

La Biblioteca Pública Popular n° 33 “General Manuel Belgrano” de la ciudad de Resistencia (Chaco) y sus usuarios: sus características internas y externas como clave

The n° 33 “General Manuel Belgrano” Popular Public Library from the city of Resistencia (Chaco) and its users:
Its internal and external characteristics as a key element

Milagros Carolina Petcoff Riquelme

Universidad Nacional del Nordeste. Correo electrónico: milapetcoff14@gmail.com

Fernanda Frasson Martendal

Universidad Nacional del Nordeste. Correo electrónico: fernanda.martendal@hotmail.com

Resumen

Este artículo se propone a identificar las necesidades de información de usuarios que concurren a la Biblioteca Pública Popular n° 33 “General Manuel Belgrano”, ubicada en el barrio “La Liguria”, en la ciudad de Resistencia, Provincia del Chaco, Argentina. Su ubicación, productos y servicios incentivan, principalmente a usuarios que viven en zonas aledañas a ella. Metodológicamente, se ha partido de una lógica cualitativa de investigación, a fin de poder caracterizar determinados factores que condicionan al comportamiento de los usuarios de esta unidad de información, a partir de la identificación de sus factores internos y externos, triangulando tres instrumentos de recolección de informaciones: la encuesta, la entrevista y aspectos del Modelo NEIN de Villaseñor Rodríguez & Calva González (2016). Tras la aplicación de estas estrategias, se ha concluido que las bibliotecas públicas y populares contribuyen para el acceso a la información de su público y que la biblioteca estudiada, en especial, fomenta también a la ciudadanía, a partir de la prestación de servicios comunitarios, pero también incentiva el uso de sus servicios bibliotecarios, adhiriendo usuarios cada vez más fieles y poniendo en valor la historia del barrio en que está ubicada.

Palabras clave: Biblioteca pública; Biblioteca popular; Usuario; Estudio de usuario.

Abstract

This article aims to identify the information needs of users attending the n° 33 “General Manuel Belgrano” Popular Public Library, located in the neighborhood "La Liguria", at the city of Resistencia, Province of Chaco, Argentina. Its location, products and services encourage, mainly, users who live in neighboring areas. Methodologically, we started from a qualitative research logic, in order to be able to characterize certain factors that condition the behavior of the users of this information unit, from the identification of its internal and external factors, triangulating three information gathering instruments: the survey, the interview and aspects of the NEIN Model from Villaseñor Rodríguez & Calva González (2016). After the application of these strategies, it was concluded that public and popular libraries contribute to the access to information of their public and that the library studied, in particular, inspires citizenship, from the provision of community services, but also encourages the use of its library services, adhering increasingly loyal users and adding value to the history of the neighborhood where it is located.

Keywords: Public library; Popular library; User; Userstudy.

**La Biblioteca Pública Popular n° 33 “General Manuel Belgrano”
de la ciudad de Resistencia (Chaco) y sus usuarios**

Fecha de recepción: 04/05/2022

Fecha de aceptación: 30/09/2022

Cita sugerida: Petcoff Riquelme, M.C., Frasson Martendal, F. (2022). La Biblioteca Pública Popular n° 33 “General Manuel Belgrano” de la ciudad de Resistencia (Chaco) y sus usuarios: sus características internas y externas como clave. *Revista Prefacio*, 6(9), 47-66.

Esta obra está bajo licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es_AR

Introducción

Las bibliotecas públicas, en la Provincia del Chaco (Argentina), cumplen una función de relevancia histórica e institucional en el territorio, motivo por el cual son objeto de investigación de diferentes proyectos institucionales de las universidades abarcadas por la región, como el proyecto PI: 17H018. Patrimonio documental en instituciones públicas centenarias de Corrientes y Resistencia. Identificación, análisis y valoración de sus colecciones (Res. n° 966/17-CS/UNNE).

En los barrios en los cuales están ubicadas, ofrecen al público un acercamiento proficuo con la información requerida y también promueven instancias de formación de usuarios, fidelizando a usuarios frecuentes y animando a los potenciales, a acercarse a la entidad. Es el caso de la Biblioteca Pública Popular n° 33 “General Manuel Belgrano”, que se encuentra ubicada en el barrio denominado La Liguria, localizado en la ciudad de Resistencia, capital provincial.

El propósito de este artículo, en este sentido, es el de identificar las necesidades de información de determinados usuarios que concurren a

esta biblioteca pública barrial, caracterizando los factores internos y externos a este grupo de usuarios (Villaseñor Rodríguez & Calva González, 2016), que influirán, posteriormente, en su comportamiento con la búsqueda y uso de la información que se encuentran, también, atravesados por las acciones de la biblioteca en el sentido de asistir a sus usuarios en el proceso de convertirse lectores autónomos de distintas clases de materiales y capaces de conducir sus propias indagaciones, obteniendo, usando y comunicando la información convenientemente, dentro y fuera de biblioteca.

El usuario de la información, en el acceso y uso de la misma

El término usuario suele acompañarse de un calificativo, entre los más comunes se encuentran: potencial, real, interno, externo, intermediario, final. Los potenciales pueden pertenecer o no a la organización, mientras que los reales formulan en alguna ocasión una solicitud de servicio a la entidad de información (Núñez Paula, 2000:109)

Una preocupación constante de documentalistas, científicos de la información, bibliotecarios y archiveros es el comportamiento del usuario para con los sistemas documentarios, principalmente de los centros de documentación y bases o bancos de datos. Para comprender las actitudes de los usuarios de la información e intentar buscar soluciones para poder planear estrategias de acercamiento, se han hecho y se hacen continuamente estudios de usuarios.

De este modo, conocer el porcentaje de usuarios que usan normalmente un servicio documentario, o poder decir qué tipos de profesionales rechazan más frecuentemente las bases de datos conectadas en línea, ofrece estadísticas fiables que pueden ser útiles, pero cada usuario es único (Castells, 2016). Cada individuo compone un caso por sí mismo, que requiere atención especial y, si bien es verdad que en muchos casos no es posible estudiar individuo por individuo, al menos si recurrir a reunir pequeños grupos de características similares.

El usuario puede manifestar o no su necesidad de información, esto quiere decir que puede ser no consciente de cuáles son, por esta razón los estudios de usuarios sirven para demostrar lo que requieren y así diseñar una estrategia que pueda responder a eso. Además, autores como Calva González (2004) y Araújo (2014) hacen referencia a que las necesidades de información tienen relación con aspectos como: “sus actividades profesionales, disciplina, campo o área de interés, disponibilidad de infraestructura informativa, necesidades de toma de decisión y de procurar nuevas ideas, etc.” (Jardim&Kahl Fonseca, 2001:147). De esta manera, se ejemplifica acerca del uso de un estudio de usuario para recaudar información que nos permita conocer al usuario, ya que el propósito de estos estudios es el de identificar las necesidades de información manifestadas o no. “Es la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad” (Sans Casado, 1994:25). Se debe tener en cuenta que el usuario a veces no ocupará toda la información que se le ofrezca u otorgue,

en el caso de que el usuario sea un investigador, se debería estudiar sus obras para saber si dicha información sirve a su trabajo realizado e identificar las fuentes bibliográficas que pudo haber obtenido por medio de otros servicios (Allendez Sullivan & De la Puente, 2013).

Villaseñor Rodríguez & Calva González (2016) definen varios conceptos que son de gran ayuda para el estudio a realizar como son el fenómeno de las necesidades de información:

Se trata de una actividad que, mediante la aplicación de uno o varios métodos, busca el conocimiento (identificación y caracterización) de todo lo relativo a las necesidades informativas del ser humano; esto es: el surgimiento de la necesidad de información, la manifestación de la necesidad a través del comportamiento del usuario en la búsqueda de esa información y la satisfacción o insatisfacción de la necesidad (Villaseñor Rodríguez, 2016:224).

También dichos autores sostienen que el origen de las necesidades de información se puede dar por factores internos que influye en sus conocimientos, habilidades, nivel educativo, estatus social, entre otros y externos que son los elementos que rodean al sujeto en el sitio donde viven. Por lo tanto, definen a la necesidad de Información como

la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producida por factores externos e internos, que provoca un estado de insatisfacción, misma que el sujeto se ve motivado a satisfacer a través de presentar un comportamiento para buscar la satisfacción (Villaseñor Rodríguez & Calva González, 2016:9).

Por consiguiente, elaboran un modelo denominado NEIN (contracción de NEcesidades de INformación), que consta de 3 fases: surgimiento de las necesidades de información y

comportamiento informativo mediante la manifestación de necesidades, satisfacción de las necesidades, mediante una evaluación de satisfacción positiva o negativa, que serán utilizados en la investigación para poder conocer qué necesidades de información tienen a la hora de acceder a las informaciones requeridas.

También son tomados los aportes de Aurora González Teruel (2005), en cuanto a la conducta de búsqueda de información, la cual “se puede referir a la utilización de la información obtenida a partir de una demanda, como la utilización de una fuente de información o de una biblioteca” (González Teruel, 2005:75). En cuanto a uso de la información, explica qué se ha empezado a tomar en cuenta en un contexto social donde realmente interesa la perspectiva del usuario en el proceso de búsqueda de información. La autora también hace referencia a otros temas a tratar como la motivación de búsqueda de información para satisfacer necesidades, esto se enlaza con el entorno del usuario, su rol como persona que crea una conducta de búsqueda de información.

Aspectos metodológicos

Para poder identificar las necesidades de información de los usuarios que concurren a la Biblioteca Pública Popular n° 33 “General Manuel Belgrano”, caracterizando los factores internos y externos del grupo de usuarios a que nos referimos, partimos de una lógica cualitativa de investigación, a fin de poder caracterizar determinados factores que condicionan al comportamiento de los usuarios de esta unidad de información.

En lo metodológico, se opta por cruzar estrategias e instrumentos propios de la metodología de la investigación, como lo son la encuesta y la entrevista, pero también triangularlos con la utilización de la metodología propuesta por el Modelo NEIN, que comprende la identificación de necesidades de información, a partir de la caracterización de factores que describen interna y externamente a los usuarios y que moldean su actuar en las bibliotecas, los archivos y los museos (Calva González & Villaseñor Rodríguez, 2016).

Utilizamos, así, una encuesta, con preguntas cerradas, que buscaban recuperar indicios que nos permitieran

identificar necesidades de información y una entrevista, con preguntas abiertas, dirigida a identificar rasgos de posibles comportamientos entre los usuarios investigados.

Con relación a la encuesta, las preguntas obligatorias son las llamadas demográficas o de ubicación del participante encuestado: género, edad, nivel socioeconómico, estado civil, escolaridad, ocupación, etc. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010). Relacionado a la entrevista, Yuni & Urbano (2014:81) nos apuntan que estas son relevantes para la investigación social y cultural “porque permiten obtener información provista por los propios sujetos, y con ello se obtiene un acceso más directo a los significados que éstos le otorgan a su realidad”. Para este instrumento, utilizaremos preguntas abiertas, estas “no delimitan las alternativas de respuestas, por lo cual el número de categorías de respuestas es muy elevado; en teoría, es infinito, y puede variar de población en población” (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010:220).

Así, tras dos semanas de encuentros con los directivos de la biblioteca y con sus usuarios, en diferentes instancias, se ha realizado la investigación, en profundidad, a seis de estos usuarios, elegidos aleatoriamente, aplicando las estrategias mencionadas.

Resultados y discusión

La Biblioteca Pública Popular n° 33 “General Manuel Belgrano” se encuentra situada en la calle Idelfonso Pérez n° 331, en el barrio “La Liguria” en la ciudad de Resistencia, Provincia del Chaco. Su horario de atención es de lunes a viernes, de 7:00 hs. a 21:00hs y los días sábados, de 8:00 hs. a 12:00hs.

En cuanto a su historia, el terreno fue donado por un señor residente en el barrio, en el año 1967 y con la ayuda de los vecinos de La Liguria, se logró construir dos salones. En el lado izquierdo, se encuentra la biblioteca y en el otro, funciona un centro de jubilados. Algunos de los documentos que posee fueron donados por vecinos y por el Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la provincia, y otros fueron adquiridos mediante los ingresos brindados por la Comisión Nacional de

Bibliotecas Populares (CONABIP), pero actualmente no se encuentran contando con ellos por no cumplir los requisitos necesarios para pertenecer a dicha comisión.

El salón donde funciona la biblioteca está dividido en dos partes por un mostrador donde se realizan las actividades de circulación y préstamo de los materiales. Del lado derecho, está ubicada la sala de lectura que es bastante amplia donde se encuentra la hemeroteca y dos estanterías grandes que funcionan con acceso libre, también hay en un

costado dos computadoras a servicio de los usuarios, y al fondo se puede observar un sector recreado como rincón de la lectura especialmente para los niños.

Del lado izquierdo del mostrador se encuentra el fondo documental ubicado en estantes ordenados por temáticas y cuentan con una computadora exclusivamente para la realización de procesos técnicos. Al costado de los estantes, se puede observar también un área dispuesta para la oficina de la directora.

Figura 1. Fachada de la biblioteca



Fuente: Datos de la investigación (2022).

Los capitales con los que cuenta dicha unidad de información son el humano, contando con una directora y cinco bibliotecarios, cada uno cuenta con tareas específicas a realizar; tecnológicos,

con dos computadoras al servicio de los usuarios y un televisor con reproductor de DVD; materiales, contando con sus colecciones que abarcan aproximadamente 12.000 documentos,

entre ellos libros, publicaciones periódicas, obras de referencia, láminas, mapas, efemérides, materiales especiales, CD, DVD, casetes; como capital financiero, disponen de aquel proveniente del Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la provincia, que le provee tanto donaciones como también los recursos financieros para la compra de nuevos materiales. La mayoría del fondo documental es donada por los vecinos del barrio. También cuenta con fotocopiadora a disposición de los usuarios donde realizan servicios arancelados de atención al ciudadano, cuya recaudación contribuye para el nombrado fondo bibliotecario.

En referencia a sus servicios, la biblioteca realiza préstamo de libros en sala, domicilio y préstamo interinstitucional, colabora con servicios de extensión a la comunidad, como ser charlas, promoción a la lectura, talleres, también servicio de extensión cultural, con charlas educativas de distintos temas, exposición de libros, láminas, fotos, etc., realizan servicio de referencia y disponen de computadoras y servicio de *wi-fi* para la búsqueda de informaciones en internet.

Esta biblioteca, al constituirse como central en el barrio, brinda sus servicios también a las entidades E.G.B. n° 319 “Juan Manuel Rossi”, E.G.B. n° 13 “Ministro Benjamín Victorica”, C.E.P. n° 54 “Pablo Ricchieri”, Jardín de Infantes n° 46 “Baldomero Fernández” y el Centro Comunitario “La Liguria”.

Tipos de usuarios que concurren a la Biblioteca Pública Popular n° 33 “General Manuel Belgrano”

Entre el público que frecuenta la biblioteca estudiada, se destacan estudiantes de las escuelas aledañas, docentes, padres y las instituciones con las que se realiza el préstamo interbibliotecario, adultos mayores jubilados y la comunidad en general del barrio “La Liguria”.

Para el desarrollo de los productos y servicios a brindar en la biblioteca, los profesionales que trabajan en ella también tienen en cuenta a sus usuarios potenciales. “Estos usuarios son el punto de partida para el cálculo de recursos de información que se requieren (humanos, materiales, tecnológicos, financieros, organizacionales y el propio recurso información)” (Núñez Paula, 2000:109)

quienes, en este caso, podrían ser los estudiantes (que pertenecen a las instituciones de su entorno) y adultos mayores jubilados, quienes acuden con más frecuencia, ya que en la misma institución funciona una sede del Centro de Jubilados del barrio.

Otros tipos de usuarios, como los padres de los estudiantes, los docentes y las demás personas que integran la comunidad del barrio podrían ser nombrados como usuarios reales, porque son usuarios que ya utilizaron los servicios de la biblioteca, en alguna ocasión. Este usuario real, puede pertenecer a los potenciales o incluso no encontrarse entre los últimos y haber hecho alguna solicitud de servicios.

Cada sujeto, en su desarrollo ha buscado información con el fin de asimilarla y almacenarla en su cerebro para utilizarla en la solución de problemas o situaciones que se le presenten en el transcurso de la vida. Entonces decimos que el sujeto ha adquirido una personalidad que incluye habilidades, conocimientos, nivel educativo y estatus social. A estas características personales se los denomina factor interno. (Palacios Medellín, 2013:44).

Con referencia a los factores internos a los usuarios encuestados, los resultados revelan lo plasmado en la Tabla 1:

Tabla 1. Aplicación de la encuesta

| | Usuario 1 | Usuario 2 | Usuario 3 | Usuario 4 | Usuario 5 | Usuario 6 |
|------------------------------|------------------|------------------|-------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Pregunta 1: Sexo | Femenino | Masculino | Femenino | Femenino | Femenino | Masculino |
| Pregunta 2: Edad | 16 años | 15 años | 27 años | 70 años | 66 años | 69 años |
| Pregunta 3: Ocupación | Estudiante | Estudiante | Estudiante y Trabajador | Jubilado | Jubilado | Jubilado |

**La Biblioteca Pública Popular n° 33 “General Manuel Belgrano”
de la ciudad de Resistencia (Chaco) y sus usuarios**

| | | | | | | |
|---|---------------------------------|---|--------------------------------------|---------------------------|---------------------------|--|
| Pregunta 4: Estudios realizados | Educación primaria y secundaria | Educación secundaria | Educación primaria | Educación primaria | Educación primaria | Educación primaria |
| Pregunta 5: Frecuencia de visita | 1 vez al mes | 1 vez a la semana | 1 vez a la semana | 1 vez a la semana | 1 vez a la semana | 1 vez a la semana |
| Pregunta 6: Tiempo que pasa en la biblioteca | 1 hora | 1 a 2 horas | 1 a 2 horas | 1 hora | 1 hora | 1 hora |
| Pregunta 7: Visita otra Biblioteca | No responde | No visita otra biblioteca | No visita otra biblioteca | No visita otra biblioteca | No visita otra biblioteca | Biblioteca Nacional Mariano Moreno (de forma online) |
| Pregunta 8: Actividades que realiza dentro | Busca información | Busca información estudia con materiales propios y realiza fotocopias | Busca información realiza fotocopias | Realiza fotocopias | realiza fotocopias | realiza fotocopias |

| | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| Pregunta 9: Talleres, cursos y charlas | No ha asistido | No ha asistido | No ha asistido | Charla sobre vacunación | Charla sobre vacunación | Charla sobre vacunación y charlas propuestas por el Centro de Jubilados |
| Pregunta 10: Localización de material | Pregunta al personal |
| Pregunta 11 : Valorar servicio brindado | Celeridad en la atención |

Fuente: Datos de la investigación (2022).

De acuerdo a los datos obtenidos, se puede observar que los usuarios del sexo femenino acuden en mayor parte a la unidad de información que los varones y que varían las edades entre 15 a 70 años. En su totalidad, los usuarios de la biblioteca son bien atendidos por los bibliotecarios de la institución.

La entrevista, por otro lado ha arrojado resultados que nos permiten conocer con más profundidad a los usuarios. En este caso, dos, de los seis usuarios, contestaron a las preguntas abiertas propuestas por la guía de entrevista (Tabla 2):

Tabla 2. Aplicación de la entrevista

| | Usuario 1 | Usuario 2 |
|---|--|---|
| Pregunta 1: ¿Cómo hace para llegar a la biblioteca? | “voy en bici cuando salgo de la escuela” | “voy caminando porque vivo cerca” |
| Pregunta 2: ¿Cómo hace para retirar un libro? | “le pido a Griselda o Gladys” | “le pido a Griselda porque siempre me atiende ella porque conoce lo que busco” |
| Pregunta 3: ¿Cómo el bibliotecario la va ayudando en la búsqueda de información? | “cuando les pido me ayudan y me dejan usar la compu” | “me van ofreciendo libros que necesito diferentes” |
| Pregunta 4: ¿Qué le parece el trato brindado por los bibliotecarios? | “bien” | “bien, siempre me ayudaron” |
| Pregunta 5: ¿En algún momento no pudo acceder a la información que necesitaba? | “no” | “sí, una vez le pedí un libro de ‘Alicia en el País de las Maravillas’ y no tenían” |

Fuente: Datos de la investigación (2022).

Nota: Griselda y Gladys son profesionales que trabajan en la biblioteca.

Lo que se pudo observar con esta entrevista, es que los dos usuarios viven cerca del establecimiento y siempre se los ha auxiliado en su búsqueda de información, brindándole de la mejor manera posible sus demandas de necesidad de información.

Identificación de características personales

Los factores externos que pudimos inferir dentro de esta biblioteca dependiendo de las características que poseen los usuarios participantes son:

a) Lugar donde se sitúa el usuario:

Todos los usuarios que participaron de esta investigación viven en el barrio “La Liguria”, dentro del Barrio Mercantil, sobre la calle Idelfonso Pérez n° 331, a tres cuadras de la Avenida 9 de Julio, que es una de las cuatro avenidas principales que recorren toda la ciudad de Resistencia (y en este caso, esta avenida continúa por el municipio de Barranqueras).

En sus inicios, este barrio pertenecía a la periferia de Resistencia y hoy, gracias al crecimiento de la ciudad es considerado uno de los principales barrios y con más integrantes de la ciudad, todo esto dado a que fue fundado hace más de 60 años. Esta es la primera razón de porque la mayoría de los usuarios son jubilados; otra razón de ser concurrido por muchos estudiantes del nivel primario y secundario es que está rodeado por dos escuelas primarias, un jardín de infantes y una escuela secundaria.

b) Cómo llegan a la biblioteca:

Se pudo observar que los vecinos habitantes del mismo barrio donde se sitúa, acuden a ella caminando para

acceder a servicios básicos como realizar fotocopias, impresiones o consultas sobre charlas, talleres o capacitaciones. En cambio, las personas que viven en zonas más periféricas o escuelas más alejadas, van en transportes públicos, motos o bicicletas, dado a que son medios de transportes de poco consumo y baratos. Estos son considerados minoría en comparación con los que viven alrededor o los alumnos los alumnos de la escuela primaria y jardín que se encuentran a una cuadra de distancia.

c) Recursos de información:

Dicha biblioteca realiza actividades de carácter social al servicio de la comunidad barrial, las cuales son totalmente gratuitas, dado que es pública tiene convenios y buena relación con los ministerios de la ciudad de Resistencia, Barranqueras, Fontana y Puerto Vilelas. Todos estos servicios son adaptados para cualquier tipo de usuarios, dependiendo de las necesidades o demandas más solicitadas por ellos.

Algunas de esas actividades son: el camión gratuito que gestiona el DNI para las personas que puedan acercarse (se

dicta un día, horario especial y se da entrega de 70 a 100 números, uno para cada persona); vacunación gratuita para mascotas (hasta agotar suministros, no existe un número estimativo); vacunación contra la gripe (se tiene prioridad para personas jubiladas, niños o embarazadas) y clases de apoyo para los estudiantes de las escuelas que se encuentran alrededor.

Por otro lado, los factores internos que pudimos develar dentro de esta biblioteca, dependiendo de las características que poseen sus usuarios son (debemos tener en cuenta que la mayoría de los usuarios son jubilados y estudiantes del nivel primario y secundario):

a) Ocupación:

Jubilados: La biblioteca cede su espacio al Centro de Jubilados del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI), donde realizan actividades y reuniones, también sesiones de manicuría y pedicuría, quiropraxia y de auxilio a servicios sociales relacionados a la gestión de turnos para trámites en la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), vacunación de

calendario obligatorio de salud, entrega gratuita de mercadería, y cenas en conmemoración a festividades.

Estudiantes: Acuden a la biblioteca para buscar información correspondiente al calendario académico escolar pautado por el Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología. También asisten, dentro de ella, a actividades extras como charlas sobre cuidado bucal y sobre conducción vial, a talleres de folklore y a clases de apoyo de Matemáticas.

b) Estatus social: Lo que se pudo observar en estos usuarios es que existe diversidad en el estatus social de ellos. Existen dos grupos: Las personas que viven dentro del mismo barrio y alrededor de la biblioteca, quienes tienen más posibilidades de concurrir a ella – por la cercanía – y mayor escolaridad; y las personas que viven afuera del barrio o en la periferia, quienes tienen menos posibilidades, no solo de concurrir a la biblioteca, pero también poseen menos escolaridad.

c) Escolaridad: Podemos observar diferentes características tanto en los jubilados como en los estudiantes, en

cuanto a su búsqueda de información y a los materiales buscados. En cuanto que las personas jubiladas concurren a la biblioteca en busca de documentos como diarios o libros con temáticas de interés para disfrutar del ocio, mayormente los estudiantes en edad escolar concurren a esta unidad de información con el objetivo de cumplir compromisos escolares, como tareas y trabajos prácticos que dependen del subsidio teórico que brindan los materiales de una biblioteca, como es la Biblioteca Pública Popular n° 33 “General Manuel Belgrano”.

El comportamiento informativo, con sus tipos y patrones, lo conforman las distintas manifestaciones de las necesidades de información de los sujetos y, como se observará en el modelo gráfico, dichas manifestaciones se ubican entre la segunda y la tercera fase del fenómeno. Aquí también la combinación de los factores internos y externos influye en el usuario o sujeto, determinando la aparición de los diferentes tipos y patrones de comportamiento informativo (Calva González, 2007:s.p.).

Es por esto y como se pudo observar en las entrevistas, que los profesionales de la biblioteca tratan de lograr la satisfacción del usuario brindándole la información necesaria. En este sentido, los usuarios respondieron en todas las preguntas que siempre se los ha brindado buen trato y la información necesaria que ellos requerían para el desarrollo de sus actividades. Esto hace que ellos tomen una conducta positiva no solo ante la institución sino también ante la información recibida dándole un valor, teniendo así un comportamiento informativo positivo ante la búsqueda y recuperación de información.

Conclusiones

A modo de conclusión, se puede observar que la biblioteca pública cumple un rol social relevante en la comunidad donde es creada y está situada, en este caso, es beneficiario contar con una asistencia a las personas mayores, usuarios con asiduidad acentuada en la unidad de información estudiada. Para ello, se

encuentra como herramienta de adhesión de usuarios, el Centro de Jubilados, porque su existencia y los servicios brindados amplían la brecha por edad de los usuarios que asisten a esta biblioteca. En esta comunidad, los ancianos cumplen un papel primordial, muchos de ellos fueron los primeros habitantes del barrio, quienes se podrían llamar fundadores del mismo, observando, de este modo, su fidelidad a la asistencia y uso de los servicios de la biblioteca y su rol a la hora de transmitir un valor a la institución, llevando su costumbre a las siguientes generaciones.

Si bien, a esta biblioteca también asisten estudiantes de las entidades educativas aledañas, ellos mismos también forman parte de la comunidad que habita el barrio, por ende, conocen la biblioteca desde sus inicios y asisten por su familiaridad con ella, cercanía y comodidad. En este punto, se destaca el rol bibliotecario encargado de brindar los servicios que, con su calidez y amabilidad, generan el sentimiento de placer y bienestar para sus usuarios. La diversidad en material bibliográfico y actividades interbibliotecarias, como los espacios de

charlas y ayuda con clases de apoyo, generan una ventaja para el acercamiento de sus usuarios que no solo acuden a ella en carácter de búsqueda de material formativo para su educación, sino también como espacio común para recreación de actividades extra-educativas con vistas a una sociedad participante y responsable.

Esto deja en evidencia que muchas veces la biblioteca no solo debe ser tomada como una institución plenamente educativa sino también, como un lugar de apoyo y ayuda a la sociedad, donde es importante la variedad de servicios a brindar y esto favorece al desarrollo de una identidad y confianza comunitaria desde la igualdad de acceso y uso de los mismos. En este caso, la misma biblioteca genera un impacto positivo en el barrio donde se encuentra situada, dado que sirve para aficionar al usuario en el conocimiento de su comunidad. Indirectamente, crea un lugar de encuentro para el barrio, valioso y único para sus habitantes, y para la historia de la ciudad, gracias al valor dado por sus mismos usuarios.

Referencias bibliográficas

- Allendez Sullivan, P.M. & De la Puente, M.** (2013). *Los estudios de usuarios en los archivos*. Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información.
- Araújo, C.A.A.** (2014). *Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação: o diálogo possível*. São Paulo: ABRAINFO.
- Calva González, J.J.** (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Calva González, J.J.** (2007). *El fenómeno de las necesidades de información: su investigación y modelo teórico*. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L12/2/fenomeno_necesidades_modelo_JUAN_J_OSE_CALVA_GONZALEZ.html
- Calva González, J.J.** (2013). *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la información.
- Castells, M.** (2016). Prólogo: a rede e o ser. En: Castells, Manuel. (2016). *A sociedade em rede*. 17. ed. São Paulo: Paz e Terra.
- González Teruel, A.** (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón, España: TREA.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P.** (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Jardim, J.M. & Kahl Fonseca, M.O.** (2001). Estudios de usuarios en archivos. En busca de un estado de la cuestión. *Comma, International Journal on Archives*, 1-2, 145-158.
- Núñez Paula, I.** (2000). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 23(1-2), 107-121.

Palacios Medellín, J.T. (2013).

Identificación de las necesidades de información y comportamiento informativo de los vitivinicultores de Aguascalientes, Zacatecas y Durango.

Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.

Villaseñor Rodríguez, I. & Calva

González, J.J. (2016). *Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. Utilización de un modelo teórico*. México D.F., México: Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información.

<https://archivosierrapambley.files.wordpress.com/2016/12/isabel-villasec3b1orrodrc3adguez-juan-josc3a9-calva-gonzc3a1lez.pdf>.

Villaseñor Rodríguez, I. (2014).

Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 28(63), 223-257.

Yuni, J.A., y Urbano, C.A. (2014).

Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. 1a ed. Córdoba: Brujas.

<http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>