

Perfil de los usuarios de las bibliotecas municipales de Lima

Profile of users of Lima's municipal libraries

Cesar E. Alvildo Daza

Banco Central de Reserva del Perú, Lima, Perú

Contacto: cesaralvildodaza@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-1387-129X>

Resumen

Este estudio analiza las características y necesidades de los usuarios de las bibliotecas municipales de Lima, diseñando un instrumento de encuesta que segmenta a los usuarios en tres categorías: U1, U2 y U3, según su perfil, demandas y opiniones. Los resultados indican que, aunque los usuarios frecuentan las bibliotecas, principalmente por el espacio, se sienten satisfechos a pesar de no utilizar plenamente los servicios bibliotecarios. Se identifican problemas estructurales persistentes en las bibliotecas, a pesar de su crecimiento en número. Se proponen recomendaciones para mejorar la comprensión de las necesidades de los usuarios y expandir la investigación a otras regiones del país.

Palabras clave: bibliotecas municipales, usuarios, segmentación, encuestas, Lima.

Abstract

This study analyzes the characteristics and needs of Lima's municipal library users, designing a survey instrument that segments users into three categories: U1, U2, and U3, based on their profiles, demands and opinions. The results indicate that, although users frequent libraries for the space, they are satisfied despite not fully utilizing library services. Persistent structural problems in libraries are identified, despite their growth number. Recommendations are proposed to improve the understanding of user needs and expand research to other regions of the country.

Keywords: municipal libraries, users, segmentation, surveys, Lima.

Recibido: 2024-10-20 / Revisado: 2024-11-24 / Aceptado: 2024-11-25 / Publicado: 2024-12-27

Introducción

La Ley Orgánica de Municipalidades No. 27972 establece que todos los distritos del país deben gestionar al menos una biblioteca municipal (El Peruano, 2014). Sin embargo, en Lima, solo 32 distritos contaban con una biblioteca municipal en 2019 (INEI, 2020). Según esta fuente, la ciudad tenía un total de 52 bibliotecas municipales, de las cuales, en 9 distritos contaban con más de una biblioteca, 23 con una sola biblioteca, y 11 no tenían ninguna biblioteca.

El Sistema Nacional de Bibliotecas (SNB) proporcionó información sobre el área que las municipalidades destinan para el funcionamiento de sus bibliotecas. Se encontró que el 57.4% de los distritos de Lima asignan menos de 30 m² a sus bibliotecas municipales; un 19.1% destina entre 30 y 54 m², mientras que el 14.9% les otorga entre 55 y 79 m² (SNB, 2023). Esto indica que las bibliotecas municipales de la ciudad son pequeñas. Aunque el número de bibliotecas municipales ha aumentado, su tamaño y recursos no necesariamente cubren las necesidades de la población limeña. Por ello, es fundamental reflexionar sobre el propósito multifuncional de las bibliotecas, teniendo en cuenta al usuario.

Mario Vargas Llosa (2013) sugirió que, más allá de ser espacios exclusivamente dedicados al estudio e

investigación, las bibliotecas también son lugares para soñar y fantasear:

Existe la creencia equivocada de que una biblioteca es una institución donde se va solo a estudiar y a investigar, no obstante, aquella es apenas una de las funciones de una biblioteca ya que es, también, un lugar donde uno se refugia para soñar y fantasear.

Esta definición más flexible permite reconocer que las bibliotecas no solo ofrecen un espacio para leer, sino que atienden diversas necesidades de la comunidad. En efecto, cada vez, más bibliotecas ofrecen actividades adicionales: los usuarios pueden acudir a estudiar e investigar, pero también para trabajar, leer el periódico, participar en talleres infantiles o programas culturales, hacer nuevas amistades, o formar parte de eventos. Por ello, es relevante mejorar los servicios bibliotecarios para satisfacer las nuevas necesidades que los usuarios demandan.

El objetivo general de la presente investigación es elaborar un diagnóstico de los usuarios mediante un análisis de su perfil, opiniones y demandas, a partir de encuestas realizadas en seis bibliotecas municipales de Lima. Con esta información se pretende encontrar hallazgos que ayuden a mejorar los servicios bibliotecarios de la ciudad.

Metodología

La investigación utilizó un enfoque inductivo, realizando un experimento con los usuarios de seis bibliotecas municipales seleccionadas de Lima Metropolitana. Este enfoque permitió identificar generalizaciones empíricas sobre el perfil, demandas y opiniones de los usuarios con respecto a los servicios bibliotecarios (Maletta, 2015). El trabajo de campo se llevó a cabo durante el primer trimestre de 2020, antes de la cuarentena decretada por el COVID-19.

La selección de bibliotecas fue no probabilística por conveniencia, basada en la infraestructura municipal, accesibilidad y datos disponibles en sus sitios web o redes sociales. Inicialmente, se visitaron las bibliotecas para evaluar su estado y afluencia de usuarios. Una biblioteca fue excluida por su mal estado, y otra rechazó la participación debido al cierre temporal por talleres de verano. Estas bibliotecas fueron reemplazadas por las de San Miguel y Los Olivos.

Realizamos visitas no consecutivas a las salas de lectura de las bibliotecas entre enero y marzo de 2020, principalmente por las tardes, horario señalado por los responsables como el de mayor afluencia. En las salas de lectura de las bibliotecas, se dio una encuesta a los usuarios voluntarios para que la completaran anónimamente, obteniendo un total de 514 respuestas. El contenido de la

encuesta se presenta en el Anexo 1, y la distribución de las encuestas por biblioteca se detalla en la Tabla 1.

Tabla 1

Lista de bibliotecas municipales seleccionadas

Nombre de la Biblioteca	Distrito	N° usuarios encuestados (porcentaje del total)
Biblioteca Municipal Ricardo Palma	Miraflores	137 (27%)
Biblioteca Municipal de San Isidro	San Isidro	110 (21%)
Biblioteca Municipal Javier Prado	Lince	55 (11%)
Biblioteca Municipal María Rostworowski	Los Olivos	52 (10%)
Biblioteca Municipal de Jesús María	Jesús María	133 (26%)
Biblioteca Municipal Juan Mejía Baca	San Miguel	27 (5%)

Las encuestas se procesaron en una base de datos. Aplicamos estadística descriptiva para identificar tendencias en las respuestas de los usuarios con el fin de segmentarlos en grupos, optimizando la comprensión de sus demandas en relación con los servicios bibliotecarios.

Resultados

En primer lugar, se segmentaron a los usuarios por género, observándose resultados homogéneos en la mayoría de las preguntas de la encuesta. A continuación, se compararon las respuestas de los usuarios que residían en el mismo distrito que la biblioteca municipal (denominados "usuarios internos") con aquellos que

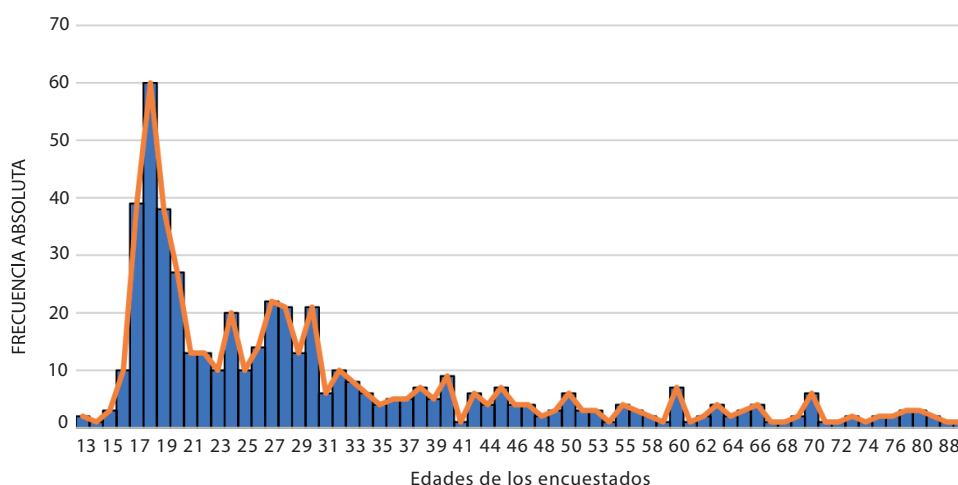
vivían en distritos diferentes ("usuarios externos"). Los resultados fueron equitativos, excepto en las siguientes variables:

- Los usuarios internos utilizan material preuniversitario en un 19%, mientras que los externos lo utilizan en un 38%.
- Los usuarios internos utilizan material bibliográfico de literatura en un 43%, superando a los externos en un 15%.
- El 20% de los usuarios internos señala la distancia como un problema, en contraste con el 46% de los usuarios externos.

No obstante, se buscó una segmentación que revele patrones de uso de las bibliotecas. Ante ello, se evaluaron las frecuencias absolutas por edad, observándose tres comportamientos estadísticos distintos que, coincidentemente, agrupaban tres grupos etarios que utilizan la biblioteca municipal con un propósito diferente (ver Figura 1):

Figura 1

Histograma de edades del usuario



Primero, entre las edades de 13-22 años, se aprecia un comportamiento similar a una distribución normal en la que los 18 años es la campana o valor con mayor frecuencia; segundo, durante las edades de 23-31 años, se ven tres edades con una frecuencia absoluta mayor a 20 usuarios para cada una; tercero, durante las edades mayores a 31 años, se presencia una mayor variabilidad en un rango más amplio de edades, con frecuencias absolutas que no llegan a 10 para cada edad. Así, se comparó las respuestas de los tres segmentos y

se evidenció que existen tendencias entre los usuarios. Los usuarios de cada segmento comparten perfil, demandas y opiniones con respecto a los servicios bibliotecarios, los cuales se profundizarán en el presente punto.

Se categorizaron los usuarios de la siguiente manera:

- Usuario 1 (U1): 13 a 22 años (40.5% de la muestra).
- Usuario 2 (U2): 23 a 31 años (27% de los encuestados).
- Usuario 3 (U3): mayores de 31 años (32.5%).

Cabe mencionar que 5 encuestados no proporcionaron su edad.

Perfil de los usuarios

El U1, con una edad promedio de 18 años, compone un 70.7% de estudiantes o egresados de secundaria, asistiendo principalmente para prepararse para exámenes de admisión a universidades, especialmente públicas. Sus actividades principales en la biblioteca incluyen estudiar (66.4%), leer (23.6%) e investigar (9.3%).

El U2, con un promedio de 27 años, tiene un 92.6% que cursa o ha finalizado estudios universitarios. Se observa que asisten con laptops para trabajar, estudiar o prepararse para exámenes de especialización en medicina o enfermería. Sus

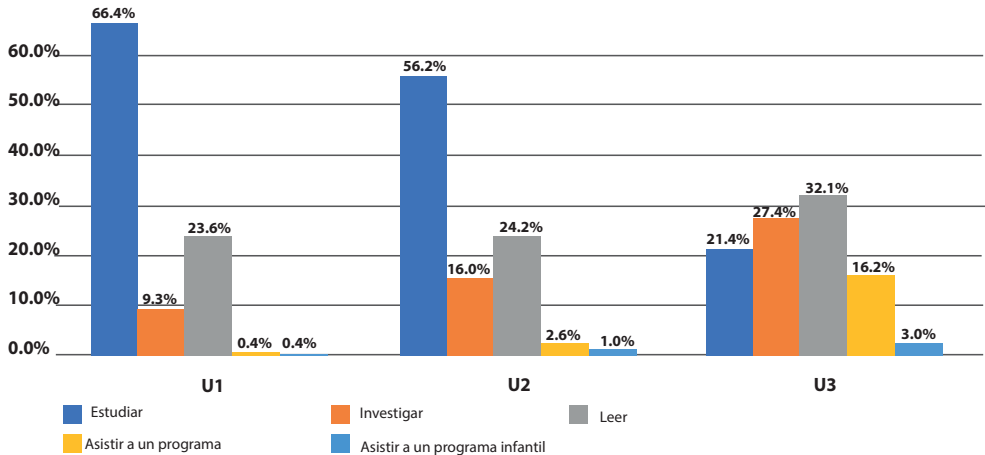
actividades son: estudiar (56.2%), leer (24.2%) e investigar (16%).

El U3, con una edad promedio de 50 años, presenta un 91.3% que ha asistido a la universidad. Este grupo utiliza la biblioteca para acceder a programas culturales, llevar a sus hijos a actividades infantiles o para leer y trabajar. Sus actividades principales son leer (32.1%), investigar (27.4%) y estudiar (21.4%).

A medida que aumenta la edad, disminuye la intención de estudiar y se incrementa la búsqueda de información para trabajos de investigación. Las actividades de lectura y uso de computadoras son probablemente complementarias a sus responsabilidades laborales y personales. En la figura 2 se exponen los resultados de las actividades principales por segmento.

Figura 2

Actividad principal por segmento



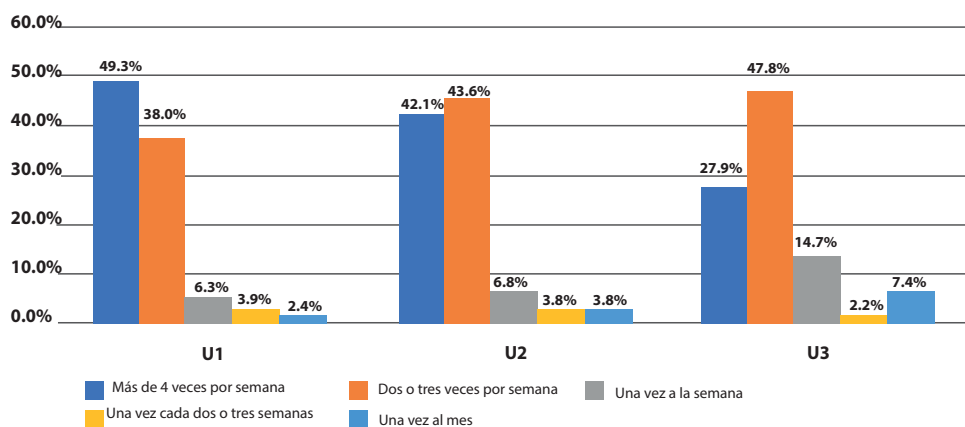
Frecuencia de asistencia

Los usuarios muestran alta frecuencia de asistencia a la biblioteca, interactuando con los mismos desde la tercera o cuarta visita. El 87.4% del U1, el 85.7% del U2 y el 75.7% del U3 asisten dos o más veces por semana (ver Figura 3).

Al indagar sobre la asistencia a otras bibliotecas, se encontró que el 25.8% del U1, el 19.7% del U2 y el 24.4% del U3 informaron asistir regularmente a otras bibliotecas, lo que indica que entre un quinto y un cuarto de cada segmento utiliza recursos adicionales.

Figura 3

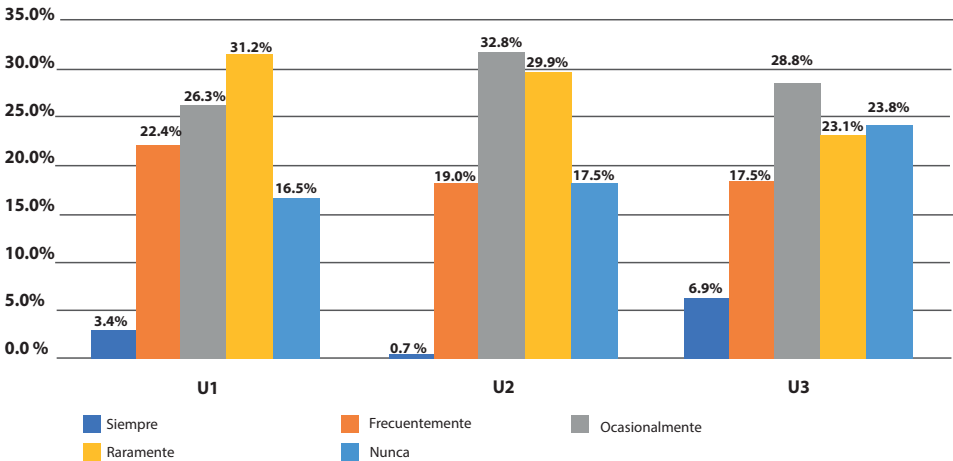
Frecuencia de asistencia por segmento



Se indagó sobre la frecuencia de asistencia de los usuarios a otra biblioteca de cualquier tipo: privada, universitaria, BNP, entre otros tipos. Aunque mayormente la respuesta fue negativa, se destaca que el 25.8% del U1, el 19.7% del U2 y el 24.4% del U3 informaron que siempre o con frecuencia asisten a otra biblioteca. Esto implica entre un quinto a un cuarto de cada segmento. Se ve el detalle de dichos resultados en la figura 4.

Figura 4

Frecuencia de asistencia a otra biblioteca por segmento



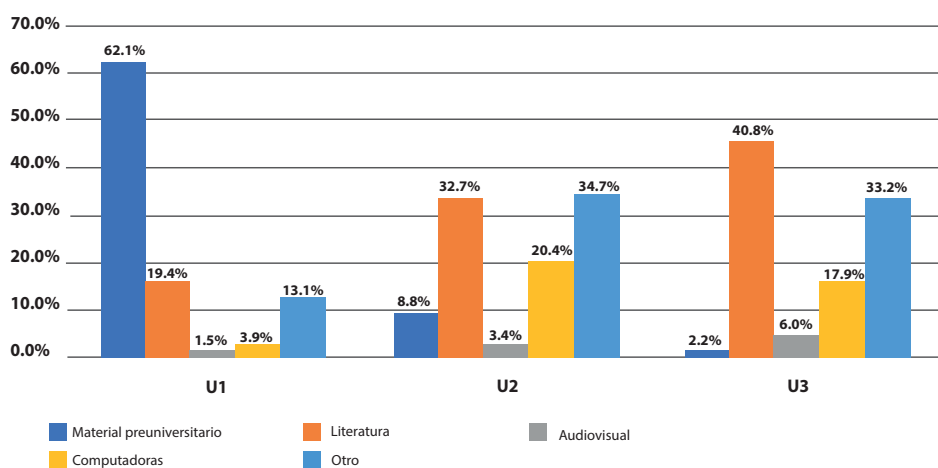
Demandas de los usuarios

Al preguntar por los recursos más utilizados, el U1 utiliza libros preuniversitarios (62.1%) y literatura (19.4%). El U2 prefiere literatura (32.7%) y otros recursos (34.7%). Para el U3, la literatura (40.7%) y otros (33.2%) son predominantes. El 56.1% de los que seleccionaron "otros" mencionó la sala de lectura como recurso utilizado, y un 14.4% el servicio de wifi.

Estos resultados son coherentes con las características de los segmentos; el U1 demanda material preuniversitario, mientras que los U2 y U3 valoran más el uso de computadoras para complementar su estudio e investigación.

Figura 5

Recursos más utilizados por segmento



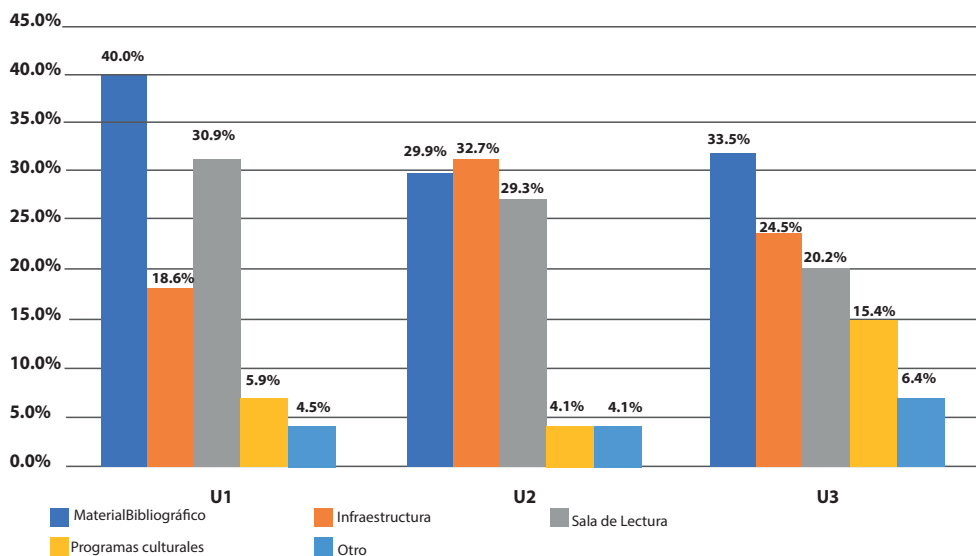
Valoración de recursos

El U1 considera más valioso el material bibliográfico (40%) y la sala de lectura (30.9%). El U2 otorga mayor importancia a la infraestructura (32.7%) y el material bibliográfico (29.9%), mientras que el U3 prefiere el material bibliográfico (33.5%) y la infraestructura (24.5%). La sala de lectura es valorada por todos los segmentos como un espacio esencial para sus actividades (ver Figura 6).

El material bibliográfico, la infraestructura y la sala de estudio son las tres respuestas dominantes. El U1 valora más el material bibliográfico y la sala de estudio. Los libros preuniversitarios que utilizan son específicos y requieren de la sala para estudiar. Para el U2 y U3, la infraestructura resulta más valiosa, posiblemente porque demandan un lugar cómodo y porque pueden acudir a otras bibliotecas o cafeterías. La sala de lectura es valorada por los tres segmentos dado a que la utilizan para realizar sus actividades.

Figura 6

Recurso más valioso por segmento

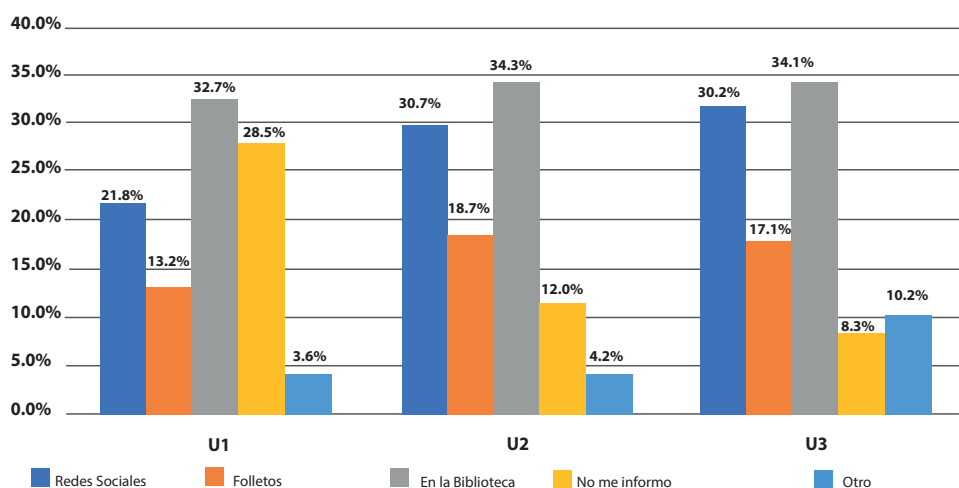


Canales de comunicación

El U1 prefiere encontrar información en la biblioteca (32.7%) y en redes sociales (21.8%). El U2 también muestra preferencia por la biblioteca (34.3%) y redes sociales (30.7%). El U3 señala la biblioteca (34.1%) y redes sociales (30.2%) como sus principales fuentes de información. La baja valoración de los folletos sugiere que la biblioteca necesita fortalecer su estrategia de comunicación, ya que la mayoría no se informa adecuadamente.

Figura 7

Canales de comunicación preferidos por segmento

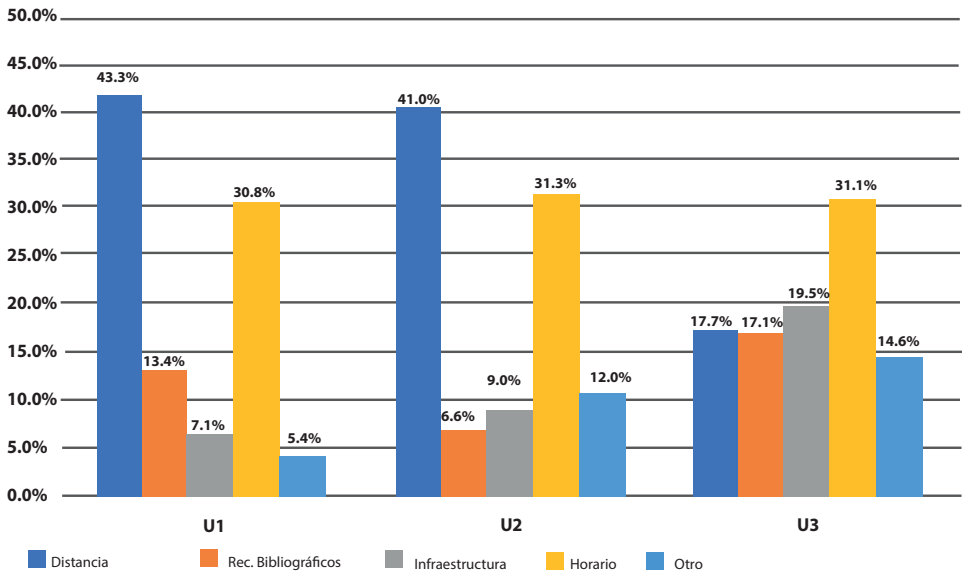


Opiniones de los usuarios

Los principales problemas para asistir a las bibliotecas municipales, según el U1, son la distancia (43.3%) y el horario (30.8%). El U2 también señala la distancia (41%) y el horario (31.3%). El U3 menciona el horario (31.3%) y la infraestructura (19.5%). Estos resultados reflejan que la distancia y el horario son factores determinantes, especialmente para los grupos más jóvenes que deben desplazarse.

Figura 8

Dificultades para asistir a la biblioteca por segmento

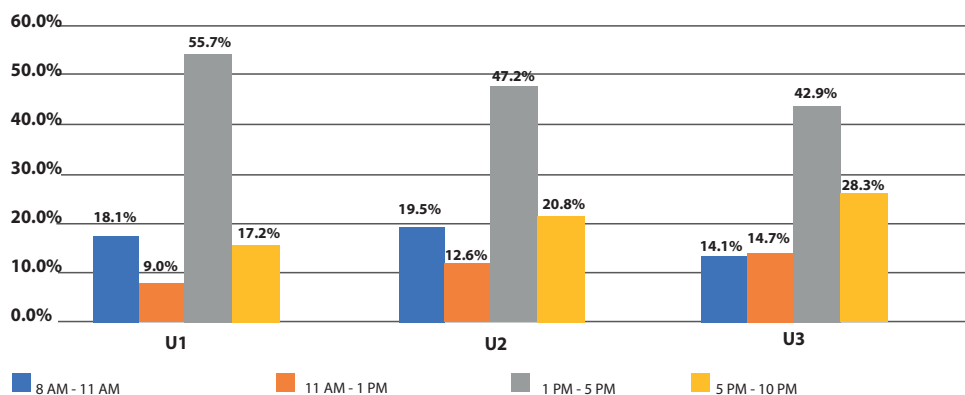


Horario de asistencia

Los tres segmentos muestran mayor asistencia entre la 1:00 PM y las 5:00 PM. En contraste, la menor frecuencia se registra entre las 11:00 AM y la 1:00 PM (ver Figura 9).

Figura 9

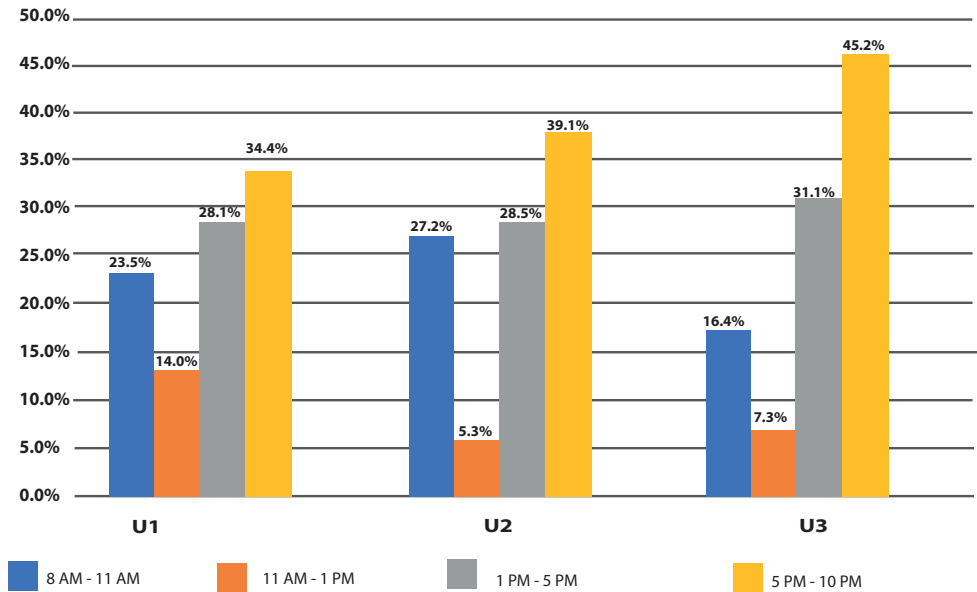
Horario de asistencia por segmento



Sobre el horario de asistencia deseado, los usuarios coinciden que les gustaría asistir de 17:00 PM a 22:00 PM. El horario de 11:00 AM a 13:00 PM obtuvo el menor porcentaje de respuestas. Cabe mencionar que, durante la investigación, dos bibliotecas municipales cerraban a las 16:45 PM y 17:30 PM, tres a las 20:00 PM y una a las 19:30 PM. Se aprecian los detalles de las respuestas en la figura 10.

Figura 10

Horario de asistencia deseado por segmento

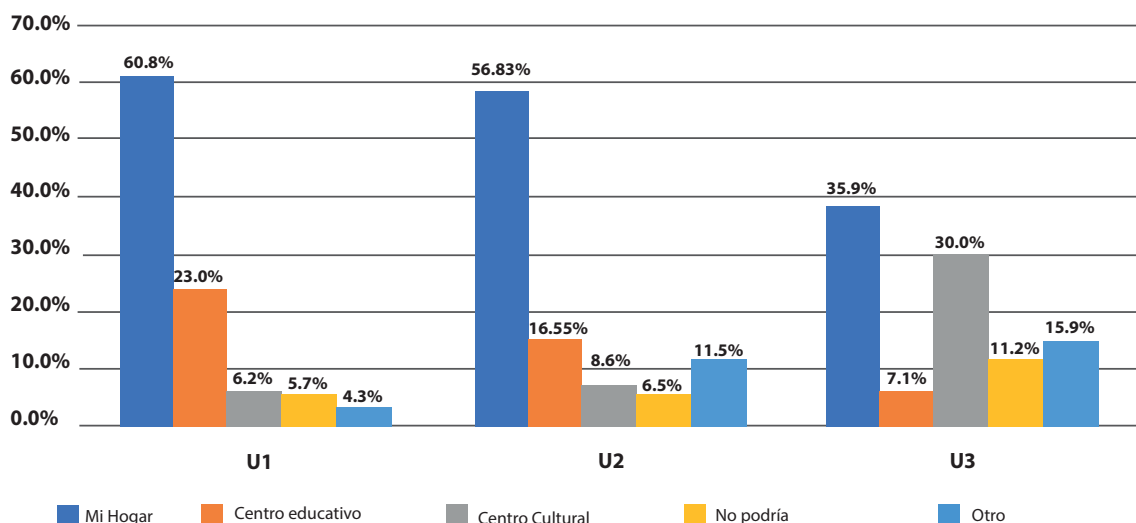


Alternativas a la biblioteca

Al cuestionar sobre lugares alternativos para realizar actividades de la biblioteca, el U1 y U2 prefieren hacerlo en casa (60.8% y 56.8%, respectivamente), mientras que el U3 opta por centros culturales (30%). Sin embargo, las condiciones en el hogar pueden no ser las adecuadas para suplir los servicios bibliotecarios.

Figura 11

Sustituto de la biblioteca por segmento

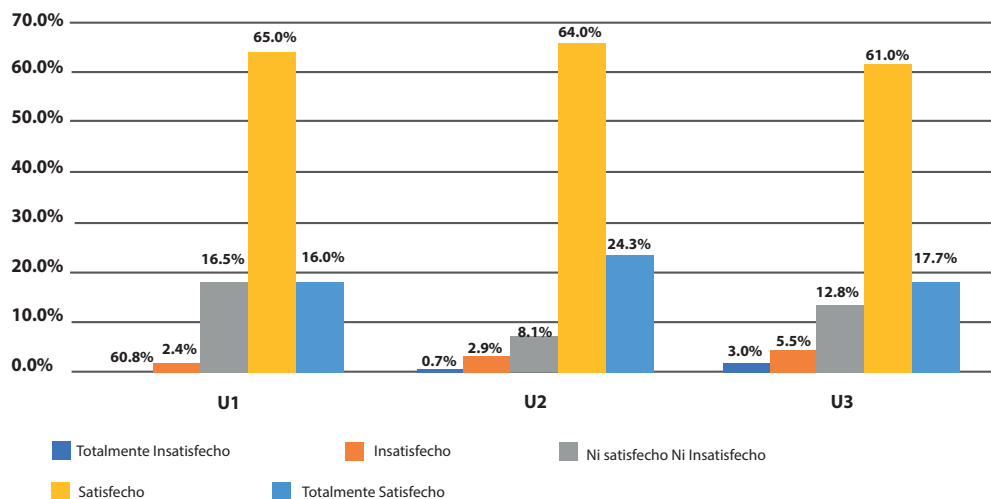


Satisfacción con los servicios

A pesar de las dificultades mencionadas, el 81.1% del U1, el 88.3% del U2 y el 78.7% del U3 expresan estar satisfechos con los servicios de la biblioteca (ver Figura 12). Esto indica que la conveniencia y el ambiente propicio para el estudio y la investigación son factores que atraen a los usuarios.

Figura 12

Satisfacción del usuario por segmento

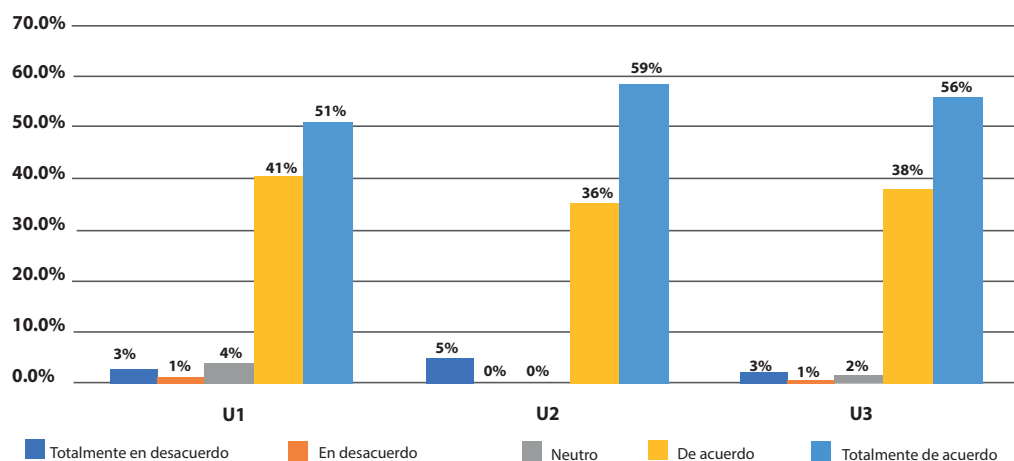


Importancia de la biblioteca en la educación

Un alto porcentaje de usuarios (92% del U1, 95% del U2 y 94% del U3) considera que las bibliotecas son fundamentales para mejorar la educación, destacando su relevancia a pesar de las deficiencias observadas (ver Figura 13).

Figura 13

Grado de acuerdo o desacuerdo con el aporte de la biblioteca en la educación



Análisis de la residencia de los usuarios

El 62% de los encuestados se desplaza entre distritos para acceder a la biblioteca municipal. Esto sugiere que los usuarios están dispuestos a movilizarse por servicios que consideren valiosos. En general, los usuarios internos son menos del doble que los externos, aunque los datos para el U3 son más equilibrados, mostrando una mayor proporción de usuarios internos.

Tabla 2

Tipos de usuarios según residencia interior o exterior

Tipo de Usuario	Usuario interior	Usuario Exterior
U1	30%	70%
U2	29%	71%
U3	56%	44%
Total	38%	62%

Análisis de la residencia de los usuarios, por distrito

A continuación, se presenta un mapa geográfico de Lima con el objetivo de analizar el distrito de residencia de los usuarios. La muestra está compuesta por 514 usuarios, de los cuales solo dos no indicaron su distrito de residencia.

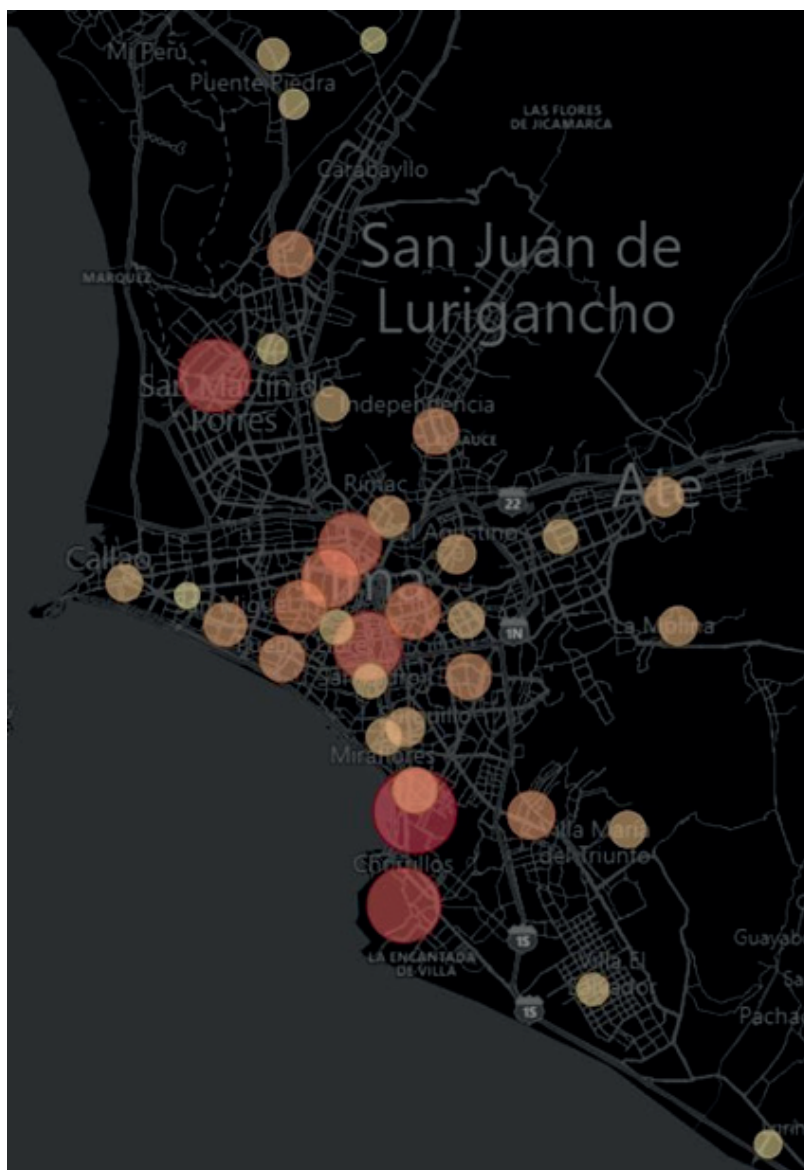
El mapa utiliza una doble señalización para representar la información. En primer lugar, los distritos se marcan con una circunferencia, si al menos uno de sus ciudadanos visita la biblioteca municipal analizada; de lo contrario, no se mostrará ninguna señalización. En segundo lugar, el tamaño y color de la circunferencia indican la cantidad de usuarios procedentes de cada distrito:

- Circunferencia pequeña y amarilla: representa un bajo número de usuarios.
- Circunferencia mediana y naranja: indica un número medio de usuarios.
- Circunferencia grande y roja: señala un alto número de usuarios.

Este análisis se llevó a cabo utilizando Microsoft Power BI (2023).

Figura 14

Mapa de calor de la residencia de los usuarios exteriores



El mapa muestra un gran número de esferas rojas y naranjas. Las tres esferas rojas corresponden a los distritos de Surco, Chorrillos y San Martín de Porres. En Surco, que cuenta con cinco bibliotecas municipales según RENAMU, se observa que parte de sus usuarios prefieren acudir a bibliotecas de otros distritos. En San Martín de Porres, la asistencia se debe principalmente a jóvenes preuniversitarios que necesitan estudiar diariamente para sus exámenes de admisión a la academia preuniversitaria de Los Olivos. Aunque este distrito tiene una biblioteca, se ha informado que funciona más como sala de reuniones. En cuanto a Chorrillos, no se encontró información actualizada sobre su biblioteca municipal.

Se aprecian diversas esferas naranjas y amarillas a lo largo de toda la ciudad, lo que sugiere que los ciudadanos de distintos distritos están dispuestos a movilizarse únicamente si existe un servicio bibliotecario de calidad que justifique dicho desplazamiento. En contraste, si el servicio bibliotecario es deficiente, los ciudadanos optan por no acudir. Esta tendencia se respalda en la información que indica que los usuarios consideran la distancia como un factor relevante al decidir visitar la biblioteca.

Discusión

Este estudio exploratorio examinó las características, necesidades y

opiniones de los usuarios de seis bibliotecas municipales en Lima, Perú. A diferencia de los estudios previos que se centraban en la oferta bibliotecaria (por ejemplo, Quispe-Farfán, 2020), este trabajo se centró en la demanda, segmentando a los usuarios en tres grupos etarios con distintos perfiles y necesidades.

El análisis reveló tres grupos de usuarios: U1 (13-22 años), mayormente estudiantes de secundaria que utilizan la biblioteca para preparar exámenes de admisión; U2 (23-31 años), principalmente universitarios que buscan un espacio para trabajar, estudiar e investigar; y U3 (mayores de 31 años), quienes utilizan la biblioteca para acceder a programas culturales, llevar a sus hijos o para leer y trabajar. Estos resultados coinciden con estudios previos que señalan la diversificación de usos de las bibliotecas públicas (por ejemplo, Vargas Llosa, 2013). Además, la presencia de estos grupos de usuarios ha sido reportada a través de investigaciones periodísticas como se aprecia en Lara (2019), Berrios (2019), Diario Correo (2016) o Falla (2019) e incluso en investigaciones como Alejos (2003).

A pesar de las diferencias entre los grupos, se observaron patrones comunes. La mayoría de los usuarios asisten a la biblioteca con alta frecuencia (dos o más veces por semana) y valoran la sala de lectura como un espacio esencial. Esto resalta la importancia de las bibliotecas como

espacios de encuentro y acceso a la información, especialmente en contextos donde el acceso a internet y espacios de estudio adecuados puede ser limitado.

Sin embargo, la distancia y el horario limitado de atención se identificaron como barreras significativas para el acceso, especialmente para los usuarios más jóvenes (U1). Este hallazgo concuerda con la literatura que destaca la necesidad de mayor accesibilidad en los servicios bibliotecarios (por ejemplo, Berríos, 2019). El análisis espacial (Figura 14) refuerza esta idea, mostrando que los usuarios están dispuestos a desplazarse entre distritos para acceder a servicios bibliotecarios de calidad.

Si bien la mayoría de los usuarios expresaron satisfacción con los servicios, se identificaron áreas de mejora. La baja valoración de los folletos como canal de comunicación sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de difusión y utilizar canales más acordes a las preferencias de los usuarios, como las redes sociales.

Asimismo, la demanda de recursos como computadoras e internet refleja la necesidad de adaptar las bibliotecas a las necesidades de la sociedad de la información. CERLALC (2018) publicó un catálogo para ayudar a las bibliotecas a innovar en diversos aspectos, lo cual sería útil de implementar en las bibliotecas.

Al mismo tiempo, también resulta relevante innovar en los servicios. La iniciativa "El Casero del Libro" en Miraflores destaca cómo las bibliotecas pueden diversificar sus servicios y adaptarse a las necesidades de la comunidad, llevando la lectura a espacios inusuales como mercados (Manco, 2014). Este tipo de programa bibliotecario resulta relevante para los usuarios mayores con hijos (U3). Esta aproximación resalta la importancia de la flexibilidad en la gestión bibliotecaria, una característica que parece faltar en muchas bibliotecas municipales que operan en condiciones restrictivas.

Ahora, también es importante reconocer cómo se complementan las demandas de los usuarios con lo que ofrece cada biblioteca. El análisis de la situación de las bibliotecas en Lima revela que muchas de ellas funcionan en locales reducidos. Según el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (2016), el espacio mínimo recomendado para áreas de lectura es de 4.5 m² por persona, y los datos indican que una proporción significativa de las bibliotecas municipales no alcanza este estándar.

En realidad, el SNB (2023) indica que la mayoría de las bibliotecas municipales mide menos de 30 m². Este escenario se ve reflejado en el estudio de Alejos (2003), que también encontró que el 62.9% de las bibliotecas municipales operaban en espacios menores de 100 m², lo que

impacta negativamente en la calidad del servicio que pueden ofrecer.

Es importante reconocer las limitaciones de este estudio. La muestra, aunque significativa, se limitó a seis bibliotecas municipales en Lima. Futuros estudios deberían ampliar la muestra e incluir bibliotecas de diferentes regiones del Perú para obtener una visión más representativa. Además, se podrían incorporar variables socioeconómicas para profundizar en la comprensión de las necesidades de los usuarios.

A pesar de sus limitaciones, este estudio aporta información relevante para la gestión de las bibliotecas municipales en Lima. Los resultados permiten comprender mejor las necesidades de los usuarios y orientar la toma de decisiones para mejorar los servicios y promover la inclusión y el acceso a la información para todos.

Conclusiones

Este estudio exploratorio examinó las características, necesidades y opiniones de los usuarios de seis bibliotecas municipales de Lima, Perú. El análisis reveló tres grupos de usuarios: U1 (13-22 años), mayormente estudiantes de secundaria que utilizan la biblioteca para preparar exámenes de admisión; U2 (23-31 años), principalmente universitarios que buscan un espacio para trabajar, estudiar e investigar; y U3 (mayores de 31 años), quienes utilizan la biblioteca para acceder a programas culturales,

llevar a sus hijos o para leer y trabajar. Se encontró que los grupos asisten puntualmente a la sala de lectura sin utilizar los servicios bibliotecarios, con la excepción de los programas infantiles.

A pesar de las diferencias entre los grupos, se observaron patrones comunes. La mayoría de los usuarios asisten a la biblioteca con alta frecuencia (dos o más veces por semana) y valoran la sala de lectura como un espacio esencial. Esto resalta la importancia de las bibliotecas como espacios de encuentro y acceso a la información, especialmente en contextos donde el acceso a internet y espacios de estudio adecuados puede ser limitado. Sin embargo, la distancia y el horario limitado de atención se identificaron como barreras significativas para el acceso, especialmente para los usuarios más jóvenes (U1).

Si bien la mayoría de los usuarios expresaron satisfacción con los servicios, se identificaron áreas de mejora. La baja valoración de los folletos como canal de comunicación sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de difusión y utilizar canales más acordes a las preferencias de los usuarios, como las redes sociales. Asimismo, la demanda de recursos como computadoras e internet refleja la necesidad de adaptar las bibliotecas a las necesidades de la sociedad de la información.

Recomendaciones

El enfoque de esta investigación se centró en las bibliotecas municipales de Lima, lo que ha limitado el alcance del estudio al no incluir bibliotecas de otras regiones y basarse únicamente en fuentes secundarias para describir sus características. Además, la pandemia de COVID-19 complicó el desarrollo del estudio, ya que la mayoría de las bibliotecas permanecieron cerradas o con servicios restringidos hasta el 2023. Dado el potencial de esta investigación, se sugiere ampliar su alcance para evaluar las condiciones de las bibliotecas públicas en todo el país. En este sentido, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Es importante evaluar el perfil, intereses y necesidades de los usuarios de las bibliotecas públicas para determinar si estas variables

fueron impactadas por la pandemia y para identificar sus nuevos patrones de uso.

- Al analizar las encuestas, se observó que algunos usuarios podrían haber confundido la pregunta sobre su distrito de procedencia con el distrito de su nacimiento. Además, se recomienda incluir la opción “trabajar” en la pregunta sobre el propósito de su visita a la biblioteca.

- Se sugiere aumentar el número de bibliotecas municipales analizadas. Aunque la falta de datos sobre el número de usuarios impide establecer una muestra representativa, es posible ampliar el alcance del estudio incluyendo bibliotecas públicas de otras regiones del país.

Referencias

- Alejos, R. S. (2003). Biblioteca pública municipal: análisis de la organización y funcionamiento de las bibliotecas municipales de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13780/Alejos_Aranda_Ruth_Soledad_2003.PDF?sequence=1
- Berrios, J. (2019). En Lima solo hay unas 50 bibliotecas y no cuentan con personal capacitado. La República. <https://larepublica.pe/sociedad/735910-en-lima-solo-hay-unas-50-bibliotecas-y-no-cuentan-con-personal-capacitado/?ref=lre>
- Biblioteca Nacional del Perú. (2019). Estándares para bibliotecas públicas municipales. Lima: BNP. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2022909/2.%20Resoluci%C3%B3n%20Jefatural%20N%C2%B0%20027-2019%20BNP%2C%20Aprueba%20los%20Est%C3%A1ndares%20para%20Bibliotecas%20P%C3%ABlicas%20Municipales.pdf>
- Biblioteca Nacional del Perú. (2023). ¿Quiénes somos? | Biblioteca Nacional del Perú | BNP. Lima: BNP. <https://www.bnp.gob.pe/institucion/quienes-somos/>
- Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo. (2016). Anexo 06. Lima: CENEPRED. https://www.cenepred.gob.pe/web/itsedocs/Anexo_06_Calculo_de_Aforo.pdf
- CERLALC. (2018). Catálogo para la Innovación en Bibliotecas Públicas. Colombia: CERLALC. <https://cerlalc.org/publicaciones/catalogo-para-la-innovacion-en-bibliotecas-publicas/>
- Diario Correo. (2016). Bibliotecas municipales se resisten al olvido. Diario Correo. <https://diariocorreo.pe/peru/bibliotecas-municipales-se-resisten-al-olvido-699113/?ref=dcr>
- El Peruano. (2014). Reglamento de la ley N° 30034 - Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. Lima: El Peruano. https://www.bnp.gob.pe/documentos/marco_legal/ds-002-2014-mc.pdf

- Falen, L. (2015). ¿Cuáles son las mejores bibliotecas públicas en Lima? El Comercio. <https://elcomercio.pe/lima/son-mejores-bibliotecas-publicas-lima-193833-noticia/?ref=ecr>
- Falla, R. (2019). La biblioteca asediada. Radio Programas del Perú. <https://rpp.pe/columnistas/ricardoleninafredofallacarrillo/la-biblioteca-asediada-noticia-1236036?ref=rpp>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2020). Microdatos. Lima: INEI. <http://inei.gob.pe/microdatos/>
- Lara, L. (2019). La agonía de las bibliotecas municipales: 16 distritos de Lima y Callao no tienen salas públicas de lectura. El Comercio. <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/agonia-bibliotecas-municipales-16-distritos-lima-callao-salas-publicas-lectura-noticia-ecpm-634132-noticia/>
- Maletta, H. (2015). *Hacer ciencia: Teoría y práctica de la producción científica*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Manco, A. (2014). Promoción de la lectura en zonas urbanas de Lima: el caso del servicio Casero del Libro de la biblioteca municipal de Miraflores. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6181/MANCO_VEGA_ALEJANDRA_PROMOCION_LECTURA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Microsoft. (2023). Power BI. Estados Unidos: Microsoft.
- Quispe-Farfán, G. (2020). Situación actual de las bibliotecas públicas municipales de Lima (Perú). Un análisis basado en la aplicación de estándares de calidad. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 34(85), 99-136.
- Quispe-Farfán, G. (2020). Las bibliotecas públicas peruanas frente a la crisis de la COVID-19: servicios, reflexiones y desafíos. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 43(3), 1-14.
- Vargas Llosa, M. (2013). *Elogio de la educación*. España: Taurus.

Anexos

Anexo 1

Formato de encuestas para usuarios

La presente encuesta tiene como propósito determinar el grado de satisfacción de los usuarios de las bibliotecas municipales de Lima Metropolitana con respecto a los servicios y/o programas que se ofrecen. Por favor, responda con la mayor sinceridad, marcando la opción con la que más se identifica.

Edad: _____

Género: ☐ Hombre ☐ Mujer

¿En qué distrito vives? _____

¿De qué distrito vienes? _____

Nivel educativo: _____

1. ¿Con qué fin asistes a la biblioteca? *(Respuesta múltiple)*

- ☐ Estudiar
- ☐ Investigar
- ☐ Leer
- ☐ Asistir a un programa
- ☐ Asistir a un programa infantil

2. Sólo si marcaste "Estudiar", "Investigar" o "Leer", ¿Con qué frecuencia acudes a una biblioteca?

- ☐ Más de cuatro veces por semana
- ☐ Dos o tres veces por semana
- ☐ Una vez a la semana
- ☐ Una vez cada dos o tres semanas
- ☐ Una vez al mes

3. Sólo si marcaste "Asistir a un programa cultural o infantil", ¿Con qué frecuencia acudes a una biblioteca o a sus programas?

- ☐ Una vez a la semana
- ☐ Una vez al mes

- ☐ Una vez cada dos meses
- ☐ Solo en verano
- ☐ Cada vez que hay un programa

4. ¿Visitas otra biblioteca aparte de esta?

- ☐ Siempre
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

5. ¿Visitas algún centro cultural o institución educativa donde acudas a un programa cultural o infantil?

- ☐ Siempre
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

6. ¿Cómo te informas de las actividades de las bibliotecas municipales? *(Respuesta múltiple)*

- ☐ Redes sociales
- ☐ Folletos
- ☐ En la biblioteca
- ☐ No me informo
- ☐ Otro: _____

7. ¿Crees que el uso de bibliotecas aporta a tu formación educativa o cultural?

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

8. Según tu opinión, ¿cuál es el recurso más valioso que debería tener una biblioteca?

- ☐ Material bibliográfico
- ☐ Buena infraestructura
- ☐ Sala de lectura
- ☐ Programas culturales
- ☐ Otro: _____

9. ¿Te sientes satisfecho con los servicios que ofrece la biblioteca municipal?

- ☐ Totalmente insatisfecho
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Ni satisfecho ni insatisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Totalmente satisfecho

10. Si no pudieras venir o utilizar un servicio de la biblioteca, ¿a dónde irías para realizar la misma actividad?

- ☐ Mi hogar
- ☐ Centro educativo
- ☐ Centro cultural
- ☐ No podría
- ☐ Otro: _____

11. ¿Cuál es el recurso de la biblioteca que utilizas mayormente?

- ☐ Material preuniversitario
- ☐ Literatura
- ☐ Audiovisual
- ☐ Computadoras
- ☐ Otro: _____

12. ¿Con qué dificultades te encuentras al utilizar una biblioteca? *(Respuesta múltiple)*

- ☐ Distancia
- ☐ No hay recursos bibliográficos
- ☐ Infraestructura inadecuada
- ☐ El horario de atención
- ☐ Otro: _____

13. ¿A qué hora sueles venir a la biblioteca?

- ☐ 8 am - 11 am
- ☐ 11 am - 1 pm
- ☐ 1 pm - 5 pm
- ☐ 5 pm - 10 pm

14. ¿A qué hora te gustaría venir a la biblioteca?

- ☐ 8 am - 11 am
- ☐ 11 am - 1 pm
- ☐ 1 pm - 5 pm
- ☐ 5 pm - 10 pm