

VII JORNADAS SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
San Sebastián; 1, 2 y 3 de Junio de 1995
Palacio de Miramar

PONENCIA: Análisis del entorno de la Biblioteca Pública

PONENTES: PÉREZ LÓPEZ, Ana

*Profesora del Dto. de Biblioteconomía y
Documentación de la Universidad de Granada*

MARTÍN-JAVATO ROMERO, Laura

*Profesora del Área de Metodología
del Dto. de Sociología de la Universidad de Granada.*

RESUMEN: Se introduce al profesional de la Biblioteca Pública en el conocimiento y uso, tanto de la metodología, como de las técnicas de investigación social precisas, para la realización de un estudio descriptivo del contexto y de las necesidades informativas y culturales de los distintos tipos de usuarios que componen el entorno de una Biblioteca Pública concreta.

GUIÓN DE LA INTERVENCIÓN

0. Introducción

1. Análisis de la realidad

1.1. Análisis del entorno:

1.1.1 Estudio de la comunidad (Qué se analiza)

- * *Análisis demográfico*
- * *Análisis urbanístico*
- * *Análisis político*
- * *Análisis medioambiental*
- * *Análisis geográfico*
- * *Análisis socio-económico*

- * *Análisis tecnológico*
- * *Análisis cultural*
- * *Análisis de la política bibliotecaria*

1.1.2. **Estudio de Usuarios**

1.2. Análisis de la Biblioteca:

Tipología del usuario

Estudio de los fondos

Estudio de espacios

El horario

Servicios

Personal

Presupuesto

1.3. Cómo se analiza (Fuentes secundarias de información:

- Ayto.: PGOU, Normas Subsidiarias, Censo, Empresas, Asociaciones, Fundaciones.
- Gobernación: Rgto.: Registro de Asociaciones y empresas
- INE: Censo.....
- IFA,

1.4. Interpretación de los resultados

- Normas y pautas de la IFLA
- Reglamento sobre Btcas. Públicas

1.5. Ejemplo: Análisis del entorno de la Biblioteca Pública de Albolote

2. Aplicación de la metodología para la investigación social al estudio de los usuarios potenciales y reales

2.1. Indicadores

2.2. Metodología

- Grupo de Discusión
- Encuesta

2.3. Interpretación de los resultados

2.4. Ejemplo.: Albolote

3. Detección de las necesidades de información de

Instituciones, organismos y movimientos sociales.

3.1. Indicadores

3.2. Metodología

- Encuesta por correo

2.3. Interpretación de los resultados

4. Repercusión de la evaluación

- "¿Por favor, podría decirme que camino debería seguir...?"
- Eso depende mucho de hasta dónde quieras llegar."
(Lewis Carrol)

INTRODUCCIÓN: *La Biblioteca como sistema*

De todos los tipos de bibliotecas que se han creado a lo largo de la historia, privadas o promovidas por las administraciones, es la *Biblioteca Pública* la que más se aproxima a la base social de los ciudadanos, la que *tiene la responsabilidad* de ser lugar de encuentro, de educar, divertir, informar y formar a todos y cada uno de los miembros de la comunidad en la que está ubicada.

La Biblioteca ha sido tradicionalmente abordada por la biblioteconomía como objeto de estudio para su organización y administración en la función de conservar y difundir información.

Hay varios elementos que han contribuido al desarrollo de la Biblioteconomía:

1. Aplicación de la Teoría de Sistemas.
2. Aplicación de Tecnología de la Información.
3. Aplicación del concepto de Gestión Empresarial.
4. Aplicación de técnicas de Mercadotecnia a la Biblioteca.
5. Consideración de la formación del bibliotecario.
6. Consideración de la información como elemento endógeno y exógeno a la comunicación humana constitutivo del sistema social.

Algunos teóricos de la biblioteconomía abogan por la Teoría de Sistemas para abordar su objeto de estudio o lo que es lo mismo, **la**

biblioteca como sistema de información. La definición de *sistema* más apropiada para el tema que nos ocupa, es la idea sugerida por De Rosnay: *conjunto de elementos en interacción **dinámica*** para la consecución de unos objetivos (VÍLCHEZ PARDO, 1.991). Así deberíamos entender que la Biblioteca Pública puede ser una organización tremendamente dinámica, capaz de, por un lado albergar y vehicular una información que se presenta en los más diversos soportes, y por otro de dar respuesta a las necesidades cada vez más complejas, tanto culturales como de información, de su entorno.

Las bibliotecas son sistemas de información, son sistemas reales del mundo real. Y, deben ser tratadas como tales, fundamentalmente como conjunto de elementos y relaciones y como sistemas con entornos de los que se diferencian y con los que se comunican (MORIN, 1.977).

El concepto clásico de sistema (BERTALANFFY, 1.987) precisa que un sistema es un conjunto de elementos que mantienen determinadas relaciones entre sí y que se encuentran separados de un entorno determinado.

Para comprender el concepto de *entorno*, (LUHMANN, 1.990) la primera premisa es que no existe el entorno. Un entorno sólo puede ser definido desde el sistema porque cada sistema tiene un entorno y sólo un entorno, diferente a cualquier otro entorno de cualquier otro sistema, por tanto con *entorno* queremos designar a todo lo que rodea a un sistema. No existe un modelo ideal de Biblioteca Pública sino que, cada comunidad en su contexto configurará su sistema Biblioteca, dando como resultado una combinación de equipo, materiales y servicios (FIAB, 1.988) dinámicos en interacción con los requerimientos de su entorno.

1. LA EVALUACIÓN. Delimitación conceptual

Al aproximarnos al estudio del entorno tenemos que hablar del concepto de evaluación de instituciones. Cada autor da una definición distinta de evaluación, según su perspectiva, objetivos, o marco teórico de referencia¹.

Respecto al momento de la aplicación o temporalización de la evaluación, hay autores como CASANOVA (1992) que distinguen tres tipos de evaluación: inicial, procesual y final.

Evaluación inicial, es la que se realiza al comenzar un proceso evaluador y consiste en la recogida de datos sobre la situación de partida de la institución. El análisis y la interpretación de estos datos proporcionan el diagnóstico que servirá para efectuar, si es necesario, el replanteamiento del funcionamiento general de la institución, de los objetivos que se desean conseguir en un plazo de tiempo determinado o de otros numerosos aspectos. En la evaluación inicial, habitualmente, se recogen datos relativos a las dimensiones del entorno y de entrada. El entorno lo constituyen las circunstancias que rodean el centro y que, en parte, van a condicionar su funcionamiento y los resultados que en él se alcancen. La obtención de los datos del entorno aportará información precisa sobre los distintos recursos de que dispone la institución para llevar a cabo su cometido.

La evaluación *procesual*, consiste en la valoración, a través de la recogida continua y sistemática de datos, del funcionamiento de las instituciones durante un período de tiempo. Este tipo de evaluación es de gran importancia, ya que, al ofrecer información de modo permanente, permite controlar si lo planificado está resultando

¹Podemos encontrar una revisión reciente del concepto de evaluación en la obra de Antonio Trinidad Requena (1995).

como se preveía o si, por el contrario, aparecen desviaciones que pueden desvirtuar los resultados y que obligarían a reducir de inmediato la acción que se está llevando a cabo.

Para finalizar con los distintos tipos de evaluación según el momento de aplicación, nos falta definir la evaluación *final*, que es aquella que permite obtener datos al terminar el período de tiempo previsto para la consecución de los objetivos institucionales. Esta información suele referirse a los resultados de diversa naturaleza obtenidos por la institución.

El análisis del entorno donde se encuentra o encontrará la Biblioteca Pública, sería una de las fases de lo que CÁNOVA (1992) denomina *Evaluación inicial de la Institución*. Consiste, fundamentalmente, en un análisis descriptivo que no implica la emisión de juicios de valor, siendo éste el cometido de la evaluación propiamente dicha. En el siguiente epígrafe, determinamos con mayor precisión qué es lo que entendemos por análisis del entorno.

2. Análisis del entorno dónde está ubicada la Biblioteca Pública.

El objetivo pues, del análisis del entorno, se centra, por una parte en conocer el contexto, es decir, las condiciones socioeconómicas, políticas, ambientales y culturales en las que se desarrolla la vida cotidiana de los usuarios de la Biblioteca Pública; por otra, en determinar el equipo, los materiales, y los servicios que necesitará esa biblioteca para atender a sus usuarios.

2.1 ¿Por qué el análisis del entorno?

Si la Biblioteca Pública puede entenderse y efectivamente

actúa como sistema de información, el primer paso que lo confirmaría sería *el estudio de su entorno* (social, demográfico, ambiental, económico político y tecnológico) y de las relaciones de cada entorno con su sistema: es decir, la biblioteca debe definir una política clara determinando objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades detectadas en su entorno. Así la Biblioteca Pública es parte de una organización mayor, Sistema Bibliotecario (conjunto de Bibliotecas Públicas conectadas entre sí, diferenciadas y comunicadas con sus entornos); cuyo objetivo es **maximizar los recursos** y desarrollar **objetivos** que faciliten el seguimiento y control de sus funciones (informativa, educativa, comunicativa y cultural) y la posterior retroalimentación de cada sistema biblioteca y del sistema bibliotecario, acentuando su carácter dinámico.

Para que algún día podamos comprobar que la biblioteca se comporta como un sistema de información y comunicación, necesitamos atravesar un período de intensa evaluación en distintas fases:

- a) Análisis del entorno
- b) Evaluación de la realidad interna de la biblioteca:
 - Espacios
 - Fondos
 - Organización
 - Personal
 - Equipo
 - Servicios
 - Usuarios reales
- c) Evaluación de los procesos y relaciones:
 - Adquisición
 - Referencia
 - Recuperación de la información
 - Grado de satisfacción de los usuarios, etc.

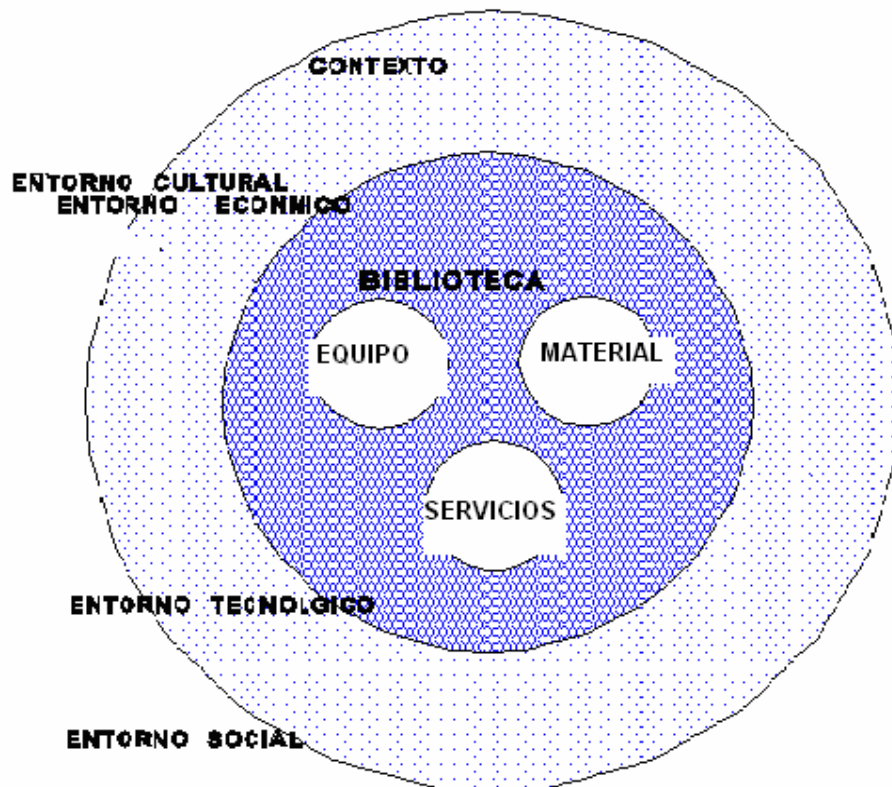
Una vez obtenidos los resultados los siguientes pasos serían:

1) Contrastar lo que ofrecemos con lo que nuestro entorno demanda.

2) Adecuar la realidad de la biblioteca a las necesidades de su entorno.

3) Aprovechar al máximo los recursos que nos ofrecen su entorno.

4) Colaborar y cooperar con otras instituciones, organismos y movimientos sociales de su entorno.



La Biblioteca Pública como Sistema dinámico, evolutivo e interactivo.

2.2 ¿Cuándo realizar el análisis del entorno?

a) Al comienzo de toda Planificación Bibliotecaria debería realizarse un análisis del entorno que nos diga dónde irá ubicada la biblioteca, cómo debería ser el edificio, qué equipo debe tener, qué personal cualificado, qué fondos y materiales, qué servicios, qué método de retroalimentación, qué medios de difusión... debería poseer para que quede inmersa en esa comunidad.

b) También es necesario un análisis del entorno en aquellas bibliotecas que, estando creadas, no llegan a toda la comunidad a la que deberían atender, posibilitando que la Biblioteca Pública

sea activa y constructiva en sus métodos, demostrando la adecuación de sus servicios e incitando a que se utilicen.

c) Para detectar las necesidades de información (DIEZ HOYO, 1.991, p. 42) y culturales en cualesquiera de sus manifestaciones, tanto de los usuarios reales como potenciales.

d) Para cooperar con otras instituciones, organismos, empresas, movimientos ciudadanos, etc.

3. Cómo realizar el análisis del entorno dónde está ubicada la Biblioteca Pública.

3.1. Análisis del contexto.

Al comenzar el trabajo de análisis del contexto surgen los dos primeros interrogantes: por un lado, ¿qué debemos analizar? y, por otro, ¿cómo podemos llevar a cabo el análisis?.

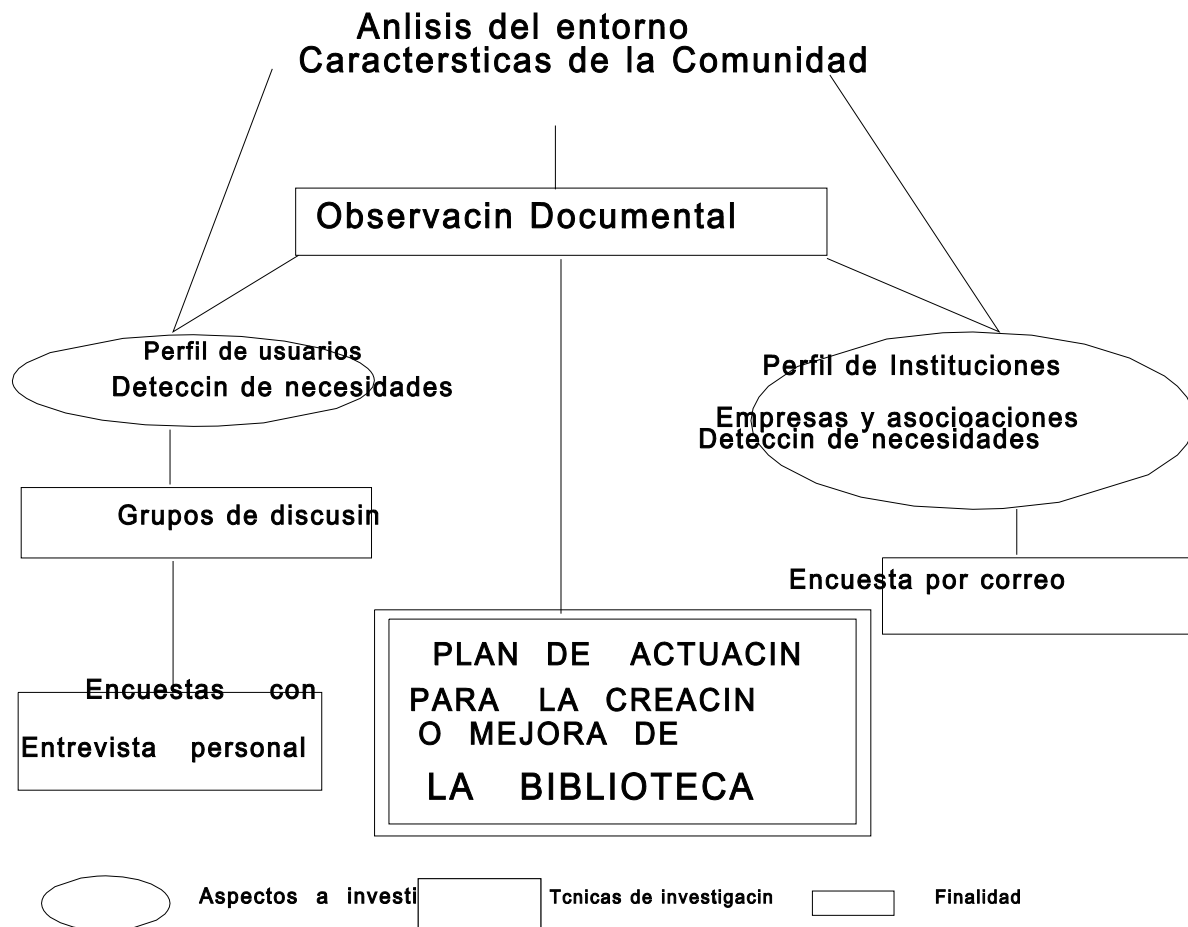
Dar respuesta al primer interrogante, es decir, delimitar aquello que resulta relevante para analizar la realidad social donde está ubicada la biblioteca precisa determinar las dimensiones del contexto y los indicadores de las mismas. En el CUADRO 1 se presentan las dimensiones a analizar y sus correspondientes indicadores.

CUADRO 1: Dimensiones a evaluar del contexto y sus correspondientes indicadores

DIMENSIONES DEL CONTEXTO	INDICADORES DEL CONTEXTO
<p>1.- <u>Entorno físico.</u></p>	<p>1.1.- Marco comarcal . Mapa de la comarca. . Red de comunicaciones entre los pueblos de la comarca y el exterior. 1.2.- Marco geográfico con el municipio . Mapa del término municipal / Superficie territorial en Km2 / Límites territoriales. 1.3.- Marco de la comunidad . Plano del núcleo de población / Marcar los distintos barrios / Marcar los sectores por clase sociales.</p>
<p>2.- <u>Entorno sociocultural y humano</u></p>	<p>2.1.- Población . Número de habitantes. Evolución desde 1960 por grupos de edad y sexo. . Número de habitantes en la actualidad: total, en núcleo principal y aldeas por grupos de edad y sexo. . Densidad de población (habitantes/km2) . Población emigrante desde 1960: N° y principales lugares de destino. . Población inmigrante desde 1960: N°, procedencia y ocupaciones. 2.2.- Indicadores educativos . N° de analfabetos por grupos de edad y sexo. . Tasa de escolarización en Preescolar, por sexo. . Tasa de escolarización en EGB, por curso, edad y sexo. . Tasa de escolarización en BUP Y FP, por curso, edad y sexo. . Estudiantes universitarios, por sexo: tasa x 1.000 h. . Población con estudios terminados por niveles, edad y sexo. . Educación de adultos: alumnos por grupos de edad y sexo.</p>
<p>3.- <u>Entorno económico</u></p>	<p>3.1.- Población activa . Población activa colocada, por grupos de edad y sexo. . Población activa desempleada, por grupos de edad y sexo. 3.2.- Agricultura . Superficie cultivada, en %. Secano / Regadío. . Población activa que emplea, por grupos de edad y sexo. . Tipos de explotación, según hectáreas: Pequeñas (0-49 has) / Medianas (50-199 has) / Grandes (200...) . Régimen de tenencia de las explotaciones (censo agrario): N° explotaciones: Pequeñas / Medianas / Grandes Propiedad / Arrendamiento / Aparecería / Comunal... . Empresas, sociedades, cooperativas: n° de empleados 3.3.- Ganadería . Censo de la ganadería: tipo de ganado y n° de cabezas.</p>

DIMENSIONES DEL CONTEXTO	INDICADORES DEL CONTEXTO
	<ul style="list-style-type: none"> . Población activa que emplea, por grupos de edad y sexo . Empresas, sociedades, cooperativas: nº de empleados. 3.4.- Producción forestal . Superficie forestal y tipos de arboleda. . Población activa que emplea, por grupos de edad y sexo. . Empresas, sociedades, cooperativas: nº de empleados. 3.5.- Construcción . Población activa que emplea, por grupos de edad y sexo. . Empresas, sociedades, cooperativas: nº de empleados. 3.6.- Industria . Tipo de actividad: <ul style="list-style-type: none"> Extracción de minerales. Producción oleaginosa, vinícola, alimentaria / Textil, confección,... / Metálica básica / Material de construcción. . Población activa que emplea, por grupos de edad y sexo. . Empresas, sociedades, cooperativas: nº de empleados.
<p>4.- Entorno institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> 4.1.- Infraestructura sanitaria . Consultorio / Centro de salud / Ambulatorio / Médicos / A.T.S. 4.2.- Infraestructura educativa . Guarderías / Centros de Preescolar / Centros de EGB / Centros de enseñanza secundaria: FP y BUP / Otros Centros. . Bibliotecas escolares. 4.3.- Infraestructura cultural . Centro cultural / Biblioteca municipal / Salas de Cine / Teatro. 4.4.- Infraestructura deportiva . Gimnasio / Pista de tenis / Cancha de Baloncesto / Campo de fútbol / Pista de atletismo / Piscina municipal / Otras instalaciones deportivas. 4.5.- Centros administrativos . Municipales / Provinciales / Regionales / Autonómicos / Estatales. 4.6.- Representación sociopolítica . Sedes de partidos políticos / Sede de sindicatos / Asociación de vecinos.

Responder al segundo interrogante, ¿cómo podemos llevar a cabo el análisis del contexto, supone indicar qué técnica de investigación nos permite recabar la información anteriormente descrita.



Por técnicas de investigación se entienden los procedimientos específicos a través de los cuales el investigador social reúne y ordena los datos antes de someterlos a operaciones lógicas o estadísticas de interpretación².

Para este caso concreto, el análisis del entorno, parece que la técnica de investigación social más adecuada sea la Observación Documental (PÉREZ SERRANO, 1.994).

La amplia gama de escritos, películas, reproducciones de

²Los autores KÖNIG (1973), SELTZ (1980), SIERRA BRAVO (1985) y VISAUTA (1987) entre otros muchos, facilitan una iniciación al tema de la investigación social.

sonidos y objetos de toda clase son documentos y constituyen el objeto de la Observación Documental. Pudiéndose definir ésta como: **un tipo de observación que versa sobre todas las realizaciones que dan cuenta de los acontecimientos sociales y las ideas humanas o son producto de la vida social y, por tanto, en cuanto registran o reflejan ésta, pueden ser utilizados para estudiarla indirectamente.**

El análisis del contexto puede realizarse mediante la observación de fuentes secundarias de datos, es decir, a través de datos recogidos por otras personas o instituciones y para fines distintos de nuestra investigación pero que ofrecen posibilidades de explotación posterior. En el CUADRO 2, se muestran las fuentes más relevantes y los organismos e instituciones que las elaboran y proporcionan.

FUENTES SECUNDARIAS DE INFORMACIÓN	ORGANISMO O INSTITUCIÓN
Plan General de Organización Urbana (P.G.O.U.) Normas Subsidiarias Censo de Empresas, Asociaciones y Fundaciones.	Ayuntamiento
Registro de Asociaciones y Empresas.	Gobernación
Censo poblacional.	I.N.E.
Características de las empresas públicas y privadas.	I.F.A.

Una vez obtenidos los datos sobre la realidad socioeconómica, ambiental y cultural del entorno, el siguiente paso consistiría en determinar el perfil de los usuarios, tanto reales como potenciales (SANZ CASADO, 1.994) de la Biblioteca Pública.

3.2. Análisis de los miembros que componen el entorno social de la biblioteca.

El objetivo de este análisis es doble, por una parte conocer el perfil de los usuarios -ya sean reales o potenciales- y por otro determinar los estilos de vida de las familias de éstos. Como en el caso anterior -análisis del entorno- nuevamente, se nos plantean interrogantes: primero, ¿cuáles son los indicadores del perfil de usuarios y de los estilos de vida de las familias? y, segundo, ¿mediante qué técnicas de investigación podemos estudiarlos?

En cuanto al primer interrogante, hay que señalar que pese a la existencia de investigaciones precedentes de evaluación de instituciones educativas que, efectivamente, pueden guiar nuestro trabajo -estudios revisados por A. TRINIDAD (1.995)- y, de hecho, nos muestran dimensiones e indicadores válidos para realizar esta tarea; es recomendable aplicar la técnica de investigación del *Grupo de Discusión* antes de realizar el análisis definitivo del perfil de usuarios.

Orientados por el director o moderador un pequeño grupo (entre 5 y 10 personas), cuyos componentes han sido seleccionados de forma anónima, de acuerdo con unas características sociales, pero (a ser posible) sin ninguna relación entre sí, va elaborando su propio discurso sobre el tema a investigar (BOURDIEU, 1.985 y MARTÍN CRIADO, 1.991). Mediante esta técnica libre o abierta se aspira a reproducir el discurso ideológico cotidiano o discurso básico sobre la realidad social representada por los sujetos reunidos, para lograr interpretar en su contexto las creencias, motivaciones, expectativas, etc. sobre el tema de estudio³.

El análisis de los resultados del grupo de discusión nos

³Para obtener más información sobre la técnica de investigación mediante grupos de discusión se recomienda revisar la obra de D. Jesús Ibáñez. Sirva como introducción su publicación de 1.986.

permitirá determinar, fundamentalmente, dimensiones relacionadas con las motivaciones y expectativas de los distintos tipos de usuarios respecto a la Biblioteca Pública. Nos facilitará la información necesaria para introducir este tipo de dimensiones en el cuestionario -a aplicar en un momento posterior-, porque como señala IBAÑEZ (1.979), "no se puede diseñar un cuestionario de una encuesta de opinión sin grupos de discusión previos".

Una vez realizado el grupo de discusión y con ayuda de los trabajos precedentes sobre Evaluación de Instituciones Educativas, nos encontramos en disposición de enumerar los distintos indicadores a analizar que serán, básicamente, de dos tipos (ver CUADRO 3): personales-educativos y familiares, ya que como expresa Richard BAMBERGER (1.975, p.67) : "Todas las investigaciones realizadas acerca de los intereses lectores de los jóvenes indican que están muy influenciados por el clima general de lectura en el cual han crecido. Los niños primero que nada están determinados por el ejemplo familiar..."

CUADRO 3: Dimensiones para determinar el perfil de usuarios y sus correspondientes indicadores.

DIMENSIONES	INDICADORES
1. Personales / Educativas (Perfil de usuarios)	<ul style="list-style-type: none"> - Características personales (edad, sexo, estado civil, profesión,...). - Educación (nivel más alto alcanzado, satisfacción con los estudios, centro donde cursa o cursó estudios, valoración del fomento a la lectura y al uso de la Biblioteca por parte de dicho centro,... - Hábito lector. - Preferencia lectora. - Conocimiento y uso de la Btca. - Relación y consideración de los servicios. - Actitudes, motivaciones y expectativas hacia la Biblioteca Pública. - Valoración de las necesidades de: <ul style="list-style-type: none"> * Información * Culturales

DIMENSIONES	INDICADORES
2. El entorno familiar	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de familia (monoparental, nuclear, extensa, cohabitación) - Características personales de los distintos miembros que componen la unidad familiar (estado civil, edad, sexo, etc.). - Trabajo (ocupación, categoría, situación laboral, condiciones de trabajo, satisfacción con el trabajo, ... de cada uno de los miembros). - Ingresos económicos (sueldo del cabeza de familia, sueldo de otros miembros, rentas, subsidios, becas, ...). - Educación (nivel de estudios alcanzado, centro donde cursaron los estudios, fomento a la lectura y el uso de la biblioteca en los centros, ...). - Tiempo libre (lugar y tiempo de vacaciones, viajes, deportes, juegos, lectura y tipo de lectura, televisión, actividades, ...). - Conciencia de clase (relación con personas de su clase, vinculación a clubes, pertenencia a asociaciones políticas). - Religión (creencias y práctica religiosa). - Estudio de la movilidad social. - Relaciones de convivencia familiar. - Hábitos y preferencias lectoras. - Fomento de la lectura (actitudes hacia la lectura inculcadas a los hijos).

Como hemos dicho anteriormente, conociendo los indicadores objeto de estudio, podemos comenzar a construir el cuestionario. Este se constituye en el instrumento de medida de la aplicación de la Técnica de Encuesta.

La Encuesta es un procedimiento de investigación social.

Según SIERRA BRAVO (1.985, pág. 304) la investigación por encuesta supone "la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad.

GARCÍA FERRANDO (1.991), al definir la encuesta, presenta las características más relevantes de esta técnica de investigación social:

1. La investigación es realizada sobre una muestra de sujetos que pertenece y representa a un colectivo más amplio.

2. Se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana.
3. Utiliza instrumentos estandarizados de interrogación.
4. Su finalidad es obtener mediciones cuantitativas de aspectos, tanto subjetivos como objetivos, de la población sobre la que se realiza el estudio.

La posibilidad de diseñar la investigación de la forma en que mejor se adapte a los objetivos y la de obtener mediciones cuantitativas, de variables subjetivas, de un amplio número de individuos, es quizá lo que hace de la observación por encuestas el procedimiento de investigación social más utilizado (NOELLE, 1.970).

Para comprender la organización de este procedimiento de investigación es preciso mencionar los dos grandes tipos de teorías en los que se apoya, teorías que en opinión de GARCÍA FERRANDO (1.994) son:

Por un lado, una teoría matemática rigurosa. Unos principios estadísticos que regulan las relaciones entre población y muestra extraída de ella.

Y, por otro, una teoría socio psicológica de la comunicación. Evidentemente la encuesta se apoya en la conversación entre dos interlocutores (encuestador y encuestado).

Teniendo esto presente nos resultará más sencillo conocer las fases o tareas a realizar en la investigación por encuesta.

3.2.1. - Esquema de las Fases de la Investigación Social por Encuesta

1^a. Elaboración del diseño de la investigación

Se recurre a Expertos y a la Literatura sobre el tema de investigación.

2^a. Determinación de objetivos y recursos disponibles

Objetivos: generales y específicos

Recursos: De tiempo, económicos y personales.

3^a. Delimitación de la cobertura de la investigación

Definición de la población objeto de estudio.

Muestreo: tipo, forma de selección y tamaño de la muestra⁴.

4^a. Elección del modo de aplicación del cuestionario

- Se realizan *entrevistas personales* cuando:

- . la población sea heterogénea,
- . el cuestionario requiera flexibilidad y espontaneidad,
- . se quiera estar seguro de quién contesta el cuestionario, y
- . se disponga de recursos económicos suficientes.

- Es *autoadministrado* cuando:

- . el individuo encuestado cumplimenta el cuestionario personalmente y
 - . la población está agrupada de modo natural (empresas, escuela, ejército...),
- Se aplica la encuesta *por correo* siempre que:
- . la población sea homogénea,
 - . exista alta motivación en los encuestados, y
 - . los recursos sean escasos.

- La encuesta *por teléfono* está indicada cuando:

- . el cuestionario es corto y
- . los puntos de muestreo están muy dispersos.

5^a. Construcción del Cuestionario

El cuestionario se elabora a partir de:

- La delimitación de objetivos generales, su especificación y la anticipación del plan de análisis,
- La actuación del equipo investigador discutiendo cada uno de esos aspectos, sobre todo el paso de objetivos específicos a datos requeridos, de estos a temas y de estos últimos a preguntas.

El borrador del cuestionario recoge, en el debido formato, las

⁴Más información sobre técnicas de muestreo puede encontrarse en COCHRAN (1.981), RODRIGUEZ OSUNA (1.991) y RODRIGUEZ MONJE (1.991).

preguntas indicadores de los temas exigidos por los objetivos perseguidos.

6^a. Estudio piloto o pretest

Consiste en la prueba, aplicación, del borrador del cuestionario a un número reducido de sujetos. Con ello se detectan posibles deficiencias que son solventadas introduciendo las modificaciones pertinentes para llegar al diseño del cuestionario definitivo.

7^a. Trabajo de campo

Aplicación del cuestionario a los sujetos que componen la muestra.

8^a. Procesamiento y análisis de los datos

- Codificación: Preparación de la encuesta para ser analizada informáticamente.

- Plan de análisis: Determinación de los análisis estadísticos a realizar.

- Programación: Elección del paquete de programas de análisis estadístico mediante el que se van a tratar, informáticamente, los datos y elaboración de los programas pertinentes (BISQUERRA, 1987; ETXEBARRIA, JOARISTI y LIZASOAIN, 1.989; y CAMACHO ROSALES, 1.994).

9^a. Interpretación de resultados.

Se realiza siempre basándose en los objetivos marcados al comienzo de la investigación (LÓPEZ PINTOR, 1.994).

10^a. Redacción del informe final adecuando el lenguaje y el nivel técnico al público al que va dirigido.

Si nuestro objetivo es determinar el perfil de los usuarios - potenciales y reales- del municipio o comunidad en que está ubicada la Biblioteca Pública habremos de prever que, dentro de una comunidad determinada, podemos encontrarnos una población sumamente heterogénea en cuanto a edades, sexo, nivel educativo-cultural, etc. Este hecho nos lleva directamente a seleccionar como modelo de aplicación de cuestionario la *entrevista personalizada*. Este modo de aplicación es conveniente cuando, como en el caso que nos ocupa,

la muestra se extrae de una población heterogénea, el cuestionario sea complejo y se requiera a la vez flexibilidad y espontaneidad, se disponga de suficientes recursos económicos y se quiera estar seguro de quién es la persona que contesta el cuestionario. La ventaja clave de la encuesta con entrevistador es la obtención de tasas de respuesta adecuadas y elevadas.

Tras la aplicación del cuestionario, elaborado específicamente para el estudio del perfil y las necesidades de usuarios de una determinada comunidad y sabiendo cuáles son las características contextuales de dicha comunidad, la siguiente fase del análisis del entorno donde está ubicada la Biblioteca Pública lo constituye la determinación de las necesidades de información de las Instituciones, organismos y movimientos sociales que operan en el entorno de ésta.

3.3. Detección de las necesidades de información de Instituciones y Movimientos Sociales.

El estudio del contexto ya nos muestra qué tipo de instituciones, empresas y asociaciones político-sociales se encuentran en el municipio en que se ubica la Biblioteca Pública. Basándose en los resultados de dicho estudio podremos marcar las dimensiones e indicadores a analizar; y, posteriormente, elaborar un cuestionario cuyas preguntas nos permitan obtener datos acerca de cuáles son sus necesidades de información y, además, saber si dichas instituciones estarían o no dispuestas a colaborar financieramente en la creación y mejora de la Biblioteca Pública.

En esta ocasión, las dimensiones serían similares a las del caso anterior, variando tan sólo en que la unidad muestral - director, presidente o responsable de la institución- no facilita opiniones o actitudes personales sino colectivas, ya que ofrece

datos sobre el colectivo de individuos al que representa.

La técnica de investigación más adecuada es *la encuesta por correo*. Dado que, previsiblemente, la población no será heterogénea -al menos en cuanto al nivel sociocultural se refiere-, y que existirá mayor grado de motivación en los encuestados pues los resultados de la investigación comportarían mejoras recíprocas.

El cuestionario, que se envía y se recibe por correo, presenta ciertas ventajas sobre la entrevista, sobre todo en lo que respecta a costes. Debe utilizarse cuando la población objeto de estudio sea homogénea y esté suficientemente motivada y/o cuando los recursos de que se dispone sean escasos. El cuestionario debe necesariamente ser más sencillo y además se pierden: la espontaneidad (el consultado tiene mucho tiempo para pensar cada una de sus respuestas), el control sobre la situación - quién contesta, cuándo y cómo- (puede dejarse aconsejar por otras personas) y el uso que pudiera hacerse del orden de las preguntas; el entrevistado lee todo el cuestionario antes de ponerse a contestar las preguntas particulares, de modo que las preguntas posteriores del cuestionario influyen sobre la contestación a las preguntas anteriores y se anula, así, la construcción psicológica del cuestionario.

El problema clave de la encuesta por correo, aparte de los reseñados, es la baja tasa de respuestas (40% aproximadamente), lo que puede invalidar toda la investigación. Dado que el grupo de personas que devuelven esos cuestionarios ya no es representativo. Por ello, es conveniente enviar el cuestionario a toda la población y no aplicar, en este caso, técnicas de muestreo. Además habrá que diseñar tantos cuestionarios como tipos de instituciones, empresas o asociaciones coexistan en el municipio, ya que no poseen las mismas características ni, obviamente comparten los mismos intereses y/o necesidades de información.

4. Conclusión

Con el análisis del entorno de la Biblioteca Pública, nos gustaría promover la idea de que cualquier planteamiento evaluativo de la biblioteca, debe tener en cuenta la importancia de su entorno y su influencia tanto en los procesos como en los logros y consecución de sus objetivos. Lo que significa, en definitiva, proponer planteamientos orientados a la creación de un sistema dinámico capaz de recuperar la visión de la Biblioteca Pública como un espacio de encuentro y comunicación en el que poder crecer y madurar construyendo relaciones positivas con las personas, con su entorno y con la herencia cultural.

REFERENCIAS

- BAMBERGER, R. (1.975) *La promoción de la lectura*. -París:UNESCO
- BERTALANFFY, L. V. (1.987) *Teoría General de los sistemas*. -México: Fondo de Cultura Económica, pgs. 1-10.
- BISQUERRA, R. (1.987) *Introducción a la estadística aplicada a la investigación educativa*. Un enfoque informático con los paquetes BMDP y SPSSX. -Barcelona: P.P.U.
- BOURDIEU, P. (1.985): *¿Qué significa hablar?. Economía de los intercambios lingüísticos*, Madrid: Akal.
- CAMACHO ROSALES, J. (1.994): *Manual del uso del programa estadístico SPSS/PCP*. -Barcelona: P.P.U.
- CASANOVA, M. A. (1992) *La evaluación, garantía de calidad para el centro*

educativo. -Zaragoza: Edelvives

COCHRAN, W.G. (1.981): *Técnicas de muestreo*. -México: Cecsá.

DÍEZ HOYO, C. (1.991) *La biblioteca pública como un servicio de información*. En: *La Biblioteca Pública como Centro de Gestión Cultural* (Seminario organizado por la Fundación Biblioteca de Alcúdia, con la colaboración de la Fundación Bertelsmann. 12, 13 y 14 de junio). -Alcúdia (Mallorca): Fundació Biblioteca d'Alcúdia, pgs. 31-54

ETXEBARRIA, J.; JOARISTI, L.; LIZASOAIN, L. (1.989): *Programación y análisis estadísticos básicos con SPSS-PC (+)*. -Madrid: Paraninfo

FIAB. Sección de Bibliotecas Públicas (1.988) *Pautas para bibliotecas públicas*; [traducción de Luis García Ejarque]. -Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, pg. 41.

GARCÍA FERRANDO, M. (1.991) *La encuesta a debate, límites y posibilidades*. En: LATIESA, M. (Comp.) *El pluralismo metodológico en la investigación social*. -Granada: S.P.U.

GARCÍA FERRANDO, M. (1.994) *La encuesta*. En: GARCÍA FERRANDO, M.; IBAÑEZ, J. y ALVIRA, F. *El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de Investigación*. -Madrid: Alianza Universidad, pgs. 147-176

IBAÑEZ, J. (1.979) *Más allá de la sociología*. -Madrid: S. XXI

IBAÑEZ, J. (1.994) *Cómo se realiza una investigación mediante grupos de discusión*. En GARCÍA FERRANDO, M.; IBAÑEZ, J. y ALVIRA, F.: *El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de Investigación*. -Madrid: Alianza Universidad, pgs. 569-580

KÖNIG, R. (1.973): *Tratado de sociología empírica*. Madrid: Tecnos,

LÓPEZ PINTOR, R. (1.994) *El análisis de los datos de encuesta*. En GARCÍA FERRANDO, M.; IBAÑEZ, J. y ALVIRA, F.: *El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de Investigación*. -Madrid: Alianza Universidad, pgs. 437- 460

LUHMANN, N. (1.990) *Sociedad y sistema: la ambición de la teoría*. - Barcelona: Paidós, pgs. 18-23, y pgs. 50-64.

MARTÍN CRIADO, E. (1.991) *Del sentido como producción: elementos para un análisis sociológico del discurso*. En: LATIESA, M. (Comp.) *El pluralismo metodológico en la investigación social: ensayos típicos*. -Granada: Universidad de Granada. Servicio de Publicaciones de la Univ. de Granada.

MORIN, E. (1.977) *La méthode I. La nature de la nature*. -París: Editions du suil, pgs. 68-71, 83-87 y 115-122 (v. teoría de la diferencia); pgs. 144-150 y 365-385 (v. teoría de la complejidad)

NOELLE, E. (1.970) *La encuesta en la sociedad de masas*. -Madrid: Alianza.

PÉREZ SERRANO, G. (1.994) *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes: II. Técnicas y análisis de datos*. -Madrid: La Muralla, pgs. 23-68.

RODRÍGUEZ OSUNA, J. (1.991) *Métodos de muestreo*. -Madrid: CIS: Cuadernos Metodológicos.

RODRÍGUEZ MONJE, A. (1.991): *Una aproximación a la teoría de muestras*. En LATIESA, M. (Comp.) *El pluralismo metodológico en la investigación social: ensayos típicos*. -Granada: Universidad de Granada. Servicio de Publicaciones.

SAINZ, E. (1.991): *El cuestionario en los sondeos de opinión*. En LATIESA, M. (Comp.) *El pluralismo metodológico en la investigación social: ensayos típicos*. -Granada: Universidad de Granada. Servicio de Publicaciones

SANZ CASADO, E. (1.994) *Manual de estudios de usuarios*. -Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, pgs. 19-33.

SELLTIZ, C. (1.980) *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. -Madrid: Rialp. 9ª Edición.

SIERRA BRAVO, R. (1.985): *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. -Madrid: Paraninfo.

TRINIDAD REQUENA, A. (1.975) *La evaluación de instituciones educativas. El análisis de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad de Granada*. -Granada: Universidad. Servicio de Publicaciones.

VILCHEZ PARDO, J. (1.991) Proyecto Docente de la asignatura Biblioteconomía presentado para la obtención de la Titularidad de Escuela en 1.991, (Citado por la autora en pg. 27) (sin publicar).

VISAUTA, V. (1.987) *Técnicas de Investigación Social (VOL. I y II)*. - Barcelona: PPU.