



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE
ESCUELA DE INGENIERIA - ESCUELA DE LETRAS - BIBLIO-
TECAS UC

ESTUDIO DE USO DE LAS COLECCIONES DE BIBLIONIÑOS DEL CENTRO BIBLIOTECARIO DE PUENTE ALTO

NELSON CARVAJAL CONTRERAS

Tesis presentada a la Dirección de Investigación y Postgrado
como parte de los requisitos para optar al grado de
Magister en Procesamiento y Gestión de la Información

Profesor Supervisor:
CÉSAR AGUILAR

Santiago de Chile, Marzo 2018

© MMXVIII, NELSON ALEJANDRO CARVAJAL CONTRERAS



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE
ESCUELA DE INGENIERIA - ESCUELA DE LETRAS - BIBLIO-
TECAS UC

ESTUDIO DE USO DE LAS COLECCIONES DE BIBLIONIÑOS DEL CENTRO BIBLIOTECARIO DE PUENTE ALTO

NELSON CARVAJAL CONTRERAS

Miembros del Comité:

CÉSAR AGUILAR

.....

MAURICIO ARRIAGADA

Tesis presentada a la Dirección de Investigación y Postgrado
como parte de los requisitos para optar al grado de
Magister en Procesamiento y Gestión de la Información

Santiago de Chile, Marzo 2018

© MMXVIII, NELSON ALEJANDRO CARVAJAL CONTRERAS

*Con cariño a mis mujeres Nela,
Sonia y Valeria...*

AGRADECIMIENTOS

Quisiera dar las gracias a todas y a todos los que estuvieron ayudándome en este proceso, principalmente darle las gracias a mis padres que siempre me han apoyado, a mis amigos que me ayudaron y me hicieron el aguante, a mi mujer que siempre me acompañó, a los profesores que me entregaron las herramientas necesarias para poder lograr los objetivos planteados, a mi profesor guía César Aguilar y al director del Magíster Mauricio Arriagada quienes me dieron el apoyo y me guiaron en el proceso, al Centro Bibliotecario de Puente Alto por dar todas las facilidades para llevar a cabo este estudio, y por supuesto al Consejo Nacional de la Cultura y las Artes CNCA quienes me brindaron la oportunidad de poder realizar este Magíster. De todo corazón ¡muchas gracias!

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS	IV
INDICE DE FIGURAS	VII
INDICE DE TABLAS	VIII
RESUMEN	X
ABSTRACT	1
1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Problema	2
1.2. Pregunta de investigación	4
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Generales	4
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Promoción lectora	5
2.2. La Biblioteca pública en el Plan Nacional de Fomento de la lectura	7
2.3. Estudio de uso de colecciones	11
3. METODOLOGÍA	14
3.1. Obtención de los datos	14
3.2. Exploración y Descripción del set de datos (EDA)	15
3.3. Normalización del set de datos	16
3.4. Estadística y análisis	17
4. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN	19
4.1. Comunidad de Usuarios	21
4.2. Colección	22
5. ANÁLISIS	24

5.1. Colección	24
5.2. Comunidad de usuarios	28
5.2.1. Edades	30
5.2.2. Segmentación	31
6. CONCLUSIONES	48
6.1. Patrones de uso por segmento	50
6.2. Respecto de los estudios de uso	51
6.3. Respecto del Plan Nacional de la lectura	52
BIBLIOGRAFIA	54

INDICE DE FIGURAS

3.1. Análisis exploratorio de datos	16
3.2. Diagrama proceso de geolocalización	17
4.1. Estructura orgánica	20
5.1. Distribución diaria de préstamos	25
5.2. Distribución de préstamos mensuales	26
5.3. Distribución de edades de usuarios activos en Biblioníños	29
5.4. Relación préstamos por edad	31
5.5. Usuarios activos por género. Segmento A	34
5.6. Préstamos por género. Segmento A	34
5.7. Geolocalización Usuarios Núcleo Segmento A	36
5.8. Geolocalización top 100 usuarios. Segmento B	40
5.9. Geolocalización top 100 usuarios. Segmento C	44

INDICE DE TABLAS

5.1. Distribución de préstamos por género	24
5.2. Préstamo estival v/s préstamo académico	26
5.3. Ranking de Editoriales por periodo	27
5.4. Ranking de títulos por periodo	27
5.5. Estadística descriptiva para la variable Edad de usuarios activos	29
5.6. Estadística descriptiva para cantidad de préstamos de ítems por usuario	30
5.7. Distribución porcentual por segmento y género respecto del total de usuarios activos.	32
5.8. Distribución porcentual por segmento y género respecto del total de préstamos	32
5.9. Hipótesis Chi2 Segmento A	35
5.10. Valores observados segmento A	36
5.11. Valores esperados segmento A	36
5.12. Parámetros test chi2 segmento A	37
5.13. Editoriales con mayor préstamo del Segmento A	37
5.14. Títulos con mayor préstamo. Segmento A	38
5.15. Autores con mayor préstamo. Segmento A	38
5.16. Hipótesis Chi2 Segmento B	41
5.17. Valores Observados. Segmento B	41
5.18. Valores Esperados. Segmento B	41
5.19. Parámetros test chi cuadrado. Segmento B	41
5.20. Editoriales con mayor préstamo. Segmento B	42
5.21. Títulos con mayor préstamos. Segmento B	42
5.22. Autores con mayor préstamos. Segmento B	43

5.23. Hipótesis Chi2 Segmento A	45
5.24. Valores observados. Segmento C	45
5.25. Valores esperados. Segmento C	45
5.26. Parámetros test chi2. Segmento C	45
5.27. Editoriales con mayor préstamo. Segmento C	46
5.28. Títulos con mayor préstamo. Segmento C	46
5.29. Autores con mayor préstamo. Segmento C	47

RESUMEN

El presente trabajo es un estudio estadístico de uso de colecciones, basado en los préstamos realizados entre mayo de 2016 y abril de 2017 por la primera y única biblioteca pública en Chile especializada en niños "Biblioniños" del Centro Bibliotecario de Puente Alto.

La metodología de este trabajo considera como primer paso realizar un análisis de distintos estudios de uso de bibliotecas, realizados por investigadores de bibliotecas públicas y universitarias, con el fin de visualizar resultados e incorporar al trabajo métodos y conceptualización. También se realiza una revisión de literatura sobre promoción a la lectura, analizando principalmente el acceso a recursos de información como base fundamental para desarrollar estrategias de promoción lectora.

Por otra parte se estudia el Plan Nacional de Fomento de la Lectura y se considera éste como elemento fundamental para alinear los límites del estudio, puesto que Biblioniños es parte del sistema nacional de bibliotecas públicas (SNBP) quien a su vez se rige por los lineamientos de dicho plan. Luego de la realización del marco teórico, se obtiene el set de datos de préstamo de Biblioniños que constata los préstamos realizados durante un año cronológico, se normalizan los datos y se procesan con diferentes herramientas.

Por último, se realiza un análisis sobre los resultados obtenidos, segmentando la población en 3 grandes grupos etarios, los que permiten visualizar distintos perfiles de usuarios y colecciones. Lo anterior con la finalidad de que este estudio se considere como una fuente de información relevante para la toma de decisiones en el procesos de selección y adquisición de materiales en Biblioniños.

Palabras Claves: bibliotecas públicas de Chile, estudio de uso de colecciones, bibliotecas para niños, Biblioniños

ABSTRACT

The present work is a statistical study on the use of collections, based on loans made between May 2016 and April 2017 by the first and only public library in Chile specializing in children "Biblióniños" of the Puente Alto Library Center.

The methodology of this work considers as a first step an analysis of different studies on the use of libraries, carried out by researchers from public and university libraries, in order to visualize results and incorporate methods and conceptualization into the work. A literature review on reading promotion is also carried out.

On the other hand, the National Plan for the Promotion of Reading is studied and considered as a fundamental element to align the limits of the study, since Biblióniños is part of the national system of public libraries (SNBP), which in turn is governed by the guidelines of said plan. Subsequently, the loan data set of Biblióniños is obtained, normalized and processed with different tools.

Finally, an analysis is carried out on the results obtained, segmenting the population into 3 large age groups, which allow visualizing different profiles of users and collections. The above in order that this study is considered as a source of relevant information for decision making in the process of selection and acquisition of materials in Biblióniños.

Keywords: public libraries of Chile, study of use of collections, libraries for children, Biblióniños

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema

Biblióniños del Centro Bibliotecario de Puente Alto, fue creada el 30 de mayo de 2003 y desde entonces figura como la primera y única biblioteca pública especializada en niños en Chile.

Dicha Biblioteca tiene un modelo para el desarrollo de sus colecciones el cual considera la selección de material, la adquisición de dicho material seleccionado, y por último el procesamiento técnico y físico del material, para posteriormente poner dichas colecciones a disposición de los usuarios y realizar gestión para el préstamo de las colecciones.

Cada uno de estos pasos es importante, sin embargo la selección de material es fundamental ya que es en este punto donde se establecen los títulos, autores, materias o formatos a adquirir, los cuales deben ser coherentes con los intereses y necesidades de la comunidad de usuarios que atiende Biblióniños.

Actualmente para el proceso de selección de material, Biblióniños considera 3 fuentes de información que ayudan a visualizar cuáles deberían ser los materiales a adquirir: El primero es un buzón de sugerencias, en donde los usuarios dejan por escrito los materiales que ellos consideran que deben incluirse en la colección de Biblióniños. Éstos son ingresados a una base de datos para su posterior uso. La segunda fuente de información son los catálogos de novedades de la industria editorial, y como tercer elemento, se consideran las opiniones y sugerencias de los propios funcionarios, quienes son los que reciben a diario los comentarios de los usuarios sobre los materiales que faltan.

Si bien estas fuentes son las que han guiado de manera cualitativa la selección de material en el desarrollo y la gestión de colecciones en Biblióniños, no existen herramientas o

fuentes estadísticas que permitan identificar las formas de uso, las posibles relaciones entre las edades de los usuarios y las diferentes colecciones, u otros patrones que indiquen cómo es que se relacionan los usuarios con los materiales ya adquiridos.

Es pertinente mencionar que en el área del desarrollo y gestión de colecciones de las bibliotecas públicas, la literatura hace especial hincapié en desarrollar estudios que aporten con información fidedigna a este proceso, ya que como menciona Juan Calva González “La biblioteca pública debe encargarse de identificar las necesidades de información de su comunidad mediante el uso de diferentes métodos; a partir de los resultados que obtenga es cómo desarrollará sus colecciones.” (Calva González, 2016)

Considerando lo anterior se hace perentorio investigar el modo en que se relacionan los usuarios con los materiales disponibles en la colección de Biblioníños, para así establecer patrones de uso que orienten el desarrollo de las colecciones en función de las necesidades e intereses de la comunidad de usuarios.

1.2. Pregunta de investigación

¿Cual es el uso efectivo de la colección por parte de los usuarios reales activos de Biblioniños?

1.3. Objetivos

1.3.1. Generales

- Identificar patrones de uso de las colecciones de Biblioniños para que dicha información sea utilizada como insumo en el proceso de selección de materiales.
- Establecer la tendencia de los usuarios reales activos en cuanto al uso de la colección para generar perfiles de usuarios.

1.3.1.1. Específicos

- Extraer los datos de préstamo de la unidad en el periodo de mayo 2016 - abril 2017.
- Pre-procesar y sistematizar dichos datos para generar un dataset normalizado que permita aplicar técnicas estadísticas.
- Procesar y analizar el uso de la colección, estableciendo colecciones núcleos y materiales con mayor índice de circulación
- Determinar correlación entre edad y frecuencia de préstamos
- Determinar existencia de dependencia entre género y frecuencia de préstamo

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Promoción lectora

Es de común conocimiento que la lectura es una actividad beneficiosa para el crecimiento intelectual y cultural de los individuos, ya que a través de ella se propicia “la incorporación de conocimientos, ampliación del vocabulario, perfeccionamiento de la ortografía, avance de las capacidades verbales, desarrollo de la memoria, la comprensión, la creatividad y la imaginación, adquisición de información, crecimiento personal, desarrollo del espíritu crítico” (de Cárdenas Cristiá y Rodríguez Cabrera, 2008) entre otros. Lo anterior entendiendo a la lectura no como la simple decodificación de caracteres sino como un proceso de interpretación, que a su vez interpela al lector a transformar, complementar o replantear los conocimientos ya adquiridos, sus modos de vivir y por consecuencia una transformación hacia un individuo con opinión crítica.

En ese contexto cabe mencionar que el destacado investigador y promotor de la lectura colombiano Luis Bernardo Yepes, menciona que “La lectura, junto con la escritura, la expresión oral y el pensamiento lógico matemático, se reconocen como habilidades que informan, comunican y abstraen los fenómenos de la existencia humana y del mundo, y de las cuales se genera la posibilidad de conocimiento para explicar, reconstruir o transformar la realidad, en cualquier campo” (Yepes Osorio, 2002).

Se hace importante precisar entonces que la lectura como práctica ha sido abordada y estudiada desde distintas disciplinas como la psicología, la lingüística, la sociología y también por la bibliotecología. Es así como se han realizado estudios que indagan en las formas de lectura (desde la lectura en voz alta practicada en la Grecia arcaica hasta la lectura silenciosa que se conoce hoy en día) (Cavallo, Chartier, et al., 1998), los espacios de lectura, los factores que inciden en la no lectura, los formatos de lectura, el comportamiento lector y un sinnúmero de estudios que ponen a la lectura en la palestra. Es así como desde la antropología, por ejemplo, la investigadora francesa Michèle Petit plantea que la lectura, en especial la literaria, “ayuda a las personas a construirse, a descubrirse, a hacerse un poco más autoras

de sus vidas, sujetos de su destino, aun cuando se encuentren en contextos sociales desfavorecidos”. (Petit, 2001)

Ahora bien, desde el punto de vista de la institucionalidad, es preciso señalar que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha manifestado que "la lectura debe ser considerada como un tema prioritario por todos sus países miembros, ya que constituye un indicador del desarrollo humano de sus habitantes." (Arrau, Norambuena, y González, 2017) Por lo tanto, se deben formular políticas de fomento de la lectura donde se establezcan estrategias que apunten al desarrollo de la capacidad lectora.

Es justamente en este punto en donde toma un rol protagónico la promoción de la lectura, ya que es esta “corriente de trabajo” quien, a través de distintas estrategias, acerca los materiales-objetos de lectura a la comunidad para propiciar un encuentro favorable que en definitiva repercute en el uso efectivo de la información por parte de dicha comunidad.

Existen variadas definiciones de promoción a la lectura, vista desde diferentes aristas y perspectivas que hacen de marco conceptual para esta labor multidisciplinaria. Es así como Cristiá y Rodríguez, mencionan a su vez a Varela, definiendo a la promoción a la lectura como un concepto que “implica todas aquellas actividades que propician, ayudan, impulsan y motivan un comportamiento lector favorable, o en algunos casos más intenso del que se acostumbraba” (de Cárdenas Cristiá y Rodríguez Cabrera, 2008). Si bien esta definición es bastante general ya que no aborda edades, roles de los promotores, muestra que en definitiva la promoción es un conjunto de esfuerzos que van en pos de acercar la lectura a los individuos de una comunidad determinada.

Sin embargo, otros autores como Didier Álvarez Zapata realizan una diferenciación de la promoción a la lectura, en términos de que esta disciplina puede ser vista como una acción o un conjunto de acciones, como un proceso sociocultural, como un servicio básico, como una propuesta de intervención social, como práctica de una pedagogía social, como referente teórico-conceptual, entre otros. Ahora bien en el contexto de la biblioteca pública es importante considerar los aspectos sociales, ya que en estas unidades de información se trabaja directamente con una comunidad determinada que tiene necesidades particulares las cuales deben ser abordadas.

Es por lo anterior que para este trabajo se considerará como definición de promoción a la lectura lo mencionado por Didier, en donde señala que “La promoción de la lectura como servicio básico inherente al ser (esencia histórica) y quehacer (intervención social) de la biblioteca pública. En este sentido, la promoción de la lectura es vista como un producto organizacional que busca satisfacer necesidades de información de los usuarios en su condición de lectores. La promoción de la lectura es el puente entre las necesidades de los lectores y su satisfacción y para ello los pone en relación con los materiales de lectura que podrán satisfacer esas necesidades de información y formación derivadas de su acción en diferentes esferas de la vida.” (Zapata et al., 2009)

Lo anterior se justifica en términos de que como primer paso para poder realizar otras estrategias que vayan en pos de promocionar y fomentar la lectura, se debe dar acceso a materiales que vayan en directa relación con las demandas y necesidades de la comunidad de usuarios de una biblioteca pública en particular.

2.2. La Biblioteca pública en el Plan Nacional de Fomento de la lectura

La biblioteca pública es por antonomasia, el lugar más pluralista y democrático dentro de las instituciones civiles, puesto que es en ella donde confluyen todas las áreas del conocimiento, las que a su vez se encuentran disponibles para todas las personas, no importando su edad, sexo, etnia o religión. Sin embargo, la biblioteca pública también se plantea como una institución política ya que desde su concepto mismo figura como un organismo que presta sus servicios en base a la igualdad, promoviendo el conocimiento, la participación ciudadana y por consecuencia propiciando una educación permanente más allá de los límites de la educación formal, con la finalidad última de aportar al desarrollo de la ciudadanía. “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 dentro de la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información.” (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas,

2001)

Ahora bien, según las directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, la finalidad de la biblioteca pública se basa “en 12 objetivos relacionados con la información, la alfabetización, la educación y la cultura” (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, 2001) , entre los cuales cabe destacar el crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años, estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes, prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles, y fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural, entre otros.

Las formas de financiamiento de las bibliotecas públicas de distintos países y territorios, dependerá de la política pública en la cual se encuentra inmersa. Es así como en distintos países, por ejemplo de América Latina, las bibliotecas públicas dependen del estado, en otras como en Colombia dependen de las cajas de compensación y en Chile, dependen de los gobiernos locales a través de las direcciones de desarrollo comunitario, corporaciones municipales culturales o de carácter educativo.

En cuanto a sus servicios, la UNESCO menciona que las bibliotecas públicas “deberán ser accesibles a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados, buenas salas de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado. Supone asimismo servicios de extensión para quienes no pueden acudir a la biblioteca.” De esta manera, las bibliotecas públicas deben asegurar que sus servicios vayan en directo beneficio de la comunidad objetivo, aplicando mecanismos que aseguren que incluso las personas que no pueden asistir a una determinada biblioteca puedan acceder a sus servicios.

En Chile, la inauguración de la Biblioteca Nacional el 19 de agosto de 1813, supone un hito, puesto que si bien ya en 1788 existían colecciones privadas que estaban disponibles para acceso público (Bravo, 2011), la Biblioteca Nacional irrumpe como un organismo que en su definición es de carácter laico y nacional, con colecciones que abordan, o intentaron

abordar, las diferentes áreas del conocimiento, lo que se acerca de mejor manera al concepto actual de biblioteca pública.

Casi un siglo después se crea en Chile la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM), y posteriormente, en los años setentas se crea la Coordinación Nacional de Bibliotecas Públicas, que actualmente lleva por nombre Subdirección de bibliotecas públicas (Bravo, 2011).

En los años posteriores a la vuelta de la democracia, la importancia de generar herramientas, mecanismos y estrategias para acercar la cultura y el conocimiento a la sociedad se hace más necesaria, puesto que los desafíos para con la ciudadanía pasan no solo por dotar y administrar bibliotecas, sino que en trabajar de manera articulada en la generación de una sociedad lectora que vaya en directa relación a lo mencionado por la UNESCO, en cuanto al desarrollo de la sociedad. En este contexto se promulgó en el año 1993 la ley del libro – conocida como ley Valdés – lo que permitió crear el Consejo Nacional del libro y la lectura.

Posterior a ello, y ya en el año 2003 se crea el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (CNCA), órgano del Estado encargado de implementar las políticas públicas para el desarrollo cultural. (de la Cultura y Las Artes, 2017) . De esta manera el desarrollo de la cultura y las artes a nivel nacional se ve más robustecido y se comienza a trabajar en el desarrollo e implementación de políticas públicas culturales y de fomento y promoción a la lectura. Es así como en el año 2006 se genera la políticas nacional del libro y la lectura 2006-2010, la cual “sirvió de marco a distintos planes y programas de fomento lector en todas las regiones y, durante su periodo de vigencia, otras instituciones públicas vinculadas a los objetivos del fomento lector también realizaron importantes aportes” (lc Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 2015).

Ya en año 2014 se comienza a trabajar nuevamente en la articulación y puesta en marcha de una nueva política pública relacionada con el libro y la lectura, lo que generó el nuevo Plan Nacional de la Lectura 2015-2020, el cual se encuentra vigente y en ejecución.

Dicho plan tiene por misión y objetivo general lo siguiente: “Reconocer y visibilizar la lectura como derecho y práctica que contribuye a acortar las brechas sociales y culturales dentro del país, promoviendo el acceso a diversas prácticas y soportes de la lectura a lo largo de todo el ciclo de vida y formando personas informadas, críticas, creativas reflexivas y participativas”

“Favorecer el ejercicio del derecho a la lectura, en todos los formatos y soportes, propiciando y visibilizando la participación ciudadana en la implementación del Plan Nacional de la Lectura y en los Planes Regionales de la Lectura” (de la lectura (Chile), Eliessetch Foncillas, Espinoza Orcaistegui, y Hachim Díaz, 2015)

Para la consecución de su misión y objetivo, el Plan Nacional de Fomento a la Lectura cuenta a su vez con la elaboración de 15 planes regionales, en donde se realizaron diagnósticos para visibilizar las necesidades de cada comunidad regional y también establecer prioridades de sectores con mayor vulnerabilidad y bajo índice de lectura. Sin embargo a nivel nacional, el plan cuenta con 4 líneas estratégicas las cuales son el acceso, la formación, estudios y por último la comunicación.

En la línea de acceso se plantea que el acceso “implica la formulación de acciones y programas que garanticen el acceso a la lectura de todos los habitantes del país, mediante acciones que faciliten la vinculación entre las personas, mediadores y creadores, con una amplia variedad de textos; y mejoren la disponibilidad de lecturas pertinentes por medio de la inversión necesaria para fortalecer las bibliotecas y multiplicar los espacios de lectura.” (de la lectura (Chile) et al., 2015) aquí se consideran 3 acciones las cuales son oportunidades de encuentro, materiales de lectura y espacios de lectura.

Las acciones enmarcadas en el segundo punto son de gran importancia puesto que son aquellos materiales los que dan sustento a una biblioteca, de cualquier tipología, puesto que al disponer de materiales pertinentes y diversos se pueden generar mejores servicios para la comunidad y por ende también generar mayores oportunidades de experiencias enriquecedoras, ya sea desde el punto de vista de los materiales relacionados con la educación o simplemente de materiales que apunten al goce y a la entretenición. Es en este punto también en donde las bibliotecas públicas

2.3. Estudio de uso de colecciones

La evaluación de colecciones es un proceso que forma parte del desarrollo de colecciones de cada biblioteca, en donde también se consideran la formulación de políticas, así como la adquisición de materiales propiamente tal.

En ese mismo orden, los bibliotecarios en la realización de evaluación de las colecciones de distintas bibliotecas, tanto universitarias como públicas, han centrado sus esfuerzos en determinar ciertos parámetros que permitan tomar decisiones respecto de la calidad o pertinencia de la colección en relación a las necesidades de los usuarios. Es así como “a lo largo de los años se han desarrollado técnicas muy diferentes para evaluar las colecciones bibliotecarias según una cierta cantidad de propósitos. Estas técnicas han sido aplicadas en diferentes tipos de bibliotecas y con diferentes resultados. Por ejemplo, el tamaño de una colección (en cifras) ha sido siempre relativamente fácil de constatar con exactitud y objetividad. La calidad de una colección (valor, adecuación, acceso...) ha sido siempre más difícil de juzgar objetivamente. Conocer y aplicar estas técnicas se hace cada día más necesario.” (Pérez López, 2002)

Al mismo tiempo, la realización de estudios para la evaluaciones de las colecciones se fundamentan en poder obtener información para verificar la pertinencia o idoneidad de los materiales dispuestos respecto de las necesidades de la comunidad de usuarios, sin embargo las evaluaciones también están motivadas por un factor económico ya que tal como lo menciona Ana Pérez López, los bajos presupuestos fuerzan la adquisición únicamente de los mejores materiales. De esta manera, la justificación para realizar la evaluación de las colecciones tiene un principio basado en la comunidad de usuarios y otro basado en aspectos netamente económicos. En este contexto, es necesario mencionar que para la evaluación de las colecciones existen distintos métodos, ya sea de carácter cualitativo o cuantitativo. Es así como para el logro de este cometido se pueden constatar la realización de estudios basados en el préstamo, uso o consulta en sala, disponibilidad de los documentos, rotación

en los estantes, préstamo interbibliotecario, opinión de usuarios y simulación del uso o análisis de citas. (Massísimo y Sánchez de Boado, 2004)

De igual manera se puede hacer una diferenciación de los principales enfoque de los estudios que evalúan las colecciones de las distintas bibliotecas. De esta forma Perez López menciona que “los estudios más importantes sobre evaluación de colecciones determinan dos grandes enfoques, independiente de que las técnicas empleadas sean cualitativas o cuantitativas... estos enfoque son: El enfoque centrado en los materiales – características de la colección- y el enfoque centrado en los usuarios – comportamiento de la colección-.” (Pérez López, 2002)

Respecto del enfoque centrado en los materiales, cabe mencionar que los evaluadores pueden determinar por ejemplo los documentos más relevantes de acuerdo al número de veces que han sido citados dichos documentos, determinar el tamaño de una colección, etc. En este escenario, el análisis se realiza en base a las características propias del documento, es decir a partir de sus atributos intrínsecos que ayudan a determinar así el valor del material en cuanto a su calidad y no necesariamente a su uso efectivo. No obstante a través de un enfoque centrado en el uso, o más bien el enfoque centrado en los usuarios, se pueden determinar relaciones entre los usuarios – sus edades, género, localización, entre otras características- respecto de las colecciones – tipología de materiales, temáticas, autores, etc-.

En este mismo sentido es importante indicar que “Los estudios de uso de las colecciones analizan los datos de la circulación de los materiales: préstamos a domicilio, uso dentro de la biblioteca, demanda de préstamo interbibliotecario, etc. Estos datos pueden examinarse para el total o alguna parte de la colección circulante, por grupo de usuarios, por fecha de publicación o por clase temática.” (Miguel y González, 2000)

Las ventajas que presenta la realización de un estudio de uso, o análisis de uso de las colecciones – centrada en los usuarios - , están relacionadas con la obtención de información sobre periodos con mayor o menor préstamo, determinar grupos de usuarios que solicitan ciertos materiales, establecer materias o tipos de materiales con mayor uso, entre otras. También es importante mencionar que esta información “incluso puede aplicarse con

finalidades de selección, para formar una colección que satisfaga las necesidades más frecuentes” (Massísimo y Sánchez de Boado, 2004).

Lo anteriormente señalado se complementa con la idea de optimizar los recursos económicos con los que cuentan las bibliotecas, ya que si éstos no se destinan a la adquisición de materiales pertinentes a las necesidades de los usuarios, esto repercutiría en una pérdida de tiempo, de recursos y eventualmente una pérdida de usuarios.

Por otra parte, las desventajas que presenta este tipo de estudio se basan principalmente en lo que se denomina “uso frustrado” lo que a su vez se define como las solicitudes de libros que no están en la biblioteca ya sea porque los materiales solicitados se encuentran prestados o porque simplemente no forman parte de la colección. Esto al no ser contabilizado, queda fuera de todo análisis y por tanto no entrega información “sobre el tipo de colección que podría convertir a los actuales no usuarios en usuarios” (Pérez López, 2002). También quedan afuera todos los materiales que son usados en sala y que no se contabilizan a través del software de gestión de bibliotecas.

Sin embargo, a pesar de las limitantes que puede presentar este tipo de estudios, resulta de gran interés la realización de éstos por cuanto al determinar los usos que se dieron en el pasado esto se presenta como un buen predictor hacia el futuro, ya que los intereses de la comunidad cambian, pero lo hacen lentamente.

En conclusión, la importancia de estudiar y analizar el uso de las colecciones radica principalmente en que dicha información es un insumo clave para el desarrollo y la gestión de colecciones en diferentes bibliotecas, y por tanto para poder tomar decisiones respecto de los materiales existentes y los materiales a adquirir se debe contar con estudios de este tipo que permitan establecer escenarios sobre el uso efectivo que realiza una determinada comunidad respecto de las colecciones de sus bibliotecas.

3. METODOLOGÍA

Este estudio de uso es de carácter cuantitativo descriptivo, centrado en los usuarios. Para desarrollar el análisis es necesario plantear en primer lugar ciertas conceptualizaciones que normen el campo de acción de dicha investigación y que por lo demás den sustento y justificación a este estudio.

Es así como para este trabajo se definen 3 conceptos generales. Lo primero es realizar una revisión bibliográfica que entregue sustento desde los estudios de usos de colecciones, tanto a nivel de biblioteca pública como de otro tipo de bibliotecas, obteniendo así conceptos y metodología de trabajo.

Por otro lado se desarrolla y define la Promoción a la lectura y cómo este concepto se relaciona con un estudio de uso, principalmente con lo que respecta al acceso de materiales pertinentes a la comunidad objetivo de Biblioniños.

Por último se realiza un marco normativo desde el punto de vista de las políticas nacionales que rigen o dan las directrices sobre el actuar de las bibliotecas públicas a nivel nacional, sus líneas estratégicas y metas. Este punto se vincula principalmente con el Plan Nacional de fomento a la lectura en Chile 2015-2020.

3.1. Obtención de los datos

Los datos obtenidos para el presente estudio, pertenecen a Biblioniños del Centro bibliotecario de Puente Alto (CBPA), y al Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), y corresponden a los préstamos realizados entre el 02 de mayo de 2016 hasta el 29 de abril de 2017. El periodo seleccionado no es arbitrario ya que desde abril de 2016 el Centro Bibliotecario de Puente Alto comenzó a trabajar con el sistema de gestión de bibliotecas Aleph, el cual es administrado por el SNBP.

Estos datos fueron obtenidos a través de una consulta al software Aleph Report Center (ARC), los cuales entregan un dataset con todos los préstamos realizados en las fechas indicadas. Aquí se consideran tanto datos propios del préstamo, así como también los datos del usuario y del ítem solicitado. Cabe señalar que el Sistema Nacional de bibliotecas Públicas de Chile implementa, en todas las bibliotecas públicas en convenio, el software de gestión de bibliotecas ALEPH versión 22.

3.2. Exploración y Descripción del set de datos (EDA)

A partir de la consulta realizada al software ARC, se generó un dataset de tipo “Record Data” el cual está compuesto por 27 columnas (atributos) y 27.235 filas (objetos). En la figura 3.1 se presenta una matriz para describir los atributos, valores y tipologías de los valores que toma cada uno de los atributos presentes en cada objeto.

	ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE ATRIBUTO
PRÉSTAMO	ID	Identificador único de un préstamo realizado.	ORDINAL
	FECHA DE PRÉSTAMO	Fecha del préstamo realizado.	INTERVAL
	HORA DE PRÉSTAMO	Hora del préstamo realizado.	INTERVAL
	RUT DE USUARIO	Identificador único de un usuario en el sistema.	NOMINAL
	CODIGO DE BARRA ITEM	Identificador único del ítem en el sistema.	NOMINAL
USUARIO	RUT USUARIO	Identificador único de un usuario en el sistema.	NOMINAL
	NOMBRE USUARIO	Nombre y apellido del usuario al cual se le prestó un ítem.	NOMINAL
	GÉNERO	Género del usuario.	ORDINAL
	FECHA DE NACIMIENTO	Fecha de nacimiento del usuario.	INTERVAL
	EDAD	Edad del usuario.	ORDINAL
	FECHA DE INSCRIPCIÓN	Fecha en la cual el usuario se inscribió al sistema.	INTERVAL
	FECHA DE EXPIRACIÓN	Fecha de caducidad como socio del sistema.	INTERVAL
	DIRECCIÓN	Calle y número donde reside el usuario.	NOMINAL
	COMUNA	Comuna donde reside el usuario.	NOMINAL
	REGIÓN	Región donde reside el usuario.	ORDINAL
ITEM	CODIGO DE BARRA ITEM	Identificador único del ítem en el sistema.	NOMINAL
	CLASIFICACIÓN DEWEY	Clasificación del contenido del ítem según sistema de Clasificación Decimal Dewey 21.	ORDINAL
	TIPO DE MATERIAL	Clasificación del formato del ítem.	NOMINAL
	ADQUISICIÓN	Signatura que distingue en que año y cual fue la fuente de adquisición de ítem.	ORDINAL
	AÑO DE INGRESO AL SISTEMA	Año que el ítem fue ingresado al sistema Aleph.	ORDINAL
	TIÍTULO	Título del ítem.	NOMINAL
	AUTOR	Autor del ítem.	NOMINAL
	AÑO PUBLICACIÓN	Año de publicación del ítem.	ORDINAL
	LUGAR DE PUBLICACIÓN	Ciudad donde fue publicado el ítem.	NOMINAL
	EDITORIAL	Nombre de la editorial que publicó el ítem.	NOMINAL
	ESTATUS	Determina si el ítem se puede prestar en sala o a domicilio.	NOMINAL
	ÁREA DE UBICACIÓN	Determina en qué lugar físico de la biblioteca se encuentra el ítem.	ORDINAL

FIGURA 3.1. Análisis exploratorio de datos

3.3. Normalización del set de datos

El set de datos obtenido a través de una consulta al software ARC (Aleph Report Center) debió ser normalizado puesto que existían datos en el set que no estaban normalizados, dado que estos datos son ingresados al sistema de forma manual y por distintos funcionarios del Centro Bibliotecario de Puente Alto. Es así como en el campo de dirección o comuna el nombre "Puente Alto" figuró con mas de 30 formas distintas ingresadas al sistema. Para poder generar un set de datos normalizados se trabajó con el software Open

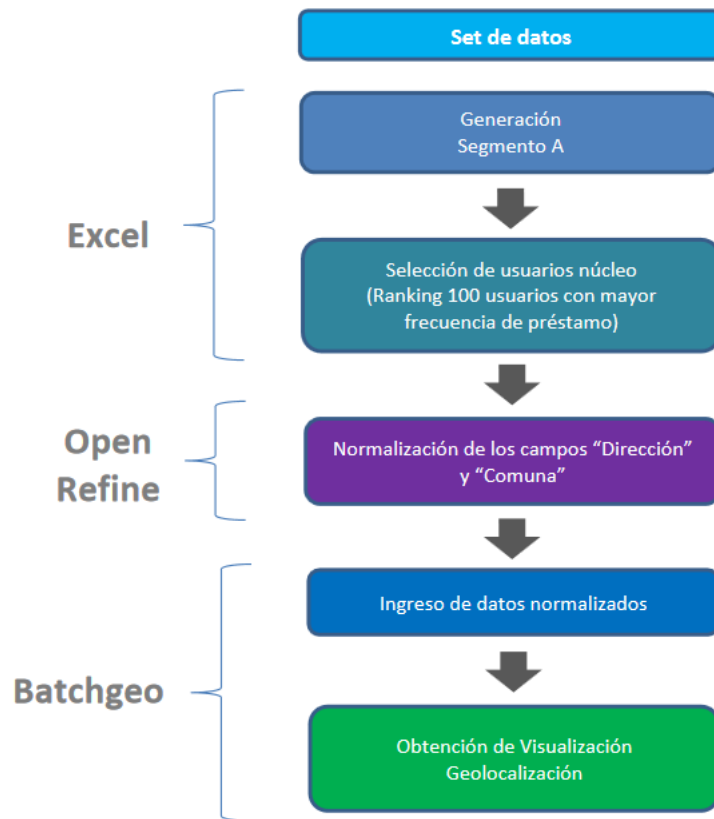


FIGURA 3.2. Diagrama proceso de geolocalización

Refine, logrando así el set de datos final con el cual se trabajó para obtener los resultados y de esta manera realizar el análisis.

Es importante mencionar que en el análisis, específicamente en cada una de los segmentos que se establecieron, se realizó una geolocalización de los 100 usuarios que solicitaron libros con mayor frecuencia. Para este caso en particular, se trabajó con una herramienta web que permitió realizar esta función, de manera tal que permitiese, además de mostrar las ubicaciones de dichos usuarios, ver el género y de esta manera lograr una visualización más acabada. En la figura 3.2, se presenta un diagrama que muestra el proceso realizado.

3.4. Estadística y análisis

Luego de obtener los datos y preprocesarlos, se escogieron variables que permitiesen trabajar de manera estadística. En concreto, se consideraron variables como edad (fecha de

nacimiento), género, rut y dirección en el caso de los usuarios; código de barra, título, autor y editorial en el caso del ítem, y fecha de préstamo código de barra ítem y rut de usuario en el caso del préstamo propiamente tal, entendiendo el Préstamo como una relación entre las entidades Usuario e Ítem.

Al tener las variables seleccionadas se procede a realizar una segmentación por edades, generando 3 grupos (niños, jóvenes y adultos) para poder así verificar y constatar relaciones, tendencias, uso y preferencia de materiales en cada segmento.

Posterior a la obtención de resultados se realiza un análisis de cada segmento.

4. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN

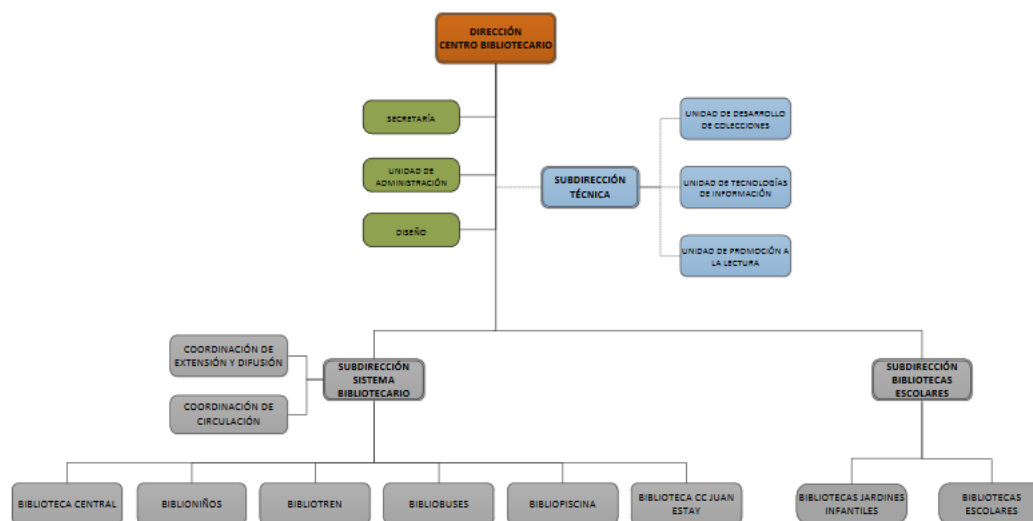
El Centro Bibliotecario de la Corporación Municipal de Puente Alto está compuesto por las Bibliotecas públicas: Biblioteca Central (N349), Biblioniños (N13), Bibliotren, Bibliopiscina, 2 Bibliobuses, una red de 26 Bibliotecas Escolares y 4 bibliotecas en Jardines Infantiles.

El Centro Bibliotecario de Puente Alto es administrado por la Corporación Municipal de Puente Alto (CMPA), pertenece al Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos DIBAM y forma parte de Biblioredes. Cada una de las bibliotecas públicas del Centro Bibliotecario está emplazada en diversos lugares de Puente Alto, intentando abarcar en gran medida el territorio de la comuna.

Este sistema de bibliotecas tiene por misión el “Contribuir al desarrollo de Puente Alto, dando acceso al libro, la lectura, la información y las tecnologías de información y comunicación, con el fin de transformarla en una comuna de lectoras y lectores”.

Por otra parte su visión se define como una unidad que quiere, "Hacer de Puente Alto una comunidad de lectoras y lectores, a través de un modelo de gestión que brinde el más amplio acceso a recursos educativos, de lectura, de tecnologías de información, comunicación y formación continua".

En el año 2003 fue inaugurada en Puente Alto, la primera biblioteca pública especializada en niños Biblioniños, gracias al aporte de Consejo Nacional del Libro, DIBAM y la Corporación Municipal de Puente Alto. A lo largo de sus 14 años de existencia, Biblioniños ha aportado en el acceso a la información y en el desarrollo cultural de los niños de Puente Alto, no tan solo con los servicios clásicos de una biblioteca pública, sino que también generando servicios y productos innovadores, que le han significado diversos reconocimientos nacionales e internacionales.



Departamento de Planificación y Control de Gestión

FIGURA 4.1. Estructura orgánica

Actualmente la colección de Biblioniños está conformada por 12.114 ítems, y cuenta con 14.938 usuarios activos. Según cifras del “Resumen de Gestión del Centro Bibliotecario - 2016” el cual refleja las estadísticas del segundo semestre de 2016, esta biblioteca recibió 6198 visitas mensuales promedio y realizó 2539 préstamos mensuales promedio, lo cual la sitúa como la segunda biblioteca con más préstamo de libros en la R. M. según el ranking emanado por el SNBP.

El abril del año 2016 el Centro Bibliotecario se hace parte de la SNBP de manera oficial, lo que significó que su sistema de gestión de bibliotecas Alexandria fuera reemplazado por el sistema Aleph el cual se utiliza en todas las bibliotecas públicas de Chile que están en convenio con SNBP. Aleph entrega reportes en sus diferentes 6 módulos, sin embargo para la gestión de indicadores del CBPA se utiliza Aleph Report Center (ARC), la cual es otra plataforma que ofrece una mayor gama de reportes y mejor trazabilidad de los datos.

4.1. Comunidad de Usuarios

Según los datos del Censo 2017 Puente Alto es la comuna con mayor índice de habitantes en el país, con una población total de 568.106 personas, de los cuales 292.959 son mujeres (51,5 %) y 275.147 son hombres (48.5 %). Desde el punto de vista etario, hay 80.652 habitantes de entre 0 y 14 años, 142.792 habitantes entre 15 y 29 años, y 344.662 habitantes de 30 años o más, lo que ratifica lo señalado en el informe del Censo 2017 respecto de que la población en Chile envejece de manera acelerada (de Estadísticas Chile, 2017)

Por otra parte, según el índice de prioridad social de comunas 2015, Puente Alto se ubica como la comuna número 28 dentro de las 52 comunas de la región metropolitana. La importancia de dicho índice radica en que a través de este ranking se establecen las prioridades para la aplicación de políticas públicas en cuanto a desarrollo social se trata. Es así como Puente Alto está dentro de la categoría de “Media Alta Prioridad” (de Desarrollo Social Chile, 2016). Cabe mencionar que este índice considera las variables ingreso, salud y educación para establecer las prioridades.

Biblióniños cuenta con un total de 14.938 usuarios inscritos en el periodo abril 2016 - mayo 2017, lo que representa solo un 2,6 % del total de la población de la comuna. Es importante señalar que si bien la comunidad objetivo de esta biblioteca son las niñas y niños de Puente Alto y sus alrededores, la comunidad de usuarios reales está compuesta por madres, padres, educadores y profesionales del área educativa que también utilizan los servicios de esta biblioteca.

Tomando en cuenta lo anteriormente señalado, se establece que Biblióniños está inserta en una comuna con una alta densidad de población, en donde más del 60 % de los habitantes tiene 30 o más años, y que dicha comuna se encuentra categorizada como una de mediana prioridad. Esta situación plantea un desafío para la gestión de Biblióniños, puesto que al

estar inserta en una comuna con muchos habitantes, el impacto en la comunidad es muy bajo.

4.2. Colección

La colección de Biblioniños está compuesta por 12.114 ítems, los cuales se encuentran sistematizados en el software de gestión de bibliotecas Aleph -proporcionado por el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas SNBP- catalogado en formato Marc21 y siguiendo las reglas de catalogación RCA, además de las políticas emanadas por SNBP para el tratamiento de los distintos materiales. En ese mismo sentido la clasificación utilizada en la biblioteca se realiza con el Sistema de Clasificación Decimal Dewey.

En el marco de las observaciones anteriores, es necesario indicar que dicha colección está orientada a satisfacer las necesidades de información de la comunidad objetivo, principalmente niños, y para ello incorpora ítems de distintos formatos, editoriales, autores y temáticas, logrando así una diversidad de materiales que responden a necesidades tanto de tipo académico como de ocio y entretenimiento. Es así como en la colección se pueden encontrar cuentos, novelas, revistas, cómics, libros álbum, libros pop-up, juegos de mesa, materiales de referencia como enciclopedias y diccionarios, entre otros.

Asimismo, y con el fin de facilitar la búsqueda de materiales a los usuarios, Biblioniños cuenta con una clasificación adicional al sistema de clasificación Dewey, de esta manera los materiales son organizados por segmento etario y/o temática a los cuales se les asigna un color y una ubicación espacial determinada dentro de la biblioteca, las cuales son denominadas como "Áreas".

Por último, las dificultades que presenta la colección en términos del ingreso de sus datos al software Aleph, son principalmente de normalización, puesto que muchos datos se

ingresaron de manera errónea al momento de "migrar" desde el software Alexandria Aleph.

5. ANÁLISIS

5.1. Colección

La colección de Biblioniños cuenta con un total de 12.114 ítems en los que figuran materiales bibliográficos (libros) y publicaciones periódicas (revistas). Estos materiales se encuentran disponibles para el servicio de préstamo a domicilio.

Del total de la colección, solo se prestaron 6651 ítems, lo que evidencia que solo un 54,9 % de la colección fue solicitada por los usuarios. Sin embargo estos 6651 ítems generaron 24.648 préstamos a domicilio durante el periodo de un año, por lo cual se establece que en promedio cada ítem se prestó 3,7 veces.

Considerando lo anterior, se puede afirmar que un 45,1 % de la colección no fue solicitada por la comunidad de usuarios en el periodo de un año. Para explicar este alto nivel de no circulación del material, se deben considerar factores propios del ítem como el deterioro, la obsolescencia y la pertinencia, así como factores externos que tienen principal relación con la gestión bibliotecaria en términos de circulación y promoción del material dispuesto. Sin embargo, para el presente estudio, solo se considerará el total de 6651 ítems que se prestaron en el periodo de un año.

La figura 5.1 "Distribución diaria de préstamos", permite observar que durante el año, existen ciertos periodos en donde se concentra una mayor frecuencia en el préstamo, principalmente en algunas semanas de julio o mayo.

TABLA 5.1. Distribución de préstamos por género

Distribución de préstamos por género

Género	Préstamos	%
Hombres	7435	30,2
Mujeres	17213	69,8
Total	24648	100

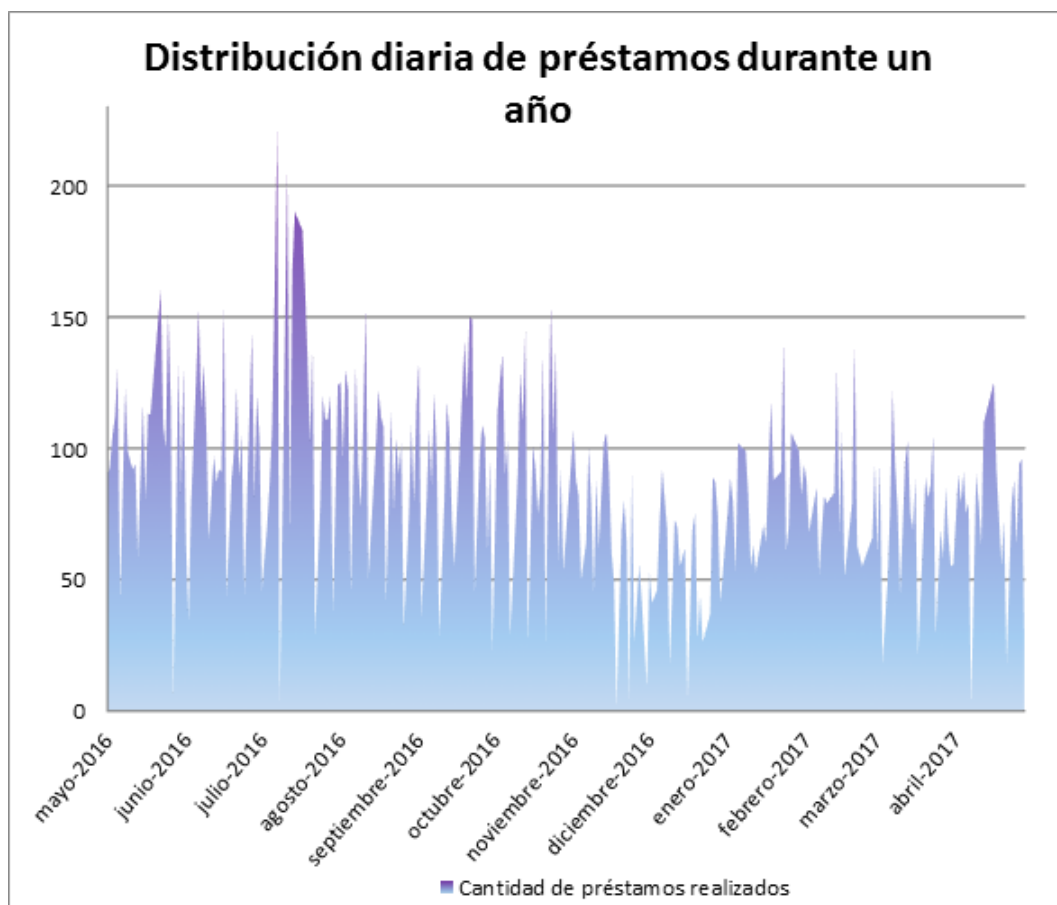


FIGURA 5.1. Distribución diaria de préstamos

Ahora bien, al realizar una distribución del total de préstamos efectuados por género, se puede observar que un 70 % de los préstamos realizados corresponden al género femenino y solo un 30 % al masculino. (Ver tabla 5.1)

Por otra parte al graficar las cifras de manera mensual, se puede observar que los meses que presentan menor préstamo son diciembre y febrero.

Considerando que Biblióniños es una biblioteca que tiene colecciones orientada principalmente a niños, y entendiendo que durante el año hay meses académicos en donde los usuarios objetivos se encuentran en época de estudio y por lo tanto aumenta las probabilidades de que la solicitud de libros se haga por necesidades académicas, y periodos estivales en donde los usuarios no tiene obligación de solicitar libros por necesidades académicas, es

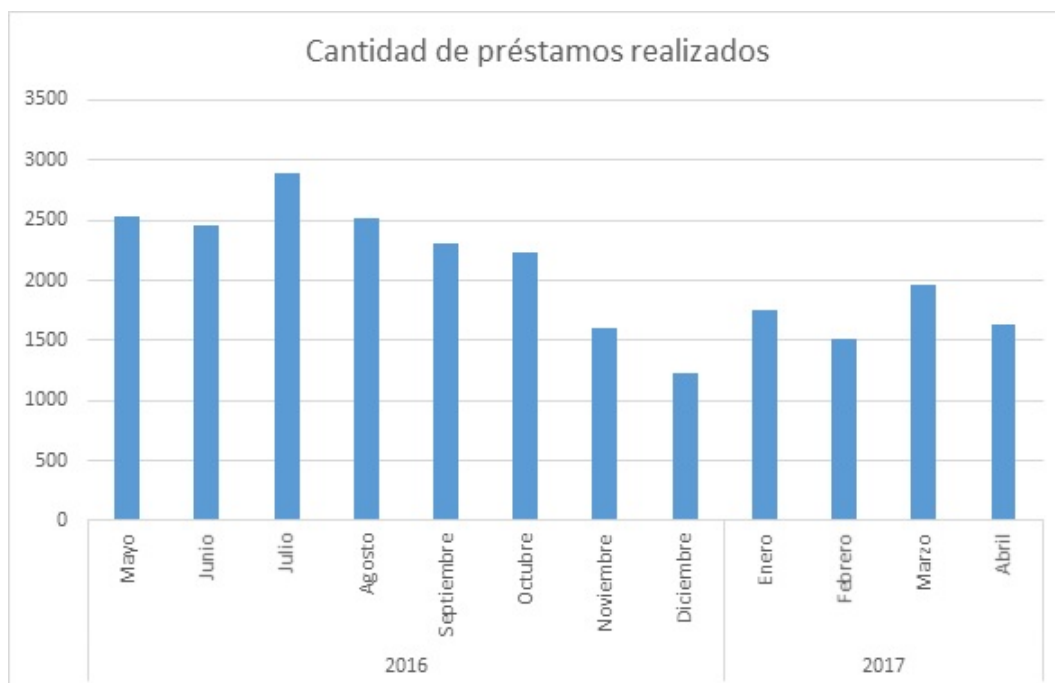


FIGURA 5.2. Distribución de préstamos mensuales

TABLA 5.2. Préstamo estival v/s préstamo académico

Préstamo Estival Diario (65 días)		Préstamo Académico Diario (220 días)	
Promedio	86	Promedio	86
Moda	79	Moda	92
Mediana	82	Mediana	90
Desviación estándar	39	Desviación estándar	36

necesario realizar, en primera instancia, una división de periodos para poder visualizar la tasa de préstamos realizados en época académica y estival. De esta manera se contabilizó el total de días que la biblioteca realizó préstamos (285 días) y se dividió en 2 periodos: Periodo Estival, que comprenden las vacaciones de invierno y verano y Periodo Académico (en base a lo emanado por el ministerio de educación). Ver tabla 5.2.

Analizando las cifras sobre el préstamo en periodo estival y periodo académico se puede inferir que no existe mayor diferencia en términos de frecuencia puesto que en ambos periodos se mantiene el promedio, por lo tanto las necesidades de información no dependería de los periodos. Sin embargo la tipología de material solicitado puede variar. Para

determinar la existencia de diferencias en cuanto al tipo de material, se consideraron 2 variables: editorial y título.

TABLA 5.3. Ranking de Editoriales por periodo

	Estival	Académico
1	SIGMAR	AGUILAR CHILENA
2	SM	SM
3	NORMA	SIGMAR
4	AGUILAR CHILENA	ZIGZAG
5	FONDO DE CULTURA ECONÓMICA	NORMA

En el caso de las editoriales, se puede apreciar que no hay un cambio de entidades editoriales, más bien solo hay un cambio en el lugar que se posicionan, dependiendo del giro que cada una de estas tiene. Es así como en el periodo estival, aparece como la editorial con mayor préstamo Sigmar, editorial argentina que publica textos para niños de entre 1 a 9 años.

Los textos de esta editorial que están presentes en la colección de Biblioníños se ubican en el Área amarilla, la cual está destinada para promover y fomentar la lectura en la primera infancia. Cabe señalar que esta editorial no publica textos que sean solicitados en los establecimientos educacionales chilenos.

Por otro lado, para el caso del periodo académico, la editorial Aguilar Chilena se sitúa como la entidad que fue mayormente solicitada, lo que es consistente si se entiende que dicha editorial publica textos de carácter escolar.

TABLA 5.4. Ranking de títulos por periodo

	TÍTULO (Estival)	TÍTULO (Académico)
1	CARACOLA	CARACOLA
2	CONDORITO	ALICIA EN EL PAIS DE LAS MARAVILLAS
3	CONE	BIBIANA Y SU MUNDO
4	ALICIA EN EL PAIS DE LAS MARAVILLAS	AMBAR EN CUARTO Y SIN SU AMIGO
5	BRUNO EL REZONGON	CLUB NINTENDO

La segunda variable que se considera para determinar si existen diferencias cualitativas entre los préstamos realizados en los dos periodos, es la variable de título. En la tabla 5.4 se puede apreciar que tanto en época estival como en el periodo académico existe una fuerte presencia de publicaciones periódicas (Caracola, Club Nintendo, etc), las que por su naturaleza no corresponden al segmento netamente escolar, más bien son materiales que dan respuesta a las necesidades de información ligadas con el ocio y la entretenición. Por otra parte, cabe señalar que en periodo académico existe una presencia de títulos de tipo escolar. Si se consideran ambas variables. Se puede concluir que tanto en el periodo estival como académico no cambia la conducta de los usuarios en términos de frecuencia de sus solicitudes, la diferencia está en el tipo de material que solicitan en cada periodo, por lo tanto el cambio es de tipo cualitativo.

5.2. Comunidad de usuarios

El universo de socios inscritos en Biblioníños durante el periodo estudiado es de 14.938. Es importante señalar que si bien esta biblioteca tiene sus colecciones y servicios enfocados principalmente a los niños, existe de igual manera una comunidad de usuarios como madres, padres, educadores y profesionales del área educativa que también forman parte del universo. Ahora bien, del total de socios inscritos, solo 5.516 usuarios solicitaron al menos un libro a domicilio durante el periodo estudiado, lo que refleja que solo un 36,9 % de del total de inscritos se encuentra activo en el sistema. A estos usuarios se les denominará en adelante usuarios activos.

En la tabla 5.5 se puede observar que el usuario activo más longevo tiene 92 años y que el menor solo tiene un año; a su vez se observa que la moda es de 10 años, edad que está considerada como parte de la comunidad objetivo de Biblioníños, pero la media es de 23, lo que de alguna manera muestra que hay una heterogeneidad en cuanto a las edades de los usuarios activos.

TABLA 5.5. Estadística descriptiva para la variable Edad de usuarios activos

Media	23,1125816
Error típico	0,21910129
Mediana	16
Moda	10
Desviación estándar	16,2726045
Varianza de la muestra	264,797659
Curtosis	0,03691835
Coefficiente de asimetría	0,90316503
Rango	91
Mínimo	1
Máximo	92
Suma	127489
Cuenta	5516

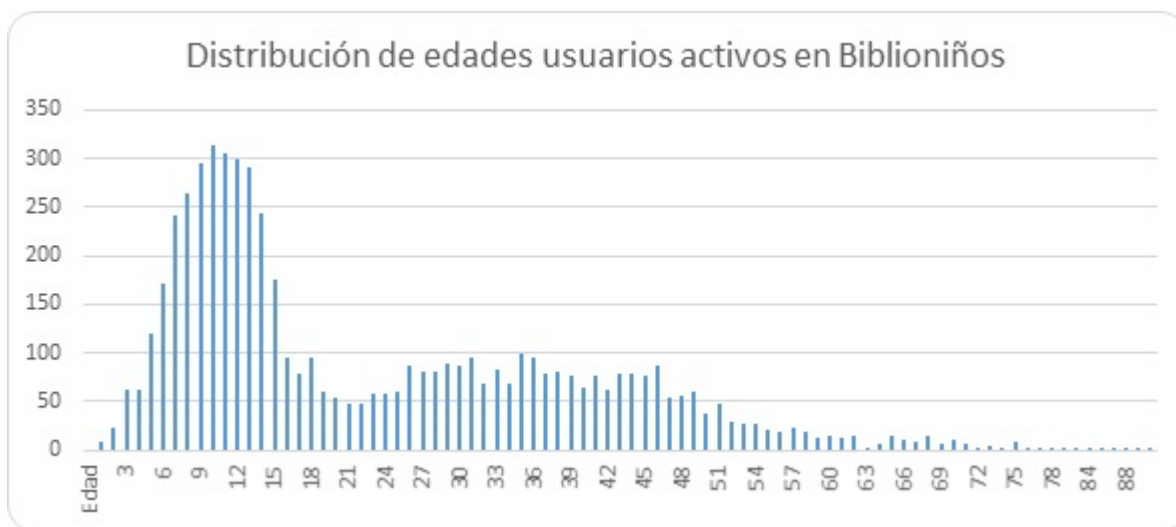


FIGURA 5.3. Distribución de edades de usuarios activos en Bibliioniños

En la distribución de edades se puede distinguir a 3 grandes grupos o segmentos etáreos que se encuentran activos en el sistema, en primer lugar el segmento de hasta 15 años de edad, quienes son parte de la comunidad objetivo de Bibliioniños. Por otro lado se puede observar que hay un grupo de usuarios de entre de 16 a 30 años que no tienen mayor presencia, esto se puede explicar ya que en Bibliioniños no existen colecciones para jóvenes, lo que causa un efecto de fuga o transferencia de usuarios a otras de las bibliotecas pertenecientes al sistema del Centro Bibliotecario donde si hay colecciones pertinentes a estas

edades. Por último se observa que parte cerca de los 30 años hasta aproximadamente 48, quienes asoman como el segundo grupo de usuarios activos. Lo anterior podría responderse entendiendo que muchos padres, madres y educadores son quienes están activamente solicitando libros para sus hijos o para efectos de carácter profesional.

5.2.1. Edades

Como primer apronte, se considerarán las edades de los usuarios activos y se procederá a verificar si existe una correlación entre edades y cantidad de préstamo, con el fin de determinar si a más edad, los usuarios realizan solicitudes de préstamo con mayor frecuencia.

TABLA 5.6. Estadística descriptiva para cantidad de préstamos de ítems por usuario

Media	4,47
Error típico	0,09
Mediana	3
Moda	1
Desviación estándar	6,36
Varianza de la muestra	40,40
Curtosis	34,98
Coefficiente de asimetría	4,85
Rango	96
Mínimo	1
Máximo	97
Suma	24648
Cuenta	5516

Como se puede observar en la figura 5.4, la línea de tendencia central muestra una tendencia negativa, sin embargo el R^2 0,4355 refleja que no hay una fuerte relación entre ambas variables, por lo tanto la edad no explica el número de préstamos, sin embargo, y considerando la distribución de edades de usuarios activos, se hace necesario realizar una segmentación de edad para poder observar de mejor manera el comportamiento de préstamo para cada segmento etario.

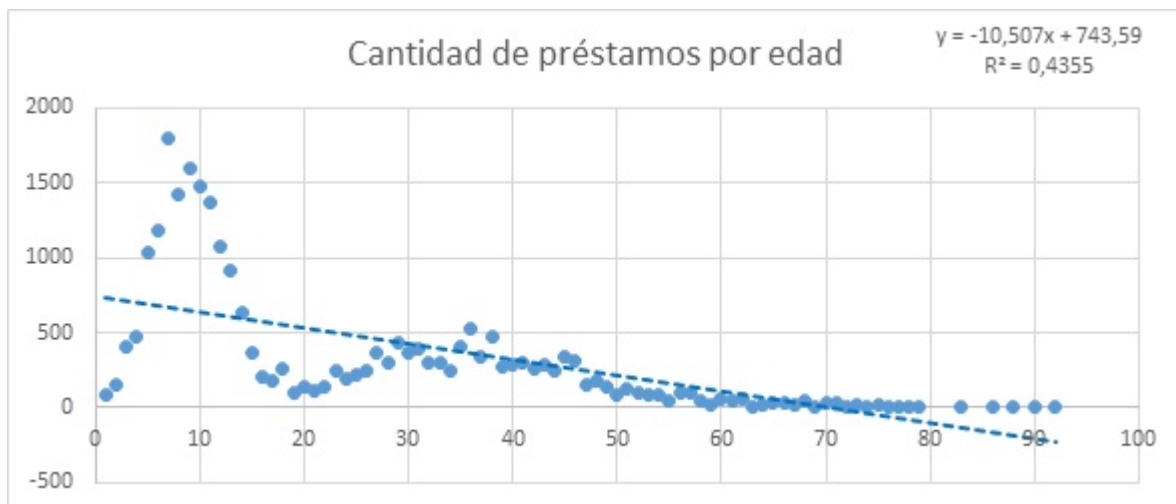


FIGURA 5.4. Relación préstamos por edad

5.2.2. Segmentación

Como se pudo apreciar en la distribución de edades de usuarios activos, hay una fuerte presencia de usuarios de hasta 15 años. Posteriormente se puede visualizar un segundo grupo que oscila entre los 16 y 30 años de edad, y por último los mayores a 30 años. Considerando esto, y teniendo en cuenta que no es óptimo hacer análisis generalizados, para este estudio se determinó realizar 3 segmentos etarios. El primero va desde el año hasta los 15 años de edad. Cabe señalar que esta es la comunidad objetivo de Biblioníños, por tanto el punto de corte va en relación a los objetivos planteados por la organización. De esta manera, el intervalo será de 14 años.

En segundo lugar se determinará un grupo de usuarios que fluctúa entre los 16 y 30 años de edad, conservado el intervalo de corte de 14 años. Por último, y en consideración a lo visto en la distribución de edades, el último segmento será de entre 31 o más años de edad. En este punto no se realizará el segmento de 14 años, ya que la dispersión de edades es alta y el préstamo realizado es bajo.

De esta manera los segmentos quedarán estipulados para poder realizar un estudio más focalizado y así evitar generalizaciones y ruidos en los resultados que arrojará la aplicación de test y análisis estadísticos.

TABLA 5.7. Distribución porcentual por segmento y género respecto del total de usuarios activos.

	A (1 a 15)	B (16 a 30)	C (31 o más)	Total
Hombres	22 %	4 %	6 %	32 %
Mujeres	28 %	15 %	26 %	68 %
Total	50 %	18 %	32 %	100 %

Como se aprecia en la tabla 5.7, el grupo que presenta mayor porcentaje de usuarios activos en el sistema es el segmento A, lo cual es consistente según lo observado en los gráficos anteriores. Por otra parte el segundo grupo con más usuarios activos es el segmento C, sin embargo se puede observar que en este segmento la diferencia entre hombres y mujeres es de 20 % respecto del total, lo cual puede resultar revelador al momento de pensar quienes de este segmento están más involucrados con la lectura ya sea por motivos familiares o profesionales.

TABLA 5.8. Distribución porcentual por segmento y género respecto del total de préstamos

	1 a 15	16 a 30	31 o más	Total
Hombres	23 %	2 %	5 %	30 %
Mujeres	34 %	12 %	24 %	70 %
Total	57 %	14 %	29 %	100 %

Por otra parte si se observa la tabla 5.8 sobre la distribución de los préstamos según segmento y género, se puede afirmar que hay una consistencia entre los usuarios activos y los préstamos, ya que en este escenario también el segmento A tiene una amplia ventaja respecto a los otros segmentos. El grupo con mayor índice de préstamo es el segmento A femenino con un 34 % del total de préstamos, seguido por el segmento C femenino con un 24 % de los préstamos. Por otra parte, los grupos con menor índice de préstamos son el segmento B masculino con solo un 2 %, seguido del segmento C masculino con un 5 %. Se puede afirmar entonces que en cada uno de los segmentos las mujeres son quienes solicitan libros con mayor frecuencia, de hecho el 70 % de los ítems en préstamo fueron

solicitados por mujeres.

Considerando lo anterior, se analizará cada segmento para poder identificar algunos factores que incidan en el préstamo de las colecciones considerando las variables de género principalmente, además de observar las tendencias en el uso de la colección, para finalmente realizar un análisis que permita orientar de mejor manera el desarrollo de colecciones y así dar respuesta a las necesidades de la comunidad de usuarios.

5.2.2.1. Segmento A

El Segmento A, como se ha señalado, corresponde al grupo etario que comprende edades de 1 a 15 años. Este segmento de usuarios representa el 50 % de usuarios activos lo cual es coherente con las colecciones y el enfoque que Biblioniños tiene para su gestión y oferta de servicios. Es importante mencionar que este segmento es quien realiza más de la mitad del total de préstamos (57 %)



FIGURA 5.5. Usuarios activos por género. Segmento A



FIGURA 5.6. Préstamos por género. Segmento A

La distribución por género en este segmento no muestra una gran diferencia entre hombres y mujeres, pero la diferencia aumenta cuando se habla de préstamos realizados por cada género (Ver figura 5.5). Se debe tener en cuenta que este segmento lo conforman 2743 usuarios, los que realizaron 14040 préstamos en el periodo estudiado.

Como primer paso para determinar las tendencias de uso del segmento, se considerará un ranking con los 100 usuarios que más realizaron préstamos, los cuales se denominarán en adelante Usuarios Núcleo.

Los usuarios Núcleo del Segmento A realizaron 3217 préstamos, lo que equivale al 24 % del total de préstamos del segmento, y para este segmento el promedio de préstamos realizados es de 5. La figura 5.7 muestra la distribución geográfica de los 100 usuarios que más libros solicitaron en este segmento. En él se puede observar que existe una mayor presencia masculina (color azul) que femenina (color rojo), lo que indica que en este segmento si bien existe una mayor presencia femenina, quienes piden con mayor frecuencia son los hombres.

Para poder determinar si el género influye en la frecuencia de préstamos en este segmento, se realizará el test chi cuadrado, el cual probará si existe una dependencia entre mayor número de préstamos con respecto al género.

TEST CHI CUADRADO DE PEARSON. SEGMENTO A

Pregunta: ¿La realización de más préstamos que el promedio es independiente o dependiente del género?

Hipótesis:

TABLA 5.9. Hipótesis Chi2 Segmento A

h0	Solicitar más libros que el promedio es independiente del género
h1	Solicitar más libros que el promedio es dependiente del género

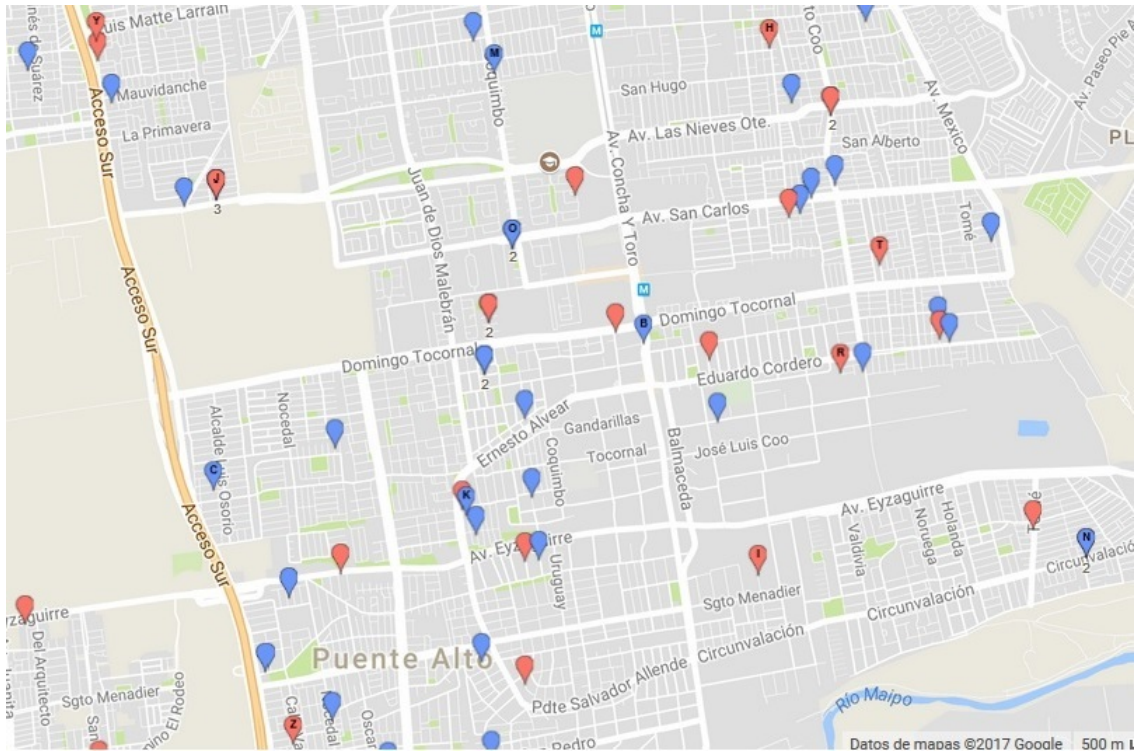


FIGURA 5.7. Geolocalización Usuarios Núcleo Segmento A

TABLA 5.10. Valores observados segmento A

Valores Observados			
Género	$<0 = 5$	$5 <$	Total
Hombres	920	278	1198
Mujeres	1115	430	1545
Total	2035	708	2743

TABLA 5.11. Valores esperados segmento A

Valores esperados			
Género	$<0 = 5$	$5 <$	Total
Hombres	889	309	1198
Mujeres	1146	399	1545
Total	2035	708	2743

Conclusión: Al observar el χ^2 calculado y el χ^2 crítico, se acepta la hipótesis alternativa (H1), por lo tanto la realización de más préstamos que el promedio es dependiente

TABLA 5.12. Parámetros test chi2 segmento A

Chi2 calculado	7,542142308
grado de libertad	1
Nivel de significancia	0,01
chi2 crítico	6,635

del género en este segmento.

Rankings del segmento A:

TABLA 5.13. Editoriales con mayor préstamo del Segmento A

	Editorial	Préstamos	Préstamos Acumulados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	AGUILAR CHILENA	1420	1420	10,1	10,1
2	SIGMAR	1206	2626	8,6	18,7
3	SM	1134	3760	8,1	26,8
4	ZIGZAG	812	4572	5,8	32,6
5	NORMA	791	5363	5,6	38,2
6	FONDO DE CULTURA ECONÓMICA	519	5882	3,7	41,9
7	BAYARD	477	6359	3,4	45,3
8	ANDRES BELLO	312	6671	2,2	47,5
9	OCÉANO	296	6967	2,1	49,6
10	EDITORIAL DESCONOCIDA	262	7229	1,9	51,5

En este segmento se puede apreciar que, si bien más de la mitad de los préstamos fueron realizados con ítems provenientes de 10 editoriales, el 26,8 % de los préstamos solo se concentran en 3 editoriales. En primer lugar cabe mencionar que Aguilar Chilena, propietaria de la marca Santillana, es una editorial que publica principalmente textos de carácter escolar. En Biblióniños tiene una gran presencia lo cual se ve demostrado en la tabla 5.13, y la presencia de esta editorial va en respuesta a la demanda de textos solicitados por los colegios particulares y particulares subvencionados que no cuentan con bibliotecas para sus estudiantes. Biblióniños absorbe esa demanda y al momento de adquirir nuevos materiales, se consideran los títulos solicitados por los usuarios.

Sigmar es, como se mencionó anteriormente, una editorial argentina que publica libros para la primera infancia. Esta editorial responde a la demanda de lecturas para niños preescolares, los cuales no son textos obligatorios. Esto podría confirmar que los usuarios de esta

biblioteca tienen un gran interés en libros con texturas, formas y sonidos. En tercer lugar aparece SM ediciones, la cual es también una editorial que publica libros de carácter escolar.

TABLA 5.14. Títulos con mayor préstamo. Segmento A

	Título	Préstamos	Préstamos Acumulados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	LAS AVENTURAS DE TINTIN	234	234	1,7	1,7
2	CONDORITO	167	401	1,2	2,9
3	LEOLEO.	131	532	0,9	3,8
4	CARACOLA.	99	631	0,7	4,5
5	REPORTERO DOC.	99	730	0,7	5,2
6	OKAPI. ES MAS	90	820	0,6	5,8
7	CONE	77	897	0,5	6,4
8	FRUITS BASKET	67	964	0,5	6,9
9	METODO PARA LA ENSEÑANZA ..	64	1028	0,5	7,3
10	MAFALDA	60	1088	0,4	7,7

Por otra parte, al analizar el ranking con los títulos más prestados en este segmento (ver tabla 5.14), se puede observar que hay una fuerte presencia de publicaciones periódicas y de cómic, como las aventuras de tintín. Esto da indicios de que las revistas y los cómics son un grupo de ítems importantes para la comunidad del segmento A, y demuestra que la lectura por ocio no es menor, por lo que se debe considerar en las adquisiciones futuras, puesto que del ranking observado existen 6 revistas liderando, 3 cómic y solo 1 título de tipo académico.

TABLA 5.15. Autores con mayor préstamo. Segmento A

	Autor	Préstamos	Préstamos acumulados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	HERGE	255	255	1,9	1,9
2	PEPO	249	504	1,9	3,8
3	LOBOS, THEMO	198	702	1,5	5,2
4	THOMAS, VALERIE	194	896	1,4	6,7
5	PAZ, MARCELA	165	1061	1,2	7,9
6	PELAYO P, PEPE	158	1219	1,2	9,1
7	MILICIC, NEVA	130	1349	1,0	10,1
8	CARVAJAL, VICTOR	126	1475	0,9	11,0
9	HARGREAVES, ROGER	123	1598	0,9	11,9
10	BLANCO, ADRIANA	118	1716	0,9	12,8

Por último, y desde el punto de vista de los autores más solicitados, se puede apreciar que los 3 primeros corresponden a autores de textos de entretenimiento y ocio (Herge autor de Tintín, Pepo autor de Condorito y Themo Lobos el autor de Ogú y Mampato) lo que refuerza la idea de que en este segmento, los usuarios no solamente llevan textos que respondan a sus necesidades escolares, más bien el usuario del segmento A solicita libros por interés propio y para entretenimiento y ocio.

5.2.2.2. Segmento B

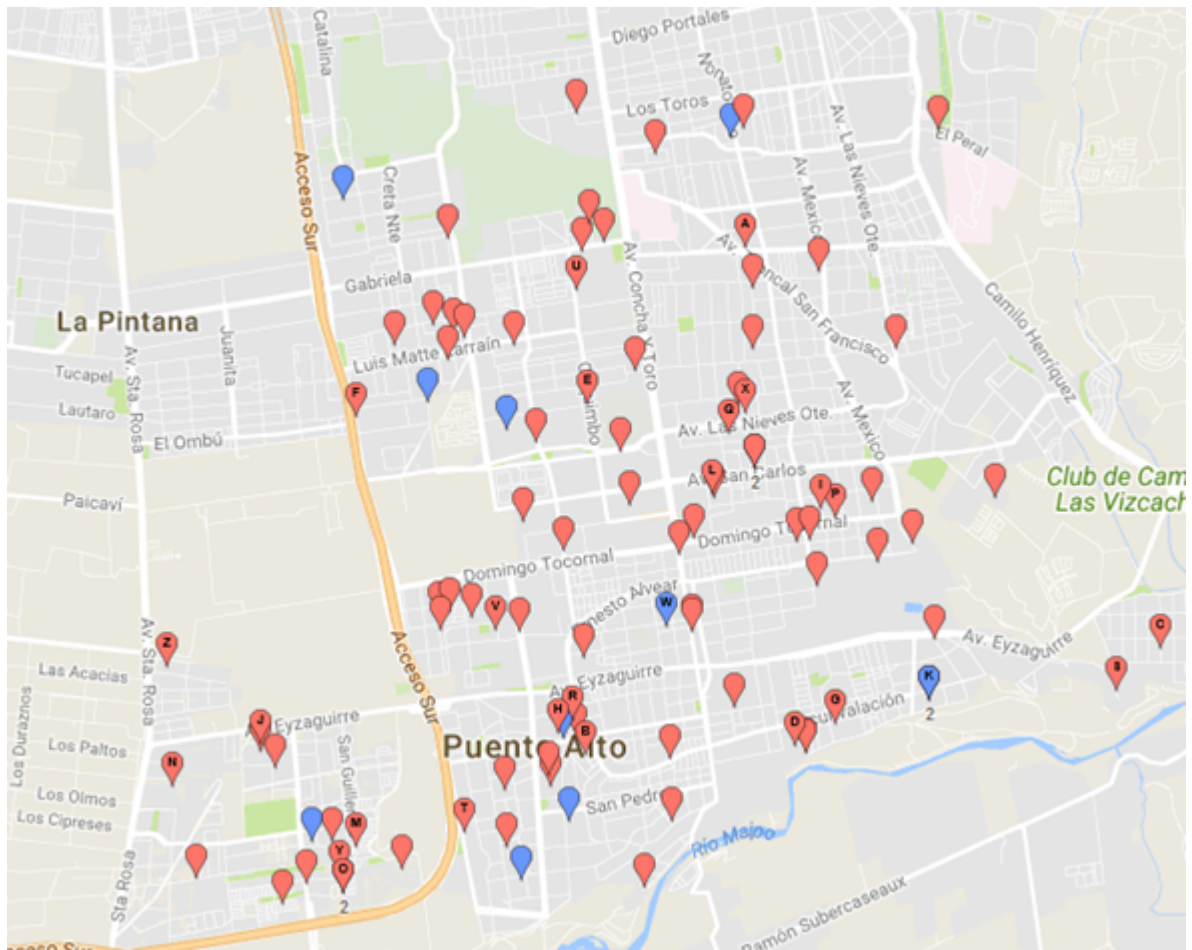


FIGURA 5.8. Geolocalización top 100 usuarios. Segmento B

En la figura 5.8 se puede observar la distribución geográfica de los 100 usuarios que más libros solicitaron en el segmento B. A priori se puede observar que, a diferencia del segmento A, aquí hay una fuerte presencia femenina.

Para poder determinar si el género influye en la frecuencia de préstamos en este segmento, se realiza el test chi cuadrado, al igual que en el análisis del segmento A, así se podrá observar si existe alguna diferencia entre ambos segmentos.

TEST CHI CUADRADO DE PEARSON. SEGMENTO B

Pregunta: ¿La realización de más préstamos que el promedio es independiente o dependiente del género?

Hipótesis:

TABLA 5.16. Hipótesis Chi2 Segmento B

h0	Solicitar más libros que el promedio es independiente del género
h1	Solicitar más libros que el promedio es dependiente del género

Valores:

TABLA 5.17. Valores Observados. Segmento B

Valores Observados			
Género	<o = 3	3<	Total
Hombres	177	37	214
Mujeres	540	262	802
Total	717	299	1016

TABLA 5.18. Valores Esperados. Segmento B

Valores esperados			
Género	<o = 5	5<	total
Hombres	151,0216535	62,97834646	214
Mujeres	565,9783465	236,0216535	802
total	717	299	1016

Parámetros:

TABLA 5.19. Parámetros test chi cuadrado. Segmento B

Chi2 calculado	19,23648185
grado de libertad	1
Nivel de significancia	0,01
chi2 crítico	6,635

Conclusión: Al observar el Chi2 calculado y el Chi2 crítico, se rechaza la hipótesis nula (h0) y se aprueba entonces la hipótesis alternativa (h1), por lo tanto para este segmento se puede indicar que solicitar más libros que el promedio es dependiente del género.

TABLA 5.20. Editoriales con mayor préstamo. Segmento B

	Editorial	Préstamos	Préstamos Acumulados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	AGUILAR CHILENA	349	349	9,9	9,9
2	SIGMAR	331	680	9,4	19,3
3	SM	231	911	6,5	25,8
4	NORMA	199	1110	5,6	31,5
5	SALAMANDRA	169	1279	4,8	36,3
6	ZIGZAG	156	1435	4,4	40,7
7	FONDO DE CULTURA ECONÓMICA	145	1580	4,1	44,8
8	ANDRÉS BELLO	90	1670	2,6	47,3
9	EDEBE	71	1741	2,0	49,4
10	EDITORIAL DESCONOCIDA	68	1809	1,9	51,3

Rankings:

En la tabla 5.20 se puede apreciar que se mantiene el liderazgo de Aguilar Chilena y Sigmar, sin embargo aparecen otras editorial como Salamandra (editorial española) que resulta ser significativa respecto de los títulos provenientes de ella y que se encuentran disponibles en la colección de Biblioníños.

TABLA 5.21. Títulos con mayor préstamos. Segmento B

	Títulos	Préstamos	Préstamos Acumulados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	LAS AVENTURAS DE TINTIN	40	40	1,1	1,1
2	METODO PARA LA ENSEÑANZA...	28	68	0,8	1,9
3	FRUITS BASKET	26	94	0,7	2,7
4	HARRY POTTER Y EL PRISIONE...	24	118	0,7	3,3
5	HARRY POTTER Y LA PIEDRA ...	24	142	0,7	4,0
6	CARACOLA	21	163	0,6	4,6
7	HARRY POTTER Y EL MISTERIO...	21	184	0,6	5,2
8	HARRY POTTER Y LAS RELIQUI...	20	204	0,6	5,8
9	HARRY POTTER Y EL CALIZ...	19	223	0,5	6,3
10	HARRY POTTER Y LA CAMARA...	19	242	0,5	6,9

En el caso de los títulos, se observa una fuerte presencia de la saga de J.K. Rowling “Harry Potter”, lo que concuerda con lo mencionado respecto de las editoriales, pues los ejemplares de esta saga que están disponibles en Biblioníños, corresponden a las versiones

publicadas por la editorial Salamandra, quien figura en la tabla 5.20 en el quinto lugar.

TABLA 5.22. Autores con mayor préstamos. Segmento B

	Autores	Préstamos	Préstamos Acumulados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	ROWLING, J K	169	169	5,1	5,1
2	PAZ, MARCELA,	48	217	1,4	6,5
3	CARVAJAL, VICTOR	42	259	1,3	7,7
4	HERGE,	42	301	1,3	9,0
5	LOBOS, THEMO	42	343	1,3	10,3
6	BLANCO, ADRIANA	40	383	1,2	11,5
7	BROWNE, ANTHONY	34	417	1,0	12,5
8	CARROLL, LEWIS	29	446	0,9	13,3
9	MILICIC, NEVA,	29	475	0,9	14,2
10	HARGREAVES, ROGER	28	503	0,8	15,1

Por último y en cuanto a los autores con más préstamo en este segmento, corrobora que la saga Harry Potter es lo más pedido. También se pueden observar autores chilenos como Marcela Paz o Víctor Carvajal y algunos autores extranjeros consagrados en el mercado del libro Álbum como Anthony Browne o Herge, quien también aparece como uno de los más solicitados en el segmento A.

En conclusión para el segmento B, se puede perfilar que el tipo de usuario con más solicitudes de préstamos corresponde a mujeres jóvenes de entre 16 a 30 años de edad, quienes pueden tener principal interés por sagas como Harry Potter o similares, y que además consultan materiales como cómic o mangas (Tintín o Fruits Basket).

TABLA 5.23. Hipótesis Chi2 Segmento A

h0	Solicitar más libros que el promedio es independiente del género
h1	Solicitar más libros que el promedio es dependiente del género

TABLA 5.24. Valores observados. Segmento C

Género	<o = 4	4<	total
Hombres	266	65	331
Mujeres	1100	326	1426
total	1366	391	1757

TABLA 5.25. Valores esperados. Segmento C

Género	<o = 4	4<	Total
Hombres	257,3397837	73,66021628	331
Mujeres	1108,660216	317,3397837	1426
Total	1366	391	1757

Parámetros:

TABLA 5.26. Parámetros test chi2. Segmento C

Chi2 calculado	1,613607057
Grado de libertad	1
Nivel de significancia	0,01
Chi2 crítico	6,635

Conclusión: Al observar el Chi2 calculado y el Chi2 crítico, se acepta la hipótesis nula (h0) por lo tanto para este segmento se puede indicar que solicitar más libros que el promedio es independiente del género.

Rankings:

En la tabla 5.27, se aprecia que nuevamente Aguilar Chilena, Sm y ZigZag son las editoriales más influyentes. Por otra parte, las primeras 7 editoriales son quienes concentran el 50 % de los préstamos de este segmento.

TABLA 5.27. Editoriales con mayor préstamo. Segmento C

	Editorial	Préstamos	Préstamos Acumulados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	AGUILAR CHILENA	1009	1009	14,2	14,2
2	SM	709	1718	10,0	24,3
3	ZIGZAG	525	2243	7,4	31,7
4	SIGMAR	451	2694	6,4	38,0
5	NORMA	385	3079	5,4	43,5
6	FONDO DE CULTURA ECONÓMICA	254	3333	3,6	47,1
7	ANDRÉS BELLO	206	3539	2,9	50,0
8	BAYARD	172	3711	2,4	52,4
9	EDEBE	144	3855	2,0	54,4
10	EKARE	122	3977	1,7	56,2

TABLA 5.28. Títulos con mayor préstamo. Segmento C

	Títulos	Préstamos	Préstamos Acumulados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	CONDORITO	57	57	0,8	0,8
2	LAS AVENTURAS DE TINTIN	50	107	0,7	1,5
3	LEOLEO.	45	152	0,6	2,1
4	METODO PARA LA ENSEÑANZA DE LECTURA Y ESCRITURA : FONETICOANALITICOSINTETICO	43	195	0,6	2,8
5	POPI.	40	235	0,6	3,3
6	CARACOLA.	33	268	0,5	3,8
7	REPORTERO DOC.	33	301	0,5	4,3
8	CONE	26	327	0,4	4,6
9	ALICIA EN EL PAIS DE LAS MARAVILLAS	25	352	0,4	5,0
10	SER PADRES.	25	377	0,4	5,3

Al analizar los préstamos de este segmento desde la perspectiva de los títulos, se refuerza la idea de que las publicaciones periódicas y los cómics son importantes en todos los segmentos y son quienes realizan mayores préstamos de manera individual. Es más, en este segmento aparece una publicación periódica destinada a padres "Ser Padres", la cual no estaba presente en los otros segmentos, lo que evidencia que la colección de Bibli Niños debiese considerar publicaciones periódicas pertinentes a cada segmento, puesto que la solicitud de revistas es transversal a la variable edad.

Desde la perspectiva de los autores, predominan los que son solicitados en los colegios, es decir textos de tipo académico. Solo aparece "Pepo" quien es el autor de Condorito, lo

TABLA 5.29. Autores con mayor préstamo. Segmento C

	Autores	Préstamos	Préstamos Acumulados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	PAZ, MARCELA,	109	109	1,6	1,6
2	PAREDES, MAURICIO,	91	200	1,4	3,0
3	PEPO,	84	284	1,2	4,2
4	DAHL, ROALD,	76	360	1,1	5,4
5	CARVAJAL, VÍCTOR	74	434	1,1	6,5
6	PELAYO P, PEPE,	74	508	1,1	7,6
7	BALCELLS, JACQUELINE	69	577	1,0	8,6
8	BROWNE, ANTHONY	66	643	1,0	9,6
9	NOSTLINGER, CHRISTINE	62	705	0,9	10,5
10	MILICIC, NEVA,	60	765	0,9	11,4

que una vez mas demuestra que este tipo de materiales son muy solicitados.

6. CONCLUSIONES

A raíz de los resultados obtenidos en el análisis del estudio de uso de las colecciones de Biblioníños, se pueden realizar conclusiones desde la mirada de la colección de esta unidad de información, así como del uso que los usuarios dan a ésta.

Como primera observación, es necesario mencionar que el alto índice de usuarios inscritos que no solicitaron préstamos en la biblioteca es un indicador a considerar, puesto que esto podría demostrar que muchos usuarios se inscriben en la biblioteca con la intención de retirar libros a domicilio, ya sea por motivos académicos o de entretenimiento, pero al parecer no encuentran respuestas a aquellas solicitudes. Esta primera observación se complementa con la constatación de que del total de la comunidad, un alto porcentaje retiró libros solo una vez. Considerando lo anterior, Biblioníños deberá tomar acciones de gestión, promoción y difusión para que este bajo porcentaje de participación de usuarios aumente.

Por otra parte, al establecer que más de la mitad de la colección no se prestó en el periodo estudiado, evidencia que gran cantidad de los materiales disponibles en la colección no son pertinentes a las necesidades de los usuarios.

En cuanto a los periodos de préstamos durante el año, es importante precisar que los meses de Julio, principalmente en periodo de vacaciones de invierno, y mayo, son los meses en donde más se presta. Por el contrario el mes de diciembre y febrero son los meses con menor préstamo. Por su parte, la frecuencia promedio de préstamos realizados en periodo estival o académico no varía, lo que cambia es el tipo de materiales que se solicitan en préstamo, lo que se ve reflejado principalmente por las editoriales que solicitan en cada periodo. Sin embargo, al visualizar en el periodo académico una gran presencia de materiales provenientes de pocas editoriales, como Aguilar ediciones o ZigZag, quienes representan un porcentaje importante de préstamos en cada segmento, se infiere que Biblioníños está absorbiendo una demanda de solicitudes de libros de carácter académico que es evidente. Lo anterior pone en evidencia que muchos de los usuarios son estudiantes de establecimientos educacionales que cuentan con bibliotecas escolares deficientes en sus colecciones o que

simplemente no cuentan con bibliotecas escolares, lo que de cierta manera es una mala gestión en términos de acceso y fomento de la lectura por parte de los equipos y autoridades de dichos establecimientos, principalmente de carácter particular subvencionado, ya que los establecimientos educacionales municipales y sus CRA trabajan de manera coordinada con un plan de lectura denominado Puente Alto Crece Leyendo, el cual forma parte de la subdirección de bibliotecas escolares del Centro Bibliotecario de Puente Alto.

Esta realidad desencadena en una problemática respecto de la adquisición de materiales que realiza Biblioníños, ya que ésta al ser una biblioteca pública y no escolar ha orientado solo una parte de su presupuesto para dar respuesta a las solicitudes de este tipo. Sin embargo, la necesidad de la comunidad de usuarios para acceder a estos materiales es una realidad presente que no se puede soslayar, por lo tanto Biblioníños debe seguir destinando recursos que vayan en respuesta a dichas demandas.

Por su parte, las solicitudes en época estival sitúan a Sigmar como una de las editoriales más solicitadas por la comunidad. Como ya se mencionó en el análisis, los materiales de esta editorial argentina que están presentes en la colección de Biblioníños, son libros para la primera infancia como libros con sonido, texturas y otras interacciones. Lo anterior demuestra que existe un interés de parte de la comunidad de usuarios en la lectura para los niños y niñas más pequeños.

Biblioníños, a lo largo de su gestión ha dado respuesta a esta necesidad ya que desde sus inicios en el año 2003 la biblioteca cuenta con una “guaguatoca” que dispone de materiales de este tipo, lo que es coherente desde el punto de vista de las políticas públicas que abordan la lectura en la primera infancia como eje fundamental para el crecimiento y formación de las niñas y niños.

Desde el punto de vista de la comunidad de usuarios, se concluye que gran parte de los usuarios activos tienen 10 años, sin embargo el promedio de edad para el universo de usuarios activos es de 23 años. También es importante señalar que existe una baja en el número de usuarios activos desde los 15 años en adelante, lo que se explica al considerar que Biblioníños no cuenta con materiales para este tipo de usuarios. Por lo tanto existe una transferencia de usuarios a otras bibliotecas del sistema CBPA o simplemente hay una fuga

de estos usuarios.

Por otra parte, se establece que no hay una fuerte relación entre las variables de edad y préstamo.

Al realizar la segmentación es importante señalar que el segmento A es quien tiene al 50 % de los usuarios activos, y que en todos los segmentos son las mujeres quienes tienen una fuerte presencia, de hecho el 68 % del total de usuarios activos son mujeres, y ellas realizan el 70 % de todos los préstamos.

Al realizar el test chi cuadrado por segmento se puede concluir que en los principales grupos (A y C) solicitar más libros que el promedio es independiente del género, esto a pesar de que hay más mujeres en el total del universo.

6.1. Patrones de uso por segmento

Los materiales mayormente solicitados en el Segmento A, fueron publicaciones periódicas y cómics, lo que indica que los usuarios están solicitando mayoritariamente materiales para satisfacer sus necesidades de ocio y entretenimiento. En este segmento el préstamo por sobre el promedio es dependiente del género, sin embargo quienes pidieron materiales con mayor frecuencia fueron hombres.

Por su parte el Segmento B, segmento de tipo juvenil, se puede observar desde la variable título y de la variable autor que existe una fuerte solicitud de materiales de novela fantástica, especialmente la serie Harry Potter y también materiales como cómic o manga. Por lo tanto, el perfil de este segmento se define como mujeres jóvenes que solicitan materiales de novela fantástica y manga. Este segmento es el más débil en términos de cantidad de préstamo y lo anterior se explica por la poca oferta de materiales juveniles, lo que de cierta manera corta la cadena o ciclo vital del lector desde la infancia hacia la adultez.

Por último, en el Segmento C se puede observar que si bien hay una coherencia con lo que pide el Segmento A, también las solicitudes de materiales de tipo educativo aumenta, de hecho es en este segmento que aparecen materiales solicitados como el “método matte” el cual es un material para la enseñanza de la lectura y escritura. También se visualizan solicitudes de publicaciones periódicas pero orientadas a los padres como la revista “Ser Padres”. Esto indica que el segmento C se visualiza con un patrón de uso en donde principalmente mujeres, solicitan materiales de tipo educativo, ya sea con fines familiares o profesionales y que además solicitan revistas orientadas al cuidado y educación de niñas y niños.

6.2. Respecto de los estudios de uso

Según la literatura existen dos grandes tipologías de estudios de uso, por un lado el estudio centrado en la colección y por otro lado el estudio basado en los usuarios. En este contexto, el presente trabajo se desarrolló bajo este último prisma, ya que para desarrollar la colección de una biblioteca que atiende a una comunidad determinada es necesario conocer los perfiles de uso y las tendencias que la comunidad da su colección.

La importancia de realizar un estudio de este tipo radica, desde el punto de vista de la gestión, en que al obtener información valiosa se pueden optimizar los distintos recursos, tanto humanos como económicos y también una economía de tiempo y espacio.

Al obtener esta información se pueden destinar los mismos recursos económicos a adquirir materiales pertinentes a las necesidades de los usuarios, evitando así la adquisición o suscripción de materiales que jamás serán utilizados o que tendrán muy poca relevancia para los usuarios. Esto ayudará a su vez en que el tiempo usado para adquirir, procesar y disponibilizar los materiales sea utilizado en los materiales que realmente van a tener un

uso por parte de los usuarios.

Por otra parte al evaluar la colección se pueden tomar decisiones como promover materiales valiosos que no están siendo usados o evaluar materiales para su descarte, ya sea por destrucción o donación a otras organizaciones, liberando así metros lineales en las bodegas o en las estanterías disponibles para los usuarios.

6.3. Respecto del Plan Nacional de la lectura

Las acciones antes mencionadas, van en directo beneficio de la comunidad, y pueden ser consideradas como mecanismo efectivo para dar acceso a la información, lo que finalmente se traduce como una gestión que propicia y favorece la promoción de la lectura. Esto considerando que “la promoción de la lectura implica todas aquellas actividades que propician, ayudan, impulsan y motivan un comportamiento lector favorable, o en algunos casos, más intenso del que se acostumbraba.” (de Cárdenas Cristiá y Rodríguez Cabrera, 2008)

En ese contexto, al estudiar una biblioteca pública como lo es Biblioniños, se evidencian ciertas condiciones o situaciones que se pueden repetir en otras unidades de información similares en el ámbito público, por lo tanto se hace necesario que las instituciones gubernamentales pertinentes puedan utilizar mecanismos o estudios similares que arrojen resultados, que a su vez les permitan tomar decisiones futuras respecto de adquisición y dotación de materiales a las bibliotecas y así dar un acceso coherente a las distintas comunidades, optimizando sus recursos.

Por último, este estudio nace como una necesidad, y se enmarca en las políticas públicas emanadas desde el año 2015, puesto que dicha política “considera la generación y difusión de conocimiento (investigaciones, seminarios, encuestas, etc.) que aporten a la toma de decisiones y definiciones sobre materias que conciernen al campo de la lectura como,

por ejemplo, hábitos y comportamiento lector, uso de bibliotecas, rol de los mediadores, nuevos formatos y soportes, entre otras,” (de la lectura (Chile) et al., 2015)

BIBLIOGRAFIA

Arrau, M. F. L., Norambuena, C. N., y González, F. R. (2017). *Fomento lector en espacios no convencionales. investigación y catastro nacional*. Descargado 2017-12-12, de http://docplayer.es/63554495-Fomento-lector-en-espacios-no-convencionales-investigacion-y-catastro-nacional.html#show_full_text

Bravo, C. (2011). Bibliotecas públicas y ciudadanía en Chile: Período 1993-2010. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*(69).

Calva González, J. J. (2016). Los usuarios como base para el desarrollo de colecciones: la biblioteca pública. *Investigación bibliotecológica*, 30(68), 9–13.

Cavallo, G., Chartier, R., y cols. (1998). *Historia de la lectura en el mundo occidental*. Taurus Pensamiento.

lc Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, . (2015). *Política nacional de la lectura y el libro 2015-2020*. Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, Consejo Nacional del Libro y la Lectura.

de Cárdenas Cristiá, A., y Rodríguez Cabrera, L. (2008). Aspectos teóricos conceptuales dirigidos a la promoción de la lectura en niños y jóvenes. *Ciencias de la Información*, 39(2).

de Desarrollo Social Chile, M. (2016). *Índice de prioridad social de comunas 2015*. Descargado 2017-12-26, de <https://www.gobiernosantiago.cl/wp-content/uploads/2014/12/INDICE-DE-PRIORIDAD-SOCIAL-2015.pdf>

de Estadísticas Chile, I. N. (2017). *Censo 2017 - todos contamos*. Descargado 2017-12-26, de http://www.censo2017.cl/wp-content/uploads/2017/12/Presentacion_Resultados_Definitivos_Censo2017.pdf

de la Cultura y Las Artes, C. N. (2017). *Sitio oficial*. Descargado 2017-12-27, de <http://www.cultura.gob.cl/>

de la lectura (Chile), P. N., Eliessetch Foncillas, K., Espinoza Orcaistegui, P., y Hachim Díaz, M. (2015). *Plan nacional de la lectura 2015-2020*. Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, U. (2001). *Directrices ifla/unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Descargado 2017-12-19, de http://www.bibliotecaspublicas.cl/624/articles-73333_archivo_12.pdf

Massísimo, y Sánchez de Boado, À. (2004). Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (ii): métodos basados en el uso de la colección. En *Anales de documentación*.

Miguel, S., y González, C. (2000). *Evacol. guía metodológica para la evaluación de colecciones — proyecto de investigación - desarrollo de colecciones en bibliotecas universitarias: Metodología de evaluación*. Descargado 2017-12-27, de <http://evacol.fahce.unlp.edu.ar/>

Pérez López, A. (2002). La evaluación de colecciones: métodos y modelos. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 25, 321–360.

Petit, M. (2001). *Lecturas: del espacio íntimo al espacio público*. Fondo de cultura económica.

Sánchez Vignau, B. S., Alfonso Espinosa, L., y Guerra Santana, Y. (2008). Tecnologías, comunicación y desarrollo de colecciones. *Ciencias de la Información*, 39(1).

Yepes Osorio, L. B. (2002). *Elaboración de proyectos institucionales de promoción de lectura* (n.º 372.42 Y47e). Medellín, CO: Comfenalco-Antioquia.

Zapata, D. Á., Molina, N. Y. O., Giraldo, Y. N. G., Sierra, L. M. G., Estrada, L. M., y Vargas, M. G. (2009). La promoción de la lectura en las bibliotecas públicas de medellín. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 31(1), 161–205.