

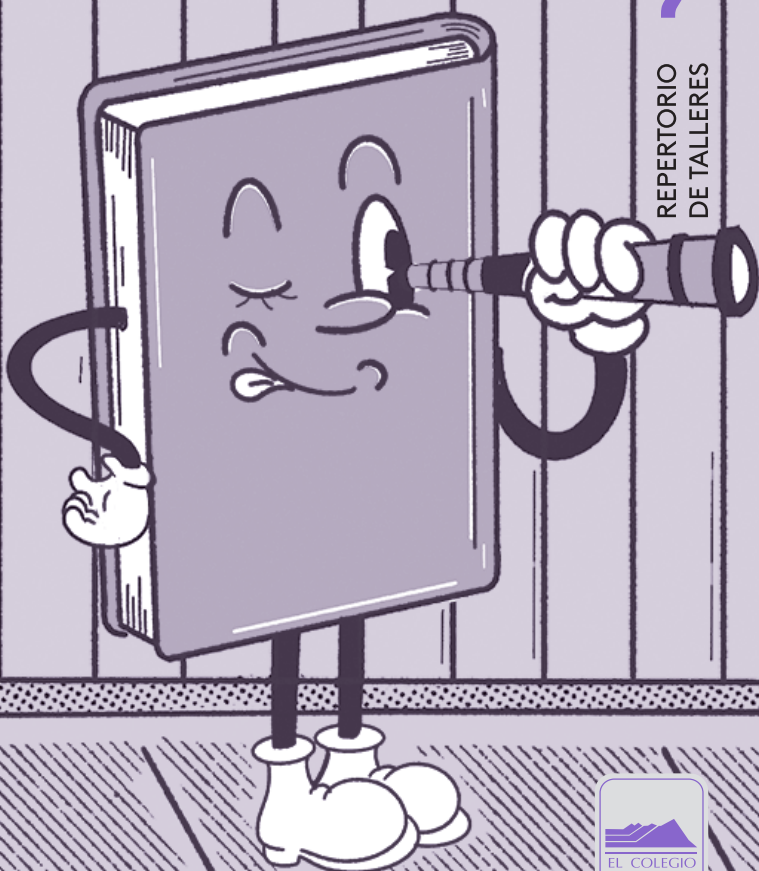
# Reconocer lectores

Pasos básicos para un taller

Danays del Carmen Castelo Agüero

7

REPERTORIO  
DE TALLERES



## **El Colegio Mexiquense, A.C.**

---

Dr. Raymundo César Martínez García  
*Presidente*

Dr. Miguel Adolfo Guajardo Mendoza  
*Secretario General*

Dra. R. Margarita Vasquez Montaña  
*Coordinadora de Investigación*

# Reconocer lectores

Pasos básicos para un taller

Danays del Carmen Castelo Agüero

7

REPERTORIO  
DE TALLERES



411           Castelo Agüero, Danays del Carmen  
CBV           Reconocer lectores. Pasos para un taller /Castelo Agüero, Danays  
1KLCM       del Carmen. — México: El Colegio Mexiquense, A. C., 2024.

16 páginas. — (Repertorio de talleres: 7)

ISBN: 978-607-2620-02-5

1. Taller para identificar usuarios de bibliotecas. 2. Técnicas para  
identificar usuarios de bibliotecas.3. Bibliotecas y usuarios. I t.

Primera edición, 2024

ISBN: 978-607-8836-95-6 (colección)

ISBN: 978-607-2620-02-5 (fascículo 7)

Responsable técnico del proyecto: Sebastián Rivera Mir

Coordinación de la colección: Roberto Urra Sandoval

Coordinación editorial: Carlos Francisco Gallardo Sánchez

Diseño y formación editorial: Jorge Brozon

Corrección de textos: Irani Larios

Cuidado de la edición: Verónica Vega Rocha

Ilustrador: Roberto Jiménez "Basurita blanca"

D. R. © EL COLEGIO MEXIQUENSE A.C.

Ex hacienda Santa Cruz de los Patos, s/n

Col. Cerro del Murciélago

Zinacantepec 51354, México

MÉXICO

e-mail: [ventas@cmq.edu.mx](mailto:ventas@cmq.edu.mx)

<<http://www.cmq.edu.mx>>

<<https://lecturaedomex.mx>>

*Este volumen fue realizado por Danays del Carmen Castelo Agüero y por el proyecto "El ecosistema del libro en el Estado de México. Hacia un observatorio de la lectura", financiado por la convocatoria Conahcyt-Pronaces, núm. 00319129. Su contenido busca divulgar conocimientos respecto al funcionamiento de los libros, promoviendo su lectura entre el público general. Cabe señalar que la presente publicación no ha sido sometida a revisión por pares ciegos.*

*Queda prohibida la reproducción parcial o total del contenido del presente volumen sin contar previamente con la autorización expresa y por escrito de los titulares de los derechos patrimoniales, en términos de la Ley Federal de Derechos de Autor, y en su caso de los tratados internacionales aplicables. La persona que infrinja esta disposición se hará acreedora a las sanciones legales correspondientes.*

Impreso y hecho en México/Printed and made in Mexico.

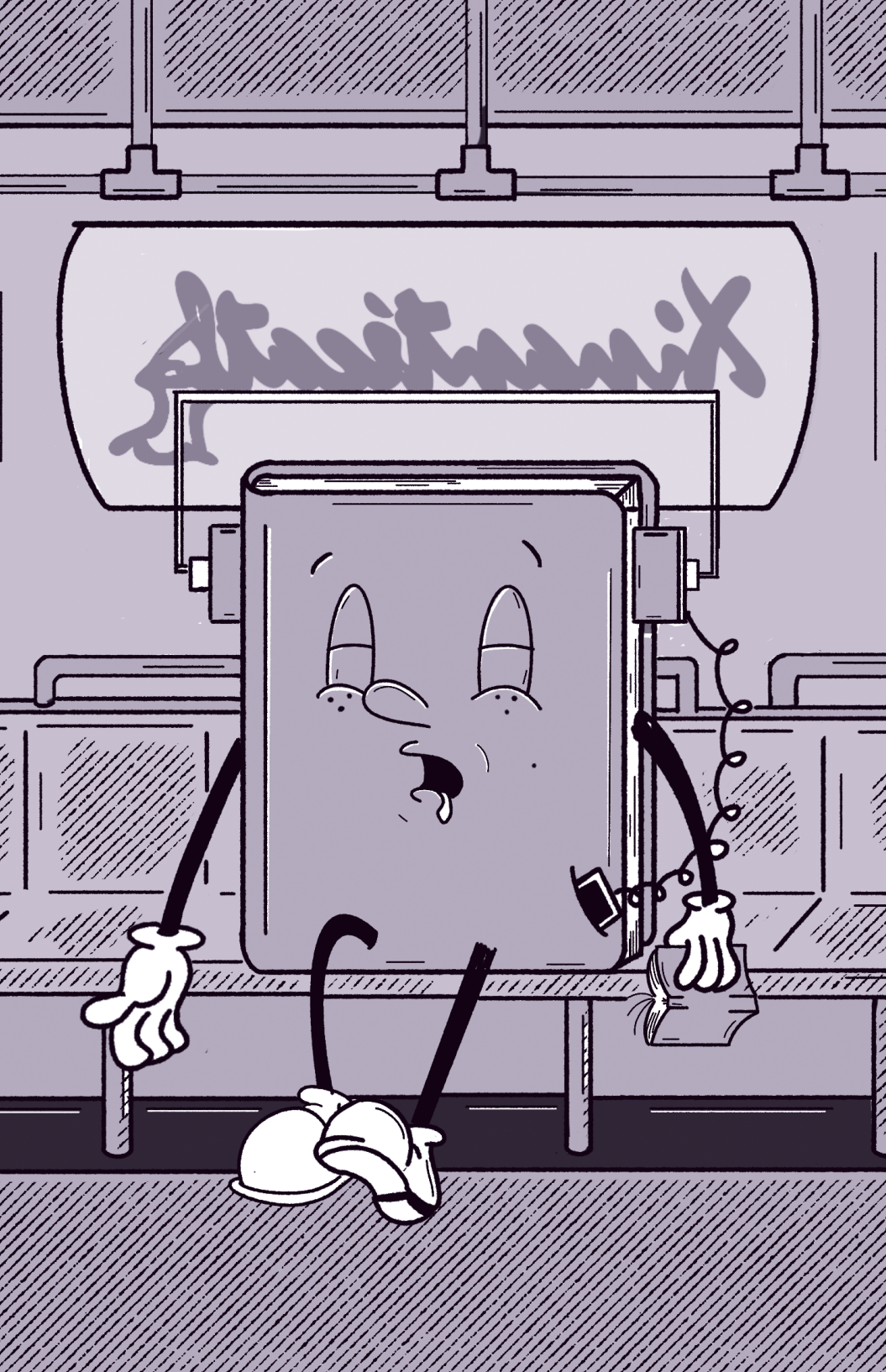
Ejemplar gratuito, queda prohibida su venta.

## Sobre este volumen y el taller para conocer el perfil del usuario en bibliotecas

Este volumen es el séptimo de diez que componen la colección titulada “Repertorio de talleres”, la cual recopila las experiencias de los encuentros didácticos organizados desde el proyecto de investigación “El ecosistema del libro en el Estado de México. Hacia un observatorio de la lectura” (Conahcyt 2022-2024).

En este número queremos recopilar la experiencia del taller “El perfil del usuario. La base del servicio de información”, mediado por la bibliotecaria e investigadora Danays del Carmen Castelo Agüero y dirigido a las bibliotecarias y los bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas del Estado de México. En este volumen quisimos recabar los contenidos esenciales del taller para aportar y reforzar el trabajo de los bibliotecarios en su reconocimiento de los lectores de su comunidad. En éste se puede encontrar una metodología para resolver las necesidades del contexto bibliotecario local desde el estudio de los usuarios.

El taller se realizó el 6, 13, 29 y 27 de junio de 2023 en la Biblioteca Infantil y Juvenil del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) Toluca. En cada sesión participaron 20 bibliotecarias y bibliotecarios, y estamos convencidos de que esta instancia de aprendizaje y enseñanza mutua fue provechosa para sus labores de fomento lector ¡Esperemos que también sea útil en tu tarea de reconocer a los lectores!



Este volumen ha sido creado como una herramienta básica que permite a los bibliotecarios encontrar un método resumido para hacer un estudio sobre las necesidades de información de su comunidad. Esto les facilita el diseño de productos y servicios de información adaptados a los intereses de dicha comunidad.

### **¿Qué es un estudio de necesidades de información?**

Las investigaciones sobre las necesidades de información forman parte de los estudios de usuarios, y mediante su aplicación se hace una caracterización del usuario, específicamente de los intereses informativos que tiene y los recursos de información que necesita para desempeñar diferentes actividades dentro de la comunidad (Hernández, 2007).

### **¿Para qué hacer un estudio de necesidades de información?**

Los estudios de necesidades de información son fundamentales en la planeación de las actividades de la biblioteca; a partir de ellos se diseñan los servicios y se desarrollan las colecciones, incluso las capacitaciones del bibliotecario se enfocan en las temáticas que resultan de estos estudios.

### **¿Cómo se hace un estudio de necesidades de información?**

Comenzamos con una pregunta:

¿La comunidad está enterada de que existe una biblioteca y que sus servicios son gratuitos?

.....

.....

.....

.....

### **Paso 1. Diagnóstico de la comunidad**

Es fundamental que se conozca la comunidad a la que pertenece la biblioteca. Para esto, el bibliotecario debe obtener información de los aspectos económico, político y social, que le muestren la situación actual de la comunidad.

¿Cuáles son las características de mi comunidad?

Urbana  Rural

Grupos de edades:

Grupos por género:

Nivel educativo alcanzado:

Situación laboral de los mayores de edad:

Ingreso familiar:

Constitución familiar:

Identificación étnica:

Principal actividad económica:

Empleo del tiempo libre:

Conectividad a internet:

Grupos políticos:

Adicciones:

Conflictos:

Las fuentes para recabar la anterior información pueden ser **la observación directa, la experiencia derivada de ser parte de la comunidad o fuentes documentales como los censos de población**. Las variables pueden aumentar o disminuir a criterio del propio bibliotecario y en función de la profundidad con que se pretenda hacer el diagnóstico. Todas deben responderse de forma general con porcentajes de ser posible, de manera que la descripción de la comunidad sea lo más clara posible.

Una herramienta muy útil para completar este primer paso es la realización de una **matriz FODA de la biblioteca**:

“F”, fortalezas: son elementos positivos que posee la biblioteca, como personal capacitado, personal apasionado, colección actualizada, libros en buen estado e instalaciones espaciosas.

“O”, oportunidades: son elementos positivos, pero en este caso son externos a la biblioteca, por ejemplo, si recibe donaciones, si hay buenas relaciones con escuelas, o si la comunidad se interesa por las actividades que ahí realizan.



“D”, debilidades: son aspectos negativos o que necesitan ser mejorados al interior de la biblioteca, por ejemplo, si no cuentan con conexión a internet, si el personal es desinteresado, la falta de ventilación o si se tiene un fondo bibliográfico desorganizado.

“A”, amenazas: son aspectos externos que interfieren con la realización de las actividades en la biblioteca, como violencia en la comunidad, autoridades municipales que no se involucran con el trabajo de la biblioteca, etcétera.

**En la siguiente tabla se proporciona un ejemplo sobre cómo llenar el FODA de tu biblioteca. Lo importante es que puedas ofrecer otros ejemplos para continuar y completar el ejercicio.**

F	Acceso gratuito y amplio a recursos educativos y culturales.
---	--

O	Establecer alianzas con escuelas y universidades.
---	---

D

Carecer de presupuesto para comprar nuevos libros.

A

Falta de interés y de participación de la comunidad.

Es importante destacar que, desde su creación en la década de los sesenta por Albert Humphrey, la matriz FODA es una herramienta enfocada en la planificación que se ha utilizado en varios sectores. La explicación en este documento es sólo un ejemplo que facilita su realización por parte de los encargados de bibliotecas públicas.

## **Paso 2. Identificación y registro de usuarios potenciales**

El registro de usuario es distinto al que llenan los usuarios a la entrada de la biblioteca, en el primero se registrarán los usuarios reales que visitan la instalación.

Para lograr este objetivo, se debe revisar **la misión** y **los objetivos** de **la biblioteca**, así, los usuarios que estén relacionados con el

cumplimiento de éstos serán los **usuarios potenciales**, y es necesario tener un registro para posibilitar la comunicación con ellos.

La meta es que los usuarios potenciales se conviertan en reales, pero muchas veces hay que salir a buscarlos. Por eso es necesario un **registro con sus datos de contacto** con el diseño de una escaleta, como a continuación se muestra.

### Escaleta para hacer el registro

Nombre	Dirección postal	Dirección electrónica	Teléfono	Lugar de estudio o trabajo

Estos datos se pueden obtener de fuentes documentales como nóminas de pago, listas de matrículas escolares, listas de personal, grupos en redes sociales y de fuentes no documentales (personales), como maestros, encargados de personal en fábricas y empresas, mediadores, entre otros.

### Paso 3. Segmentación de los usuarios

Una vez identificados los usuarios potenciales y registrados sus datos de contacto, se procede a hacer segmentos de usuarios

según sus necesidades de información. Lo que se segmenta son las necesidades y capacidades del lector. En este paso se puede utilizar el registro anterior e ir ampliando la información sobre el usuario. **El registro se enriquece con los intereses, la motivación, el conocimiento y la posición de cada usuario dentro de la comunidad.**

Ver ejemplo de escaleta para segmentar usuarios.

Al analizar la información plasmada en este registro, el bibliotecario puede crear varios grupos de usuarios en los que se enfocará para crear productos y servicios de información que satisfagan sus necesidades. Lo cual contribuirá a la solución de problemas reales de la comunidad con el aporte de cada individuo (Martín Moreno, 2007). A continuación, se enlistan algunos ejemplos de grupos de usuarios:

- Empleados de la fábrica
- Niños de la primaria
- Adultos Mayores
- Niños con discapacidad visual
- Productores de aguacate

Una vez que se tengan **los grupos de usuarios**, se debe investigar sobre sus necesidades de información y **cómo la biblioteca puede ayudarlos a desempeñar sus actividades.**

Por ejemplo, en el caso del grupo “Niños de la primaria”, una actividad en la que se les puede apoyar es en la realización de las tareas escolares. En ese sentido, se puede crear un “Club de tareas”, y en este acercamiento a la biblioteca se puede aprovechar para involucrarlos en otros servicios, como educación de usuarios y promoción de la lectura. El grupo se puede segmentar a su vez como “primaria baja” o “primaria alta” para hacer más específica la determinación de sus necesidades de información.



## **Paso 4. Determinación de necesidades de información y disponibilidades de aprendizaje**

Para determinar las necesidades de información y disponibilidades de los usuarios, se necesita profundizar en el análisis de algunas variables que corresponden a dos áreas diferentes.

### **1) Necesidad de información:**

- Temática
- Frecuencia
- Autores
- Fechas
- Editoriales

### **2) Disponibilidades de aprendizaje del usuario:**

- Velocidad de lectura
- Tiempo que dedica a la lectura
- Puede leer o escribir en lengua indígena
- Puede leer o escribir en otro idioma
- Manejo de tecnologías de información

Para ilustrar este paso, se retoma el ejemplo del grupo “Niños de la primaria”, las necesidades de información de este grupo pueden ser:

- Efemérides
- Hechos históricos
- Valores
- Operaciones matemáticas
- Caligrafía
- Cuidado del medio ambiente

La fuente documental que puede consultarse en este paso son los planes de estudio y planificaciones de clases de los maestros.

**El maestro es una fuente personal que es muy recomendable consultar.**

## Paso 5. Diseño de servicios

El paso final se realiza con toda la información que se ha recabado durante el proceso y consiste en **planificar el servicio que dará respuesta a la necesidad de información**. Se debe pensar en un horario que se ajuste al usuario y organizar la logística de la biblioteca para recibirlo. Es posible que también sea necesario aumentar la colección, mediante donaciones o préstamos interbibliotecarios.

Independientemente de la red y la comunidad a la que pertenezca **una biblioteca**, y a la que el cumplimiento de su misión está ligada, **tiene características que la hacen única y diferente a cualquier otra comunidad**, por tanto debe cumplir con la misión designada de acuerdo al tipo de biblioteca que es y con los objetivos genéricos que se le asignan desde el sistema o la red. No obstante, es fundamental que se plantee objetivos específicos que estén adaptados a sus usuarios y a satisfacer sus necesidades informativas.

Los pasos contenidos en este texto son una modificación de los nueve procesos de la metodología AMIGA, propuesta por Paula Núñez en 2004.

## Recursos electrónicos

Hernández, Salazar Patricia (2007), "La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información", *Revista General de Información y Documentación*, vol. 17, núm. 2, Madrid, Universidad Complutense de Madrid (UCM), pp. 103–121. Documento disponible en: <<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0707220103A>>(consulta:2/3/2024).

Martín, Moreno Carmen (2007), "Metodología de investigación en estudios de usuarios", *Revista General de Información y Documentación*, vol. 17, núm. 2, Madrid, Universidad Complutense de Madrid (UCM), pp. 129-149.

Documento disponible en:<Metodología de investigación en estudios de usuarios | Revista General de Información y Documentación (ucm.es)> (consulta:5/3/2024).

Núñez, Paula, Israel (2004), "AMIGA: una metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades" *Acimed*, vol. 12, núm. 4, julio-agosto 2004, La Habana, Cuba, Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM), documento disponible en:<AMIGA: una metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades (sld.cu)>(consulta:24/3/2024).



# NOTAS

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

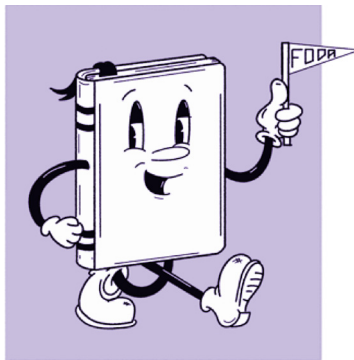
---

---

---

---

---



**Reconocer lectores. Pasos básicos para un taller** (Repertorio de Talleres, núm. 7), se terminó de imprimir en el mes de noviembre de 2024 en los talleres de Jiménez Servicios Editoriales/Miguel Ángel Jiménez Peñaloza, Cerrada de la Arboleda, núm. 7-11, Col. Lomas de Bellavista, Atizapán de Zaragoza 52966, México, con teléfono 55 3984 2439; E-mail: <jimenezservedit@gmail.com>.

La presente edición, sobre papel bond blanco alta opacidad de 90 g/m<sup>2</sup> para los interiores y cartulina sulfatada una cara de 12 puntos para el forro, constó de 1000 ejemplares más sobrantes para reposición y para su composición se utilizó la familia tipográfica Brown, diseñada por y para Lineto.

**Reconocer lectores. Pasos básicos para un taller** es el séptimo volumen de la colección “Repertorio de talleres”, que consta de diez títulos. Deriva de un taller dirigido a bibliotecarios y les proporciona una herramienta para estudiar las necesidades de información de su comunidad o localidad. Conocer la comunidad a la que pertenece la biblioteca es fundamental para planear sus actividades. Un recurso útil para realizar este diagnóstico es la matriz FODA. Además, es crucial identificar y registrar a los usuarios potenciales, que generalmente están alineados con la misión y los objetivos de la biblioteca. El bibliotecario puede clasificar a estos usuarios en distintos grupos y diseñar productos y servicios de información que satisfagan sus necesidades. Es importante resaltar que cada biblioteca posee características que la hacen única y diferente.

Esta colección forma parte del proyecto El ecosistema del libro en el Estado de México: Hacia un observatorio de la lectura, financiado por el Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnología. Su objetivo es fortalecer el diálogo entre los actores que conforman este ecosistema: escritores, lectores, editores, libreros, bibliotecarios, mediadores de lectura, profesores y otros interesados de la sociedad civil, así como académicos y funcionarios públicos. Generar espacios donde estos actores puedan coincidir y debatir es esencial para mejorar las condiciones de lectura en el Estado de México, y esta colección busca crear las condiciones para propiciar dichos encuentros.



EL ECOSISTEMA  
DEL LIBRO EN EL  
ESTADO DE MÉXICO  
HACIA UN  
OBSERVATORIO  
DE LA LECTURA



**CONAHCYT**  
CONSEJO NACIONAL DE HUMANIDADES  
CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS

ISBN 978-607-2620-02-5



9 786072 620025