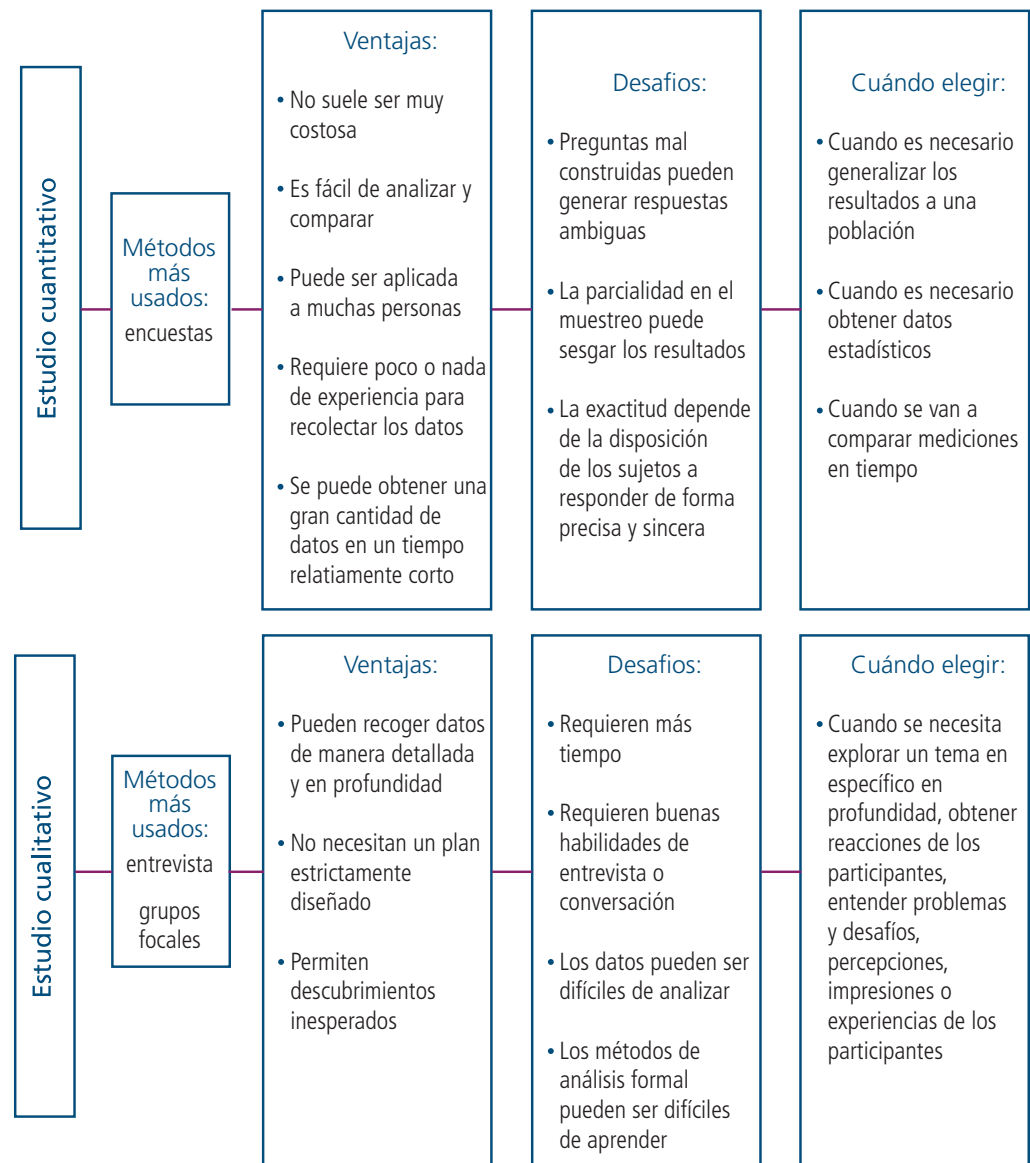
bibliotecarios y la valoración global de las bibliotecas. A partir de estas encuestas se generaron sugerencias para optimizar la red de bibliotecas y recomendaciones específicas para mejorar cada una de las bibliotecas en particular.

Otro estudio (*El valor de las bibliotecas*, 2015), hecho en bibliotecas públicas de Navarra (España), logra estimar el valor económico y los beneficios sociales que aporta el sistema de bibliotecas de esta Comunidad Autónoma. Casi 5.300 personas con 14 o más años respondieron a alguna de las encuestas realizadas para este estudio: una telefónica a la población de Navarra en general y tres encuestas realizadas por Internet a usuarios de bibliotecas públicas, universitarias y especializadas, respectivamente. Este estudio calculó el valor económico de las bibliotecas por dos métodos distintos, con resultados considerados como valores mínimos y máximos. En ambos casos, se ofrecen evidencias sólidas de la rentabilidad de la inversión en bibliotecas.

Por otra parte, el Library Research Service (s.f.), en Estados Unidos, que entrega servicios a la comunidad de bibliotecas públicas del estado de Colorado, propone tres versiones de encuesta para el estudio de usuarios, en versiones breve, mediana y extensa. En ellas se establece el índice de satisfacción de algunos servicios, como atención de usuarios, colección y acceso a Internet, por medio de conceptos como 'excelente', 'bueno', 'aceptable', 'deficiente'. En la versión mediana se incorpora la consulta sobre importancia de algunos servicios para los usuarios, como préstamo a domicilio, salas de estudio o de la biblioteca en su conjunto, por medio de conceptos como 'muy importante', 'importante', 'poco importante' y 'sin importancia'. Finalmente, en la versión más extensa hay preguntas abiertas y mayores consultas sobre las características de la persona que responde la encuesta, como nivel de escolaridad y trabajo u ocupación. En anexos, presentamos cada uno de esos **modelos de encuesta** que, naturalmente, pueden ser adaptadas y modificadas, de modo que se ajusten a la realidad de cada biblioteca ([anexos 8, 9 y 10](#)).

3.3.2. Ventajas y desafíos de los métodos de recolección de datos

Como hemos presentado en las secciones anteriores, existen varios métodos de recolección de datos y a veces surge la pregunta sobre cuál es el mejor para el estudio de usuarios que se requiere. Hay que considerar, en este sentido, que cada método tiene sus ventajas y desafíos. En el siguiente esquema trataremos de mostrar algunos de ellos y facilitar su selección:



3.3.3. Estadísticas de la biblioteca y sus servicios

Las estadísticas regulares de una biblioteca forman parte del seguimiento de su gestión a lo largo del tiempo y, por lo tanto, se están generando permanentemente. Constituyen insumos necesarios para su planificación y desarrollo, para el control de la calidad de sus servicios y para la rendición de cuentas ante los organismos patrocinadores. La tendencia es que estas estadísticas sean reportadas automáticamente por medio de sistemas computarizados y auditables. Por ejemplo, las estadísticas del préstamo de libros se obtienen mediante un software que entregue reportes, mientras que las de la cantidad de visitas se consiguen por medio de sensores y máquinas que permitan contabilizar los accesos.

Sin embargo, en caso de que no existan estos sistemas computarizados, se debe llevar igualmente un registro manual o mixto de los préstamos efectuados, las consultas atendidas, las visitas y el resto de indicadores que se consideren necesarios para monitorear la gestión de una biblioteca.

Las *Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de Bibliotecas Públicas* (2001) consideran los siguientes indicadores esenciales para evaluar y hacer el seguimiento de los logros de los objetivos de una biblioteca.

Indicadores relativos al uso

- Cantidad de préstamos por persona (puede ser por socio, por habitante, por personal que trabaja en la biblioteca)
- Número total de visitas a la biblioteca por persona (puede ser por socio o por habitante)
- Porcentaje de los afiliados a la biblioteca respecto de la población
- Cantidad de préstamos por artículo
- Consultas sobre referencias por persona (puede ser por socio o por habitante)
- Cantidad de préstamos por hora de apertura
- Cantidad de conexiones a los servicios electrónicos y consultas de otros materiales no impresos

Indicadores sobre los recursos

- Total de fondos por habitante (por área de influencia)
- Suministro de terminales/computadoras por habitante
- Suministro de computadoras de acceso público en línea (OPAC) por habitante

Indicadores relativos a los recursos humanos

- Porcentaje de empleados a jornada completa respecto de la población
- Proporción de personal profesional en relación con la población
- Proporción de empleados a jornada completa en relación con la utilización de la biblioteca

Indicadores relativos a la calidad

- Encuestas de satisfacción de los usuarios
- Consultas atendidas
- Indicadores relativos a los costos
- costos unitarios de las funciones, los servicios y las actividades
- Gastos de personal por funciones, por ejemplo, libros procesados, programas
- Gasto total por habitante, por afiliado, por visitante, por tipo de servicio, etc.

“El verdadero valor de la biblioteca puede estar en su capacidad para lograr que 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.”

Indicadores comparativos

- Datos estadísticos de referencia comparados con otros servicios bibliotecarios análogos, en los planos local, nacional e internacional

Actualmente, 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 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.

La principal tendencia de estadística en bibliotecas públicas a nivel global, en los últimos 10 años, ha sido el cambio de enfoque de la atención desde la colección a los usuarios. Eso se refleja en las últimas ediciones del estándar ISO 2789 (año 2006 y 2013), en las que se recomiendan métricas tales como:

- Número y tipo de usuarios
- Datos de uso de distintos servicios de la biblioteca, incluyendo uso de servicios para gente con discapacidad
- Número de visitas a la biblioteca
- Eventos organizados por la biblioteca
- Capacitación a los usuarios, organizados por la biblioteca
- Uso de servicios electrónicos, incluyendo sitios web, redes sociales, servicios para dispositivos móviles.

Por ejemplo, el *Diagnóstico Nacional de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de Colombia* (2013), entrega indicadores sobre cantidad de bibliotecas por habitante (una biblioteca pública por cada 35.509 habitantes), metros cuadrados promedio por biblioteca (la infraestructura bibliotecaria pública estatal es de 354.930 metros cuadrados, lo que arroja un tamaño promedio de 267 metros cuadrados por biblioteca) y préstamos por usuario (2.002.740 materiales prestados, que beneficiaron a 1.324.545 usuarios, lo que da una razón de 1,5 materiales prestados por usuario).



4. Bitácora de viaje (conclusiones)

Esta guía es una propuesta para conocer nuestra biblioteca, su entorno, y trabajar con la comunidad. También, una invitación a experimentar con las diferentes herramientas que aquí se ofrecen; para conocerlas y adaptarlas a la realidad local, combinarlas con el propósito de responder, de la mejor manera, a las necesidades de las personas que usan o podrían utilizar los servicios de la biblioteca. El objetivo esencial es que la institución contribuya al desarrollo integral y a largo plazo de la comunidad.

4.1. Atreverse

Lo más importante es atreverse a trabajar con la comunidad. Una biblioteca que desarrolla colecciones, diseña servicios y desarrolla programas en conjunto con los miembros de su barrio, pueblo o ciudad, será una biblioteca que, más allá de los recursos que administra, estará instalada en el corazón de la gente. Por eso es tan importante conocer y entender los desafíos, los anhelos, los sueños, de las personas que nos rodean.

4.2. Todos somos distintos

Es necesario saber dónde estamos y qué biblioteca somos; no existen modelos que puedan aplicarse a todas las bibliotecas por igual. Es en este sentido que la experiencia local, la de las personas que trabajan en la biblioteca, sus usuarios, su entorno geográfico y social son indispensables.

4.3. Conocernos

La primera invitación es a conocernos. A veces creemos conocer bien el funcionamiento de nuestra biblioteca y también a todos nuestros usuarios, pero en muchas ocasiones no tenemos suficientes datos ni estadísticas que nos respalden. Por este motivo, se proponen algunas herramientas básicas para tener un diagnóstico de la comunidad y el territorio en el que está inserta la biblioteca; del mismo modo, se recomienda conocer a los actores relevantes de los distintos comunitarios. Es importante saber quién usa, y cómo, nuestra biblioteca, cuáles son las prácticas más habituales, cuáles los servicios con más éxito y qué de lo que ofrece la institución podría ser aprovechado de mejor manera.

4.4. Conocer a los otros

Los usuarios de la biblioteca suelen ser un grupo reducido de la comunidad. Es por ello que resulta indispensable conocer a los que no son usuarios; en ellos podremos encontrar una información valiosa de nuestro entorno. Tienen mucho que

“No debemos pretender, necesariamente, que esas personas se conviertan en usuarios de nuestra biblioteca; pero el objetivo es llegar siempre a nuevos usuarios”

decir del barrio o la comuna, la educación de sus hijos, los intereses culturales, económicos o políticos de sus vecinos, la relación con los diferentes grupos humanos que habitan el territorio, los problemas de salud o transporte, etc. Ellos nos permitirán tener un panorama global del lugar donde diseñamos nuestros servicios. No debemos pretender, necesariamente, que esas personas se conviertan en usuarios de nuestra biblioteca; pero el objetivo es llegar siempre a nuevos usuarios y para eso es importante poder responder mejor a lo que ellos requieren, con servicios que sean relevantes para sus vidas.

4.5. Participar

Una forma muy práctica de conocer a las personas que habitualmente no van a la biblioteca es participar en las diferentes instancias alrededor de las cuales se organiza la comunidad: juntas de vecinos, reuniones municipales, asambleas, cooperativas agrícolas, centros de padres o de estudiantes, sindicatos, agrupaciones de adultos mayores o agrupaciones deportivas. Debemos investigar cómo se organizan, dónde se reúnen y solicitar participar en esos encuentros. Toda la información que allí obtengamos será valiosísima para diseñar nuestros nuevos servicios. También puede ser una oportunidad invaluable para dar a conocer nuestra biblioteca. Es altamente recomendable que nuestra participación en esas instancias tenga cierto nivel de regularidad, para tener una mejor acogida de sus asistentes.

4.6. Invitar

Resulta también muy oportuno que sea la biblioteca quien invite a diferentes agentes de la comunidad a reunirse y conversar en sus instalaciones. Esto permite que aquellos que no son usuarios, pero que pertenecen a grupos relevantes de nuestro entorno, conozcan los servicios que allí se prestan y piensen en qué otros se podrían brindar. A estas reuniones se puede invitar el mayor número de personas, aunque resulta más conveniente que ellas sean principalmente líderes comunitarios de determinados ámbitos. Los dirigentes sociales, cualquiera sea su área de acción, son excelentes transmisores de lo que ven y conocen. Si ellos encuentran una oportunidad en la biblioteca, se transformarán en embajadores destacados.

4.7. Usar los instrumentos

En esta guía se describen distintas herramientas que nos permitirán recoger información valiosa de la comunidad: foros, entrevistas, grupos focales, talleres, encuestas, estadísticas, pautas de observación. Es muy importante que antes de apli-

“A partir del trabajo de investigación, debemos ser capaces también de convocar a esa misma comunidad para que construya los servicios en conjunto con la biblioteca, para que los sienta propios y sean efectivamente motores de su desarrollo”

carlas, se hagan pruebas y prácticas para sacarles el mayor partido posible. No es necesario que se apliquen tal como se muestran; pueden ser también adaptadas y combinadas entre sí. Hay que buscar cuáles se ajustan mejor a las necesidades de la biblioteca, con cuáles nos sentimos más cómodos y confiados, y cuáles nos entregan una información más pertinente de nuestra comunidad. Muchas veces aplicar estas herramientas nos va a permitir establecer diálogos y conocer a miembros de la comunidad que son menos visibles y que requieren de un mayor número de servicios.

4.8. Diseñar servicios con la comunidad

Después de capturar y sistematizar las necesidades de la comunidad, se dispondrá de una información muy valiosa para diseñar nuevos servicios que den respuesta a esas demandas. A partir del trabajo de investigación, debemos ser capaces también de convocar a esa misma comunidad para que construya los servicios en conjunto con la biblioteca, para que los sienta propios y sean efectivamente motores de su desarrollo.

Tal como se señalaba al principio de esta guía, 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.

Ese es el objetivo del trabajo de las bibliotecas públicas, el sentido del viaje al que busca contribuir esta guía. Una invitación a navegar hacia el desarrollo de oportunidades para el bienestar colectivo.

Biblioteca Pública Rural Laboratorio del Espiritu

Bibliotecas Públicas
espacios de paz

Hacemos parte de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas

www.colcultura.gov.co



EL MINISTERIO DE CULTURA Y
LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA
CONFIEREN A LA
BIBLIOTECA PÚBLICA RURAL
LABORATORIO DEL ESPIRITU

RECONOCIMIENTO ESPECIAL
COMO FINALISTA DEL
PREMIO NACIONAL
DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
SAMPER ORTEGA
2014

Premios
Nobel

Heinrich Böll

Opiniones de...

5. Referencias bibliográficas

- Biando, J., Rauseo, M. y Kelley, R. (2013). *Community Centered: 23 Reasons Why Your Library is the Most Important Place in Town*. Recuperado de <http://publiclibrariesonline.org/2013/04/community-centered-23-reasons-why-your-library-is-the-most-important-place-in-town>
- Community Organizers Toolbox. (s.f.). *Getting to Know your Community and their Needs*. Recuperado de: <http://www.etu.org.za/toolbox/docs/organise/needs.pdf>
- Declaración Universal de Derechos Humanos. [PDF] (1948). Recuperado de: <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights>
- Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. (2001). Recuperado de: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
- El valor de las bibliotecas: estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas de la comunidad foral de Navarra. (2015). Recuperado de: <http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/informe>
- Hernández, H. (2009). *Opiniones y actitudes de los usuarios de las Bibliotecas Públicas del Estado*. Recuperado de: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1621/1/est_usu_BPE.pdf
- La entrevista en investigación cualitativa [PDF]. (s.f.). Recuperado de: http://www.ujaen.es/investigat/ics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf
- Library Research Service. (s.f.). *Library User Survey Templates & How-Tos*. Recuperado de: <https://www.lrs.org/library-user-surveys-on-the-web/>
- Manifiesto de la IFLA/UNESCO. *Sobre la Biblioteca Pública*. (1994). Recuperado de: <https://www.ifla.org/node/7271>
- Martin Moreno, C. (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios, *Revista General de Información y Documentación*, 17 (2), 129-149. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID0707220129A/9407>
- McLeod, S. A. (2017). *Qualitative vs. Quantitative*. Recuperado de: www.simplypsychology.org/qualitative-quantitative.html
- Ministerio de Cultura de Colombia. (2013). *Diagnostico Nacional de Red Nacional de Bibliotecas Públicas*. Recuperado de: https://issuu.com/proyectotic/docs/diag_nacional_rnbp

- Pérez López, A. y Martín-Javato, L. (1995). *Análisis del entorno de la Biblioteca Pública*. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~aperez/doc/ENTORNOBP.pdf>
- Performing a Community Based Assessment*. (s.f.). Recuperado de: <http://healthpolicy.ucla.edu/programs/health-data/trainings/Pages/community-assessment.aspx>
- Poll, R. y Boekhorst, P. (2008). *Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries*. Berlin, Boston: K. G. Saur. Recuperado de: <https://www.degruyter.com/view/product/37583>
- Servicio de Bibliotecas Públicas. Ayuntamiento de Madrid. (2015). *Evaluación de encuestas de usuario de bibliotecas públicas*. Recuperado de: <http://www.madrid.es/Unidades-Descentralizadas/Bibliotecas/SubtemaBPM/Publicaciones/Memorias/Ficheros/Encuesta%20de%20satisfacción%20de%20usuarios%202015.pdf>
- Turning the Page. (2011). *Puentes: Promoción de bibliotecas, progreso para la comunidad, Bibliotecas Universales*. Recuperado de: <http://www.publiclibraryadvocacy.org/language-spanish/>
- Urrea Acedo, P. (2015). *La sistematización y el análisis de los datos cualitativos*. Recuperado de: <https://prezi.com/ftbd0krl6tzm/la-sistematizacion-y-el-analisis-de-los-datos-cualitativos/>
- VV. AA. (1997). *Gestión Participativa en bibliotecas públicas*. Santiago de Chile: DIBAM. Recuperado de: http://www.dibam.cl/dinamicas/DocAdjunto_45.pdf
- VV. AA. (2004). *Plan maestro para los servicios bibliotecarios públicos de Medellín*. Recuperado de: <http://www.aseibi.org.co/wp-content/uploads/2016/06/PLAN-MAESTRO-DE-BIBLIOTECAS-2004-2007-ultimo.pdf>
- Working Together Project. (s.f.). *Community Led Libraries Toolkit*. Recuperado de: http://www.librariesincommunities.ca/resources/Community-Led_Libraries_Toolkit.pdf

Autoencuesta para el jefe de biblioteca y su equipo

1. ¿Cuáles son las características del grupo predominante de usuarios de la biblioteca actualmente?
 Edad: _____
 Sexo: _____
 Nivel educativo: _____
 Ocupación: _____
2. ¿Cuántos usuarios asisten con regularidad a la biblioteca, es decir, tres o más veces a la semana?
 _____ usuarios
3. Haga una estimación porcentual de la asistencia mensual de cada uno de los grupos de usuarios a la biblioteca:
 - 1) Niños menores de 7 años: _____%
 - 2) Niños entre 7 y 12 años, estudiantes de enseñanza básica: _____%
 - 3) Jóvenes entre 13 y 18 años, estudiantes de enseñanza media: _____%
 - 4) Jóvenes mayores de 18 años, estudiantes universitarios y trabajadores: _____%
 - 5) Amas de casa: _____%
 - 6) Adultos hombres y mujeres trabajadores: _____%
 - 7) Adultos hombres y mujeres desempleados y jubilados: _____%
 - 8) Analfabetos: _____%
4. A partir de la pregunta anterior explique según su criterio: ¿Quiénes y por qué motivos no asisten (o asisten muy poco) a la biblioteca?
5. A partir del contacto con sus usuarios, indique en qué proporción se dan los diferentes motivos por los cuales se acude a la biblioteca (la suma de los porcentajes debe ser igual a 100).
 - 1) Por estudios: _____%
 - 2) Por trabajo: _____%
 - 3) Para informarse: _____%
 - 4) Para recrearse: _____%
 - 5) Para autoformarse: _____%
 - 6) Para solicitar información de utilidad pública: _____%
 - 7) Otros motivos. ¿Cuáles? _____%
6. A partir de las estadísticas del mes anterior, realice la conversión a porcentaje de los siguientes tipos de solicitud en sala o a domicilio.

Tipo de solicitud	Préstamo en sala	Préstamo a domicilio
Referencia		_____
Obras técnicas (aquellas que refieren a temas como agricultura, carpintería, electricidad, computación, etc.)		_____
Archivo vertical		_____
Literatura		_____
Obras especializadas no literarias (aquellas que son catalogadas como arte, religión, filosofía, filología, historia y geografía, ciencias sociales, ciencias puras y aplicadas)		_____
Material no bibliográfico		_____
Prensa		_____
Revistas		_____
TOTAL	100%	100%

7. Guiándose por los títulos solicitados, identifique cuáles fueron los temas más consultados durante el mes pasado en cada una de las secciones o áreas que se indican.

Servicios	Temas más consultados
Sección infantil	1. 2. 3.
Sección general	1. 2. 3.
Sección referencia	1. 2. 3.
Préstamos a domicilio	1. 2. 3.

8. ¿Cuáles son las áreas de información relativas al desarrollo de la comunidad que usted considera conveniente poner a disposición de los usuarios de la biblioteca? Enumere, por orden de prioridad, las que cree serán más consultadas.

Áreas de información	Áreas de información
Servicios públicos	Seguridad
Educación	Emergencias
Vivienda	Transportes
Salud	Empresa privada
Trabajo	Turismo
Asistencia jurídica	Medio ambiente y ecología
Asistencia social	Medios de comunicación
Desarrollo comunitario	Trámites y procedimientos varios
Espectáculos culturales y deportivos	Otros, especifique (fuera del cuadro)

Fuente: VV. AA. (1997). *Gestión Participativa en bibliotecas públicas*. Santiago de Chile: DIBAM. Recuperado de: http://www.dibam.cl/dinamicas/DocAdjunto_45.pdf

Perfil comunitario

Historia de la comunidad y tendencias

- ¿Desde hace cuánto tiempo existe la comunidad y cómo se fundó?
- ¿Cuándo se instalaron en la comunidad diferentes grupos sociales, económicos, étnicos y culturales?
- ¿Cómo ha cambiado la comunidad y cuál ha sido la causa de tales cambios?

Geografía

- ¿Cuáles son las condiciones geográficas que caracterizan el territorio? (montañas, costa, valle)
- ¿Cuáles son las condiciones climáticas o ambientales que afectan a la comunidad? (temporadas de lluvias fuertes, sequías prolongadas, bajas o altas temperaturas)
- ¿Cuáles son los principales recursos naturales de los que dispone la comunidad? ¿Cuáles son los principales hitos geográficos que están presentes en la cultura y el imaginario? (lagos, ríos, montañas destacadas)
- ¿Quiénes y cómo usan estos hitos geográficos? ¿Quiénes no los usan?
- ¿Dónde se encuentran?

Medios de vida

- ¿Cuáles son las actividades que desarrollan los hogares de la comunidad para procurar sus recursos o ingresos económicos?
- ¿Quiénes están implicados en estas actividades (hombres/mujeres, jóvenes/ancianos, diferentes grupos sociales y económicos) y cuánta gente y hogares dependen de ellas?
- ¿Cuándo tienen lugar estas actividades (período del día/mes/estación) y dónde?

Estructura de la comunidad

- ¿Cuánta gente vive en la comunidad?
- ¿Cuál es la composición por género y la estructura de edad de la comunidad?
- ¿Qué grupos sociales, económicos, étnicos y culturales hay en la comunidad?
- ¿Cuáles son los vínculos entre estos grupos?
- ¿Cómo se definen estos grupos?
- ¿Dónde viven estos grupos?

Instituciones locales

- ¿Qué organizaciones y asociaciones formales hay en la comunidad?
- ¿Qué reglas, normas y costumbres hay en el lugar?
- ¿A quiénes afectan estas reglas y cómo?

Características educativas y culturales

- ¿Cuáles son las organizaciones educativas existentes en la comunidad (de educación primaria, secundaria, técnica, superior)? ¿Cuáles de ellas cuentan con una biblioteca?
- ¿Cuál es la tasa de escolarización en la comunidad?
- ¿Cuál es el porcentaje de analfabetismo presente en la comunidad?
- ¿Cuáles son los hábitos y preferencias lectoras en la comunidad?
- ¿Cuáles son las manifestaciones culturales que caracterizan a la comunidad? (cerámica, pintura, tallado en madera, cestería, textiles, música, juegos tradicionales, comidas típicas, deportes y pasatiempos, literatura, relatos, cuentos y canciones)

Infraestructura de la comunidad

- ¿De qué servicios dispone la comunidad (transporte, energía y abastecimientos de agua, mercados, extensión agrícola, salud, educación)?
- ¿Quiénes tienen acceso a estos servicios y quiénes los usan?
- ¿Cuáles son los precios de estos servicios?
- ¿Cuál es la valoración de la comunidad de la importancia, calidad, pertinencia y adecuación de estos servicios?

Problemas, oportunidades y prioridades percibidas

- ¿Qué problemas clave de los medios de vida, las oportunidades y las prioridades hay desde el punto de vista de los líderes, mujeres y hombres?

Perfiles de los distintos grupos de usuarios reales o potenciales

-
1. Grupo objetivo:

 2. Género:

 3. Edad:

 4. Dónde vive (ciudad grande, ciudad pequeña, pueblo, etc.):

 5. Estado civil, tiene/no tiene hijos:

 6. Educación, profesión, necesidades académicas/profesionales:

 7. Empleo/fuente de ingresos:

 8. Características personales:

 9. Sus gustos, *hobbies*, pasatiempos:

 10. Necesidades de información:
 - a. A qué hora viene a la biblioteca (si viene):
 - b. Qué espera de la biblioteca/para qué podría venir:
 - Consultar documentos/Buscar información
 - Préstamo de documentos
 - Leer periódicos/revistas
 - Consultar sobre información local
 - Utilizar computadores/navegar en Internet
 - Usar recursos electrónicos
 - Ver películas
 - Escuchar música
 - Estudiar con materiales propios
 - Asistir a cursos de formación (por ejemplo: cursos de idiomas, alfabetización digital, etc.)
 - Asistir actividades de fomento lector (por ejemplo: cuentacuentos, reuniones con autores, etc.)
 - Compartir sus aficiones con otras personas (por ejemplo: club de bordado, yoga, etc.)
 - Otros tipos de actividades (por ejemplo: exposiciones, charlas, etc.)
 - c. Cuáles son sus intereses de lectura:
 - Novelas
 - Poesía
 - Ensayo
 - Libros técnicos
 - Religión
 - Arte
 - Enciclopedias
 - Cómic
 - Biografías
 - Informática
 - Tiempo libre, *hobbies*
 - Libros infantiles
 - Otros:
 - d. Cuáles son sus preferencias frente a los recursos de información:
 - Recursos de información impresos
 - Recursos de información digitales
-

Pauta de observación de biblioteca

1. Actividades y eventos en la biblioteca:

1.1. Número semanal de eventos		
1.2. Asistencia total de usuarios		
1.3. Sesiones de actividades de formación de usuarios		
1.4. Asistencia en sesiones de formación de usuarios		
1.5. Sesiones de fomento lector		
1.6. Asistencia a sesiones de fomento Lector		
1.7. Sesiones de extensión bibliotecaria (teatro, cine, lanzamientos, exposiciones, talleres y capacitaciones fuera del horario habitual, etc.)		
1.8. Asistencia sesiones de extensión bibliotecaria		

2. Uso de la biblioteca y sus usuarios:

2.1. Total de usuarios presenciales:		
De ellos:	Hombres	Mujeres
menos 4 años		
entre 5-14 años		
entre 15-29 años		
entre 30-60 años		
más de 61 años		
Total		
2.2. Actividades principales en sala:		
Leer		
Escribir		
Buscar/recuperar información físicamente		
Usar computador o <i>tablet</i> propio		
Usar computador o <i>tablet</i> de la biblioteca		
Usar otros equipos de la biblioteca (fotocopiadora)		
Usar teléfono		
Conversar		
Escuchar o ver material audiovisual		
Comer		
Beber		
Dormir		
Estar sentado, mirando, haciendo nada		
Interactuar con el personal		
Otras		

Entrevista con usuario

1. Introducción

- El moderador se presenta.
- El moderador explica el objetivo de la entrevista: obtener la opinión del usuario sobre los nuevos servicios de biblioteca, que se han implementado en los últimos 12 meses.
- El moderador explica que este estudio es para conocer sus opiniones y puntos de vista, por lo que no hay respuestas correctas o incorrectas.
- Si la conversación va a ser grabada (audio/video), el entrevistado tiene que dar su consentimiento. Si no, alguien tiene que tomar notas de la conversación.
- El moderador debe indicar aproximadamente cuánto tiempo tomará la entrevista.

2. Lista de preguntas sobre nuevos servicios de biblioteca

- ¿Podría decirme qué cambios ha notado en nuestra biblioteca durante el último año? ¿Cuál cree que es la diferencia de la biblioteca actual respecto de la biblioteca de hace un año?
- ¿Qué nuevas actividades o servicios notó en nuestra biblioteca en los últimos 12 meses? ¿Ha participado en estas actividades o ha utilizado estos servicios? ¿Qué piensa de esas actividades/servicios?
- ¿A quién cree que se dirigen estas nuevas actividades/servicios?
- ¿Cuál cree que es el impacto de esas nuevas actividades/servicios en las personas que visitan la biblioteca?
- Hablando específicamente de usted, ¿qué impacto tienen esos servicios/actividades en su vida? ¿Cómo ha cambiado la vida en la biblioteca después de que se implementaron estos nuevos servicios?
- ¿Qué servicios de biblioteca son los más importantes para usted?
- ¿Cree que hay ciertos servicios requeridos por usted y otros usuarios de la biblioteca, pero que no se están brindando? ¿Cuáles podrían ser estos servicios?

3. Agradecimiento

Entrevista con informante clave, representante de ONG local

1. Introducción

- El moderador se presenta.
- El moderador explica el objetivo de esta entrevista: obtener la opinión del representante de la ONG sobre un nuevo proyecto que se ha implementado en la biblioteca en conjunto con su organización.
- El moderador explica que este estudio es para conocer sus opiniones y puntos de vista, por lo que no hay respuestas correctas o incorrectas.
- Si la conversación va a ser grabada (audio/video), el encuestado tiene que dar su consentimiento. Si no, alguien tiene que tomar notas.
- El moderador debe indicar aproximadamente cuánto tiempo tomará la entrevista.

2. Lista de preguntas sobre nuevo proyecto

1. ¿Cómo se involucró su organización en ese proyecto? ¿Cómo está usted involucrado personalmente?
2. ¿Está contento con el nivel de participación o la forma en que la biblioteca se relaciona con su organización? ¿Hay algo que debería haberse hecho de manera diferente? ¿Qué?
3. ¿Hubo algún problema en la implementación del proyecto? ¿Cuál/Cuáles? ¿Hubo desafíos? ¿Cómo fueron resueltos?
4. ¿Cuáles son los resultados del proyecto, tanto para su organización como para la biblioteca y la comunidad local? ¿Cuál es la opinión de su organización sobre los resultados de ese proyecto? En su opinión, ¿es útil el proyecto?
5. Pensando en el proyecto, ¿hay algo que hubiera hecho de manera diferente?
6. En el futuro, ¿su organización continuará trabajando con la biblioteca? ¿Por qué?
7. ¿Cómo podría mejorarse o expandirse nuestra colaboración en el futuro?

3. Agradecimiento

Grupo focal con los usuarios de la biblioteca

1. Introducción

- El facilitador se presenta.
- El facilitador explica el objetivo de esta discusión grupal, que en este caso está destinada a que los usuarios expresen su opinión sobre la biblioteca y sus nuevos servicios, los que se han implementado en los últimos 12 meses.
- El facilitador explica que este estudio es para conocer sus opiniones y puntos de vista, por lo que no hay respuestas correctas o incorrectas.
- Si la conversación va a ser grabada (audio/video), los encuestados tienen que dar su consentimiento. Si no, alguien tiene que tomar notas de todo conversado.
- El moderador debe indicar aproximadamente cuánto tiempo tomará la discusión.
- Todos los participantes se presentan a sí mismos.

2. Nuevos servicios de biblioteca

- ¿Qué impresión tienen de los servicios y de las actividades nuevas que ustedes han utilizado en la biblioteca o en los que han participado en los últimos 12 meses? ¿Qué cosas cambiarían?
- ¿Qué servicios de la biblioteca creen ustedes que las personas aprecian más?
- ¿Cuál creen ustedes que es el impacto de esas actividades o servicios nuevos en las personas que las usan?
- ¿Creen ustedes que hay ciertos servicios requeridos por ustedes y otros usuarios de la biblioteca, pero que no se están brindando? ¿Cuáles serían estos servicios?

3. Agradecimiento

Modelo de encuesta breve

Sección 1: marque una respuesta para cada una de las siguientes opciones:

1. ¿Cómo calificaría cada uno de los siguientes servicios de biblioteca?

	Excelente	Bueno	Suficiente	Pobre	No sabe/ No aplica
Atención al usuario					
Colecciones (libros, diarios, comics, películas, música, etc.)					
Programas (capacitaciones, talleres, hora del cuento, etc.)					
Servicios en línea (página web, catálogo, redes sociales, bases de datos, etc.)					
Préstamo a domicilio					
Políticas de la biblioteca					
Computadoras, impresoras, escáner					
Acceso a Internet					
Instalaciones del edificio y mobiliario					
Horario de atención					
En general, ¿cómo calificaría la biblioteca?					

Sección 2: Valoramos sus opiniones. Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es lo que más valora de la biblioteca?
- ¿Cómo o con qué cosas podría mejorar la biblioteca y sus servicios?

¡Gracias por su tiempo! Si usted tiene alguna duda o consulta acerca de esta encuesta o acerca de la biblioteca, por favor contáctese con nosotros al correo nuestrabiblioteca@biblioteca

Fuente: Library Research Service, Colorado State Library. URL: <https://www.lrs.org/library-user-surveys-on-the-web/>

Modelo de encuesta intermedia

Por favor, tómese un momento para responder esta encuesta anónima sobre la biblioteca.
Todas las preguntas son opcionales.

Sección 1: marque una respuesta para cada una de las siguientes opciones:

1. ¿Es usted socio de la biblioteca?

Sí No

2. En promedio, ¿con qué frecuencia visita la biblioteca?

Diariamente Semanalmente Mensualmente Menos de una vez al mes Nunca

3. ¿Cómo calificaría cada uno de los siguientes servicios de biblioteca?

	Excelente	Bueno	Suficiente	Pobre	No sabe/ No aplica
Atención al usuario					
Colecciones (libros, diarios, comics, películas, música, etc.)					
Programas (capacitaciones, talleres, hora del cuento, etc.)					
Servicios en línea (página web, catálogo, redes sociales, bases de datos, etc.)					
Préstamo a domicilio					
Políticas de la biblioteca					
Computadoras, impresoras, escáner					
Acceso a Internet					
Instalaciones del edificio y mobiliario					
Horario de atención					
En general, ¿cómo calificaría la biblioteca?					

4. ¿Qué importancia tienen para usted cada uno de los siguientes servicios de la biblioteca?

	Muy importante	Importante	Poco importante	No importante	No sabe/ No aplica
Préstamo de materiales (libros, comics, películas, música, etc.)					
Referencia (ayuda para la búsqueda de información de los bibliotecarios)					
Programas (capacitaciones, talleres, hora del cuento, etc.)					
Computadoras, impresoras, escáner					
Ayuda en el uso de computadoras, impresoras, escáner, etc.					
Salas de lectura/Salas de estudio					
Salas de reunión comunitarias					
Acceso a Internet					
Préstamo a domicilio					
Servicios en línea (página web, catálogo, redes sociales, bases de datos, etc.)					
Fotocopiadora					
Diarios y revistas					
Bibliobuses o servicios móviles					
Servicios a domicilio					
En general, ¿qué importancia tiene la biblioteca para usted y su familia?					

Sección 2: Valoramos sus opiniones. Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

5. ¿Qué es lo que más valora de la biblioteca?

6. ¿Cómo o con qué cosas podría mejorar la biblioteca y sus servicios?

7. ¿Cómo lo beneficia la biblioteca a usted o a su comunidad?

¡Gracias por su tiempo! Si usted tiene alguna duda o consulta acerca de esta encuesta o acerca de la biblioteca, por favor contáctese con nosotros al correo nuestrabiblioteca@biblioteca.com

Modelo de encuesta extendida

Sección 1: marque una respuesta para cada una de las siguientes opciones:

1. ¿Es usted socio de la biblioteca?

Sí No

2. En promedio, ¿con qué frecuencia visita la biblioteca?

Diariamente Semanalmente Mensualmente Menos de una vez al mes Nunca

3. ¿Cómo calificaría cada uno de los siguientes servicios de biblioteca?

Excelente Bueno Suficiente Pobre No sabe/
No aplica

Atención al usuario

Colecciones (libros, diarios, comics, películas, música, etc.)

Programas (capacitaciones, talleres, hora del cuento, etc.)

Servicios en línea (página web, catálogo, redes sociales, bases de datos, etc.)

Préstamo a domicilio

Políticas de la biblioteca

Computadoras, impresoras, escáner

Acceso a Internet

Instalaciones del edificio y mobiliario

Horario de atención

En general, ¿cómo calificaría la biblioteca?

4. ¿Qué importancia tienen para usted cada uno de los siguientes servicios de la biblioteca?

	Muy importante	Importante	Poco importante	No importante	No sabe/No aplica
Préstamo de materiales (libros, comics, películas, música, etc.)					
Referencia (ayuda para la búsqueda de información de los bibliotecarios)					
Programas (capacitaciones, talleres, hora del cuento, etc.)					
Computadoras, impresoras, escáner					
Ayuda en el uso de computadoras, impresoras, escáner, etc.					
Salas de lectura/Salas de estudio					
Salas de reunión comunitarias					
Acceso a Internet					
Préstamo a domicilio					
Servicios en línea (página web, catálogo, redes sociales, bases de datos, etc.)					
Fotocopiadora					
Diarios y revistas					
Bibliobuses o servicios móviles					
Servicios a domicilio					
En general, ¿qué importancia tiene la biblioteca para usted y su familia?					

5. ¿Cómo se suele enterar de las cosas que suceden en la biblioteca? Marque todo lo que corresponda.

- Sitio web de la biblioteca
- Redes sociales (Facebook, Twitter)
- Diarios
- Boletín de la biblioteca
- Posters o volantes en la biblioteca
- Porque alguien le contó
- Por el personal de la biblioteca
- No sabe/No aplica
- Otros: _____

Sección 2: Valoramos sus opiniones. Por favor, conteste a las siguientes preguntas:

6. ¿Qué es lo que más valora de la biblioteca?

7. ¿Cómo o con qué cosas podría mejorar la biblioteca y sus servicios?

8. ¿Cómo lo beneficia la biblioteca a usted o a su comunidad?

Sección 3: Cuéntenos sobre usted para que podamos entregar un mejor servicio.

Por favor, marque una respuesta para cada uno de las siguientes preguntas.

9. ¿Qué edad tiene?

- 12 años o menos
- 13-18 años
- 19-24 años
- 25-64 años
- 65 años o más

10. ¿Qué género le describe mejor?

- Masculino
- Femenino
- Otro _____

11. ¿Qué nivel de educación ha completado?

- Educación primaria incompleta
- Educación primaria terminada
- Educación secundaria incompleta
- Educación secundaria terminada
- Educación universitaria

12. ¿Cuál es su idioma materno?

- Español
- Otro: _____

13. ¿Cuál es su estado laboral?

- Empleado(a) o trabajador(a) independiente
- Dueño(a) de casa
- Jubilado(a)
- Desempleado(a)

¡Gracias por su tiempo! Si usted tiene alguna duda o consulta acerca de esta encuesta o acerca de la biblioteca, por favor contáctese con nosotros al correo nuestrabiblioteca@biblioteca.com

Fuente: Library Research Service. (s.f.). *Library User Survey Templates & How-Tos*. Recuperado de: <https://www.lrs.org/library-user-surveys-on-the-web/>

