

EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA:

El caso de la Biblioteca Municipal de Santa Marta de Tormes¹

Saúl Gómez Sánchez², Universidad de Salamanca

RESUMEN

La evaluación es un proceso constante e indispensable para todas las actividades de una biblioteca, pero es en los servicios donde se mide verdaderamente su impacto. La manera de realizar esta medición es mediante la utilización de encuestas de opinión. Utilizando esta técnica, este estudio evaluó el impacto de los servicios que ofrece la biblioteca pública de Santa Marta de Tormes, donde se muestran grandes diferencias entre el colectivo de usuarios y el colectivo de población de dicha localidad. Estas diferencias podría deberse a que la biblioteca no ha orientado sus objetivos correctamente hacía el grupo de población. Por tanto deberá crear nuevas líneas de actuación y potenciar los servicios de la biblioteca orientándolos a mejorar la vida de los ciudadanos.

PALABRAS CLAVE

BIBLIOTECA PÚBLICA / SERVICIOS / INDICADORES DE RENDIMIENTO / IMPACTO / NECESIDADES DE INFORMACIÓN / SATISFACCIÓN

¹ Cítese como: GÓMEZ SÁNCHEZ, Saúl. Evaluación de impacto de la biblioteca: el caso de la Biblioteca Pública de Santa Marta de Tormes. [en línea]. En: *ArchivPost*. Salamanca: Asociación de Archiveros de Castilla y León, 2015. Disponible en: <http://www.acal.es/index.php/archivpost-a-fondo>

² saul656565@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas públicas son centros donde se almacena y distribuye información en el ámbito de su localización, ciudades, pueblos, barrios, etc. La gestión de estas unidades de información es un aspecto que ha empezado a tomar cierta notoriedad, por este motivo los profesionales de la información y documentación tienen que conocer los instrumentos del ámbito empresarial que les permita conseguir el mayor grado de aprovechamiento de los recursos de sus propios centros. Para ello el término gestión alude a una serie de funciones relacionadas directamente con la toma de decisiones estratégicas. “Planificación”, “Organización”, “Control” y “Evaluación”. Actualmente las bibliotecas tienen que responder a la continua demanda y retos que van surgiendo en la sociedad. Las directrices de IFLA/UNESCO³, reconocen que las bibliotecas públicas deben satisfacer las necesidades de la comunidad y por tanto tiene que determinar una serie de políticas (*misión, visión, líneas estrategias y acciones*) a la hora de definir el modelo de organización que van a adoptar.

Actualmente tal y como se puede ver, la sociedad está cambiando y el concepto de biblioteca deber ir acompañado al desarrollo de la sociedad. Un claro ejemplo son las bibliotecas de países desarrollados que han sabido adaptarse a los cambios de la sociedad; orientándose como centros que satisfacen las necesidades de la comunidad a la que sirve. Estos países no han creado nuevas instituciones, sino que han sabido adaptarse a los cambios acaecidos. La principal característica es que deben ser centros de información pero que además conserven los aspectos tradicionales propios: cultura, educación y ocio. Estos cambios no sólo se basan en la automatización de la información, o en introducir audiovisuales, sino en diseñar nuevos modelos de gestión bibliotecaria.

La forma de aplicar estos nuevos modelos de gestión, no será posible si antes no se plantean objetivos específicos. Estos objetivos deben ser fruto de un análisis detallado de las necesidades de los usuarios, del marketing y de la nueva concepción de la biblioteca. Antes la biblioteca se veía como un centro que ofrecía y daba servicios, hoy esa concepción tradicional se ha transformado, adaptando los servicios a las necesidades de los usuarios no sólo reales sino también potenciales. Por este motivo las bibliotecas tienen que desarrollar nuevos métodos para captar aquel sector de la población que no hace un uso frecuente o incluso nulo de sus servicios. Deberá estudiar el tipo de necesidades que tienen y cómo la biblioteca debe cubrirlas.

³ IFLA. Section of public Libraries; Unesco. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de biblioteca pública. Madrid [en línea]. En: *Ministerio de educación, cultura y deporte*, 2001. Versión española disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf> [consultada: 20 julio 2014]

¿Cuál es la dificultad de plantearse objetivos concretos? Que deben conocer bien la realidad, es decir, el tipo de población que hay en la comunidad, las actividades que se realizan, y tener un mayor acercamiento al sector o sectores de la población que no acuden a la biblioteca, saber cuáles son sus necesidades, e intentar crear soluciones para satisfacerlas.

Para cumplir esos objetivos se tiene que tener en cuenta la propia organización interna del centro. Las bibliotecas españolas ⁴se caracterizan por la uniformidad de las tareas que realizan y los servicios que ofrecen: la gran mayoría tienen fondos muy similares; registran los libros y también los catalogan; gran parte de ellas limita el préstamo a dos o tres ejemplares; y en muchos casos es frecuente encontrar un auxiliar atendiendo a los usuarios, mientras que el personal técnico realiza trabajos de orden interno. Esta uniformidad en las tareas, tal y como apunta Adela D'Alós-Moner se debe a que los bibliotecarios están más pendientes de su propia actividad que de sus usuarios.

Otro aspecto a tener en cuenta es la eficacia de la gestión. Las bibliotecas españolas tiene dos tendencias, aquellas que son ignoradas, dotándolas con el menor presupuesto posibles (la mayoría) u obras faraónicas que suponen inversiones como si de una película de Hollywood se tratase, obras de gran envergadura, que no tienen un fin concreto, a veces han sido construidas como mero medio político o para hacer publicidad de una ciudad, sin tener en cuenta las necesidades de la comunidad y declive de estas.

Las bibliotecas se crean para dar cabida a la gran demanda de información que hay en la sociedad, y más con la integración de las nuevas tecnologías, tienen que ser centros que satisfagan las necesidades de los usuarios y de la comunidad. Son ellas quienes deben adaptarse a los cambios, no los usuarios.

En relación a las bibliotecas públicas municipales, sucede algo parecido o incluso peor. Según un estudio realizado por el Defensor del Pueblo, existen grandes desigualdades entre diferentes bibliotecas; por ejemplo, en una misma ciudad se puede encontrar una biblioteca municipal magníficamente dotada y gestionada, junto a otra que sufre graves carencias.

Durante el estudio realizado por el Defensor del Pueblo⁵, se ha podido verificar que la mayoría de las bibliotecas municipales carecen de medios materiales y personales,

⁴ D'ALÓS-MONER, Adela. Gestión, planificación y optimización de bibliotecas públicas [en línea]. En: *V Jornadas de Bibliotecas públicas*. San Sebastián: Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa, 1992. p. 2-12. Disponible en: http://www.doc6.es/media/pdfs/articulos/Gestion_bibliotecas_publicas.pdf [consulta: 20 julio 2014]

⁵ ANDALUCIA. Defensor del Pueblo Andaluz. Bibliotecas públicas municipales: el derecho de todos a acceder a la cultura. Informe especial del parlamento [en línea]. En: Sevilla: *Defensor del Pueblo Andaluz*, 2001. Disponible en: <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/sites/default/files/INFORME.pdf> [consulta: 21 julio 2014]

además del escaso interés que suscita en los propios ayuntamientos, como consecuencia a la visión tan arcaica que se tiene de las unidades de información, puesto que se ven como un almacén de libros, cuya función principal, es satisfacer las necesidades de los usuarios infantiles y el préstamo de libros.

Si a esto se le suma el continuo papel pasivo que desempeñan estas bibliotecas, ya que únicamente se limitan a atender las peticiones de los usuarios, sin tener en cuenta las necesidades de otros colectivos, hacen que estos centros de información, adopten un papel totalmente informativo, sin cubrir las necesidades de información de la población, con el fin de aumentar así la demanda y romper con los modelos tradicionales que existe en nuestro país.

Una de las principales razones, por las que se realiza esta investigación sobre la biblioteca pública municipal de Santa Marta de Tormes, es por los escasos estudios que se han realizado en bibliotecas municipales de nuestro país y más concretamente, en la población de Santa Marta de Tormes. No obstante, existe un estudio que se realizó en el año 2003 sobre la presencia de las bibliotecas de Castilla y León en internet⁶ que trata de la importancia que tienen que tener las bibliotecas en la web; este estudio pretendía medir las características informativas que proporcionaban cada una de ellas en las páginas web y su presencia en la red. Para ello, el estudio se basó en crear tres niveles distintos donde agruparían cada una de las bibliotecas en función de sus características.

La biblioteca pública de Santa Marta de Tormes, cuenta con una página web que contiene información relacionada de la biblioteca pero no tiene ninguna interacción con el usuario; El contenido que ofrece dicha página está relacionado con la presentación de la biblioteca, dirección, correo, una breve historia y los servicios que ofrecen.

1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

a) Objetivo general

Esta investigación pretende evaluar el beneficio e impacto de los recursos y servicios que ofrece la Biblioteca Pública de Santa Marta de Tormes, en dos grupos concretos de la población a la que sirve, el de usuarios activos y el de los usuarios potenciales de la misma.

⁶ GALLARDO LORENZO, Josefa; SANTOS DE LA PAZ, Lourdes. La presencia de las bibliotecas de Castilla y León en Internet [en línea]. En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2003, Vol. 72, p. 39-53. Disponible en: http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/presencia-bibliotecas-castilla-leon-internet/id/34103893.html [consulta: 21 julio 2014].

b) Objetivos específicos

- Conocer la importancia de la evaluación e impacto de los recursos y servicios de una biblioteca.
- Tener conocimientos de las técnicas de llevar cabo la medición del impacto de cualquier biblioteca.
- Evaluar el uso de los recursos, servicios e impacto de los usuarios y de la población hacia los recursos y servicios que ofrece la biblioteca.
- Describir y valorar los recursos humanos, materiales y documentales que posee la biblioteca
- Cuantificar, medir y valorar el beneficio del uso de los servicios de la biblioteca.

1.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo se divide en: introducción; marco teórico en el que se aborda la evaluación de las bibliotecas, y más concretamente el impacto; y finalmente, un estudio, en el que se evalúa el impacto de los servicios de la biblioteca municipal de una localidad salmantina, Santa Marta de Tormes.

En elaboración de la presente introducción, se ha buscado información sobre el concepto de biblioteca, el desarrollo que ha tenido para la sociedad, y el cambio que ha supuesto la integración de las nuevas tecnologías. También se ha analizado la forma que tienen las bibliotecas de aplicar nuevos modelos de gestión y herramientas que utilizan, como el marketing, que es uno de los vehículos que tienen de promocionarse y darse a conocer en aquellos sectores de la población que no hacen un uso frecuente de los servicios.

El marco teórico se divide en dos parte; en primer lugar, se abordan de forma cronológica, los procesos de evaluación que se han ido desarrollando en las bibliotecas públicas, y la importancia de esta herramienta para mejorar las actividades y servicios de los centros. Para la realización de este apartado se ha recogido información de diferentes fuentes y publicaciones sobre la evaluación en las bibliotecas públicas, además de instrumentos de recogida de datos, como es la estadística.

También se analizan los métodos de valoración de la satisfacción de los usuarios como principal criterio en la evaluación de calidad de los usuarios, recabando información y opiniones sobre los usuarios en relación a los recursos y servicios de las unidades de información.

A continuación, centrándonos ya en el tema principal del trabajo, se trata la evaluación del impacto bibliotecario y se presentan y analizan las principales normas

y proyecto. En este apartado se ha buscado, seleccionado y analizado información sobre el entorno y los cambios que deben afrontar las bibliotecas. Algunos aspectos claves han sido.

- Alfabetización informacional
- Sociedad del conocimiento
- La función social de la biblioteca pública
- Inclusión social
- Evaluación del impacto

En cuanto a los proyectos y normas analizados, cabe destacar los siguientes:

- Norma ISO11620:2014⁷ sobre indicadores rendimientos para bibliotecas.
- Norma ISO 16439:2014⁸ sobre métodos y procedimientos para evaluar el impacto de las bibliotecas, además de un modelo de encuesta. Esta norma incluye un modelo de encuesta previamente testado en las bibliotecas italianas y en la biblioteca Universitaria de Salamanca, modelo que se ha utilizado para esta investigación, con algunas modificaciones.
- FESABID (*Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística*)⁹. Para medir el valor social y económico de los servicios de las bibliotecas.
- El proyecto norteamericano sobre evaluación del servicio de internet para los usuarios de las bibliotecas, (*IMPACT Survey Project Helping U.S. public libraries evaluate the impact of public acces techonology services*).

Y por último, incluimos, el estudio de caso, en el que llevamos a cabo la evaluación del impacto de la biblioteca municipal de Santa Marta de Tormes donde se describe y analiza la biblioteca Pública de Santa Marta de Tormes, objeto del estudio de caso; analizando su origen; historia; recursos (recursos humanos, colección, distribución espacial y equipamiento); usuarios, servicios y datos de actividad. Toda esta información fue recabada con la colaboración de la directora del centro, D^a Carmen Villarubia.

⁷ ISO 11620:2014, Información y Documentación- Sobre indicadores de rendimiento para bibliotecas [en línea]. En: *ISO.2014*. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:11620:ed-3:v1> [consulta 4 agosto 2014].

⁸ MANO GONZALEZ, Marta de la; ALBELDA ESTEBAN, Beatriz; PÉREZ MORILLO, Mar; ROMERO GARUZ, Santi. Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas [en línea]. En: *La normativa internacional ISO*. 1º.ed. España: AENOR, 2014, p.35-40.

⁹GÓMEZ YAÑER, José Antonio. El valor económico y social de los servicios de información bibliotecas. Informe de resultados [en línea]. En: *Estudio FESABID*. Madrid: FESABID, 2014. Disponible en: <http://www.fesabid.org/federacion/noticia/presentacion-del-estudio-%E2%80%99Cel-valor-economico-y-social-de-los-servicios-de-informa> [consulta: 7 agosto 2014].

Finalmente, se procede a la evaluación del impacto de los servicios de la biblioteca, explicar la metodología utilizando en el estudio, analizando los datos obtenidos y, extrayendo las conclusiones derivadas de la investigación realizada.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 EVALUACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Durante mucho tiempo, las bibliotecas no llevaron a cabo procesos de evaluación en sus centros, ya que en su mayoría son centros públicos y no se les exigía dar cuenta de su rendimiento; sin embargo, con el paso del tiempo la evaluación se ha convertido en una herramienta imprescindible para mejorar las actividades y servicios de la biblioteca. Óscar Arriola lo define como un *“proceso sistemático que nos facilita determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de ciertas actividades, además nos requiere emitir un juicio de valor sobre aquello que se evalúa. Permite articular de forma cualitativa y cuantitativa el grado de cumplimiento de los objetivos marcados por la biblioteca, especialmente definidos en término de necesidades de los usuarios, e indica su adecuación a las acciones y programas que fueron planificados por las biblioteca”*¹⁰.

Hace pocos años el único modelo de evaluación que se conocía era puramente cuantitativo y referido a unos ítems predeterminados, número de ejemplares comparados; número de préstamos realizados y subdivisiones de esos préstamos por sexo edad o temas; número de revistas vaciadas o número de fotocopias solicitadas¹¹. Poco a poco esta situación ha ido cambiando en la medida en la que ha cambiado la relación entre las bibliotecas y las autoridades superiores encargadas de su tutela. Si a esto se le suma que los usuarios de las bibliotecas exigen, cada vez más, la satisfacción de sus deseos; hace que el concepto de evaluación haya cambiado considerablemente. Hasta tal punto es así que los centros han tenido que redefinir sus misiones, objetivos y servicios ante los cambios tecnológicos, económicos y sociales. Y han hecho que un mero análisis cuantitativo no sea suficiente para saber si el centro cumple o no con los objetivos señalados.

En este contexto, la estadística no refleja en su totalidad lo que sucede en el centro, la calidad del trabajo o la satisfacción de los usuarios. Esto no quiere decir que se prescindiera de la estadística, sino que debe considerarse como un sistema de apoyo, donde únicamente se refleja de manera numérica y cuantificable la situación del centro (*el volumen de gasto de las colecciones; el gasto de colección por habitante o*

¹⁰ ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. Evaluación de bibliotecas. En: *Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México: Colegio nacional de bibliotecarios: Library Outsourcing Service; Buenos Aires: Alfagrama, 2006, p. 39.

¹¹ FUENTES, Juan José. Capítulo I La evaluación. En: *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón: Trea, 1999, p. 140.

por usuario; el número de préstamo o de metros cuadrados de la biblioteca.) Por ello es necesaria la creación de una nueva herramienta o herramientas que no sólo incluyan aspectos cuantificables de la evaluación, sino que, además, pueda medir el grado de satisfacción de los usuarios, en relación a los servicios que ofrece la biblioteca o su impacto, introduciendo sistemas más dinámicos, como son las encuestas de opinión, como instrumentos complementarios a la estadística.

La medición de la satisfacción, viene ligada a conceptos claves, como la identificación y definición de indicadores, del fenómeno que ha de ser medido. Por ejemplo si se quiere medir la satisfacción de los usuarios en relación a un servicio que presta la biblioteca, en primer lugar se tiene que identificar el indicador con el que se va a trabajar.

M^a Francisca Abad García¹² afirma que además, se pueden incluir preguntar o artículos aseverativos que reflejen aspectos buenos y malos del servicio. Se pueden utilizar escalas de actitud u opiniones, que suelen ser el método más frecuente para medir la reacción del usuario ante los servicios que ofrece una biblioteca.

Dichas escalas son instrumentos que se utilizan para investigaciones relacionados en el ámbito de las ciencias sociales, que sirven para medir determinados fenómenos de la forma más objetiva posible. Hay una gran variedad de este tipo de escalas, entre las que cabe destacar la de Lickert¹³ y el *checklist*¹⁴.

Otro tipo de indicador que se puede incluir es el del rendimiento; que sirve para medir los avances de un programa encaminado al cumplimiento de los fines y objetivos de la organización. Es la forma de conocer si se consiguen los objetivos específicos de una biblioteca.

- Indicadores de carga de trabajo, que orientan el resultado y miden la cantidad de trabajo realizado.
- Indicadores de eficacia: comparan los recursos de entrada con los resultados conseguidos
- Indicadores de efectividad: miden la extensión con que los programas siguen los objetivos.

Para saber manejar y conocer estos indicadores, como elementos básicos de la evaluación de un centro, la ISO preparó una norma internacional que establece los indicadores de rendimiento y de calidad de servicios bibliotecarios, la norma ISO

¹² ABAD GACÍA, M^a Francisca: Evaluación de la satisfacción de los usuarios. En: *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. 1^o. Ed. Madrid: Síntesis, 2005, p. 180.

¹³ HAYES, BOB E. Cómo medir la satisfacción del cliente; Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

¹⁴ AGUILAR GONZÁLEZ, Ana, FERNÁNDEZ ROCA, Pilar y PUYUELO RAMIZ, Pilar. Gestión de la calidad en las bibliotecas: norma ISO 9001 [en línea]. En: *E-lis*. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/18156/> [consulta: 2 agosto 2014].

11620¹⁵, con el fin de facilitar la evaluación de cualquier tipología bibliotecaria, mediante una serie de indicadores de rendimiento.

La evaluación¹⁶ se ha convertido en una herramienta para mejorar las actividades y servicios de la biblioteca; sin embargo, las actividades y servicios de una biblioteca son muy extensos, por lo que surge la necesidad de tener claro que se pretende evaluar; Por ejemplo, se pueden evaluar las actividades de selección, adquisición y catalogación; asimismo, se pueden evaluar los servicios que se prestan como el de consulta o referencia, además de los instrumentos que apoyan la realización de estas actividades y servicios como la colección, el catálogo y las bases de datos.

El proceso de evaluación tiene que ser constante, debe establecer una serie de criterios y métodos de medición para evaluar los recursos, servicios, procedimientos y el uso de la biblioteca; de esta manera se puede conocer la eficiencia de los servicios.

En los servicios es donde se reflejan las necesidades de los usuarios. La evaluación de los servicios es un elemento que sirve para determinar si la biblioteca responde a las necesidades de los usuarios, y con base a los resultados, identificar sus limitaciones y deficiencias al fin de buscar alternativas que le permitan superarlas, esta evaluación servirá para dar conclusiones y decidir si el centro continua con el sistema de gestión o, por el contrario, si es preciso revisar y modificar el sistema en aspectos donde no se actué correctamente.

Estos estudios se pueden considerar instrumentos para determinar la eficacia de una biblioteca y la satisfacción de las necesidades de información. Por ello se tienen que diferenciar los términos de *calidad* y *satisfacción*.

El principal objetivo que persigue la *evaluación de la calidad*¹⁷ en las bibliotecas públicas es la satisfacción del usuario mediante:

- Atención al usuario
- Información bibliográfica
- Orientación en la biblioteca (Señalización)
- Formación de usuarios, cursos de alfabetización informacional
- Condición de las instalaciones: iluminación, ventilación climatización, equipos, espacios

¹⁵ ISO 11620:2014. Información y Documentación- Sobre indicadores de rendimiento para bibliotecas. [en línea]. En: *ISO.2014*. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:11620:ed-3:v> [consulta 4 agosto 2014].

¹⁶ OCTAVIO RUIZ VACA, Jorge; MARTÍNEZ ARELLANO, Filiberto Felipe. De los usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios [en línea]. En: *Evaluación de los servicios bibliotecarios y de información*. p. 1. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/evaluacion_de_la_calidad_en_bibliotecas.pdf. [consulta 3 agosto 2014].

¹⁷ GIMENO PERELLÓ, Javier. : Evaluación de la calidad en bibliotecas. En: *Concepto de calidad, calidad aplicada a la biblioteca como servicio público*. 1ª. Ed. Buenos Aires: Alfagrama, 2009, p. 50-51.

- Lectura en sala
- Préstamo a domicilio
- Acceso online, página web, opac
- Biblioteca digital y su accesibilidad.
- Acercamiento de la biblioteca a amplios colectivos de usuarios.
- Grado de integración de la biblioteca en su comunidad
- Capacidad de las biblioteca se satisfacer necesidades de todo tipo de usuarios

Para una biblioteca, la calidad de los servicios viene relacionada con la interacción entre institución (*la biblioteca*) y los usuarios, aquellos centros de información que se rigen por normas o procedimiento profesionales relacionados con la adquisición, organización, manejo y preservación del material, pero que no tienen en cuenta a los usuarios, no pueden reclamar calidad porque hay un elemento principal que no ha sido tomado en consideración, la satisfacción de las necesidades, requerimientos y deseos de la gente Hernon y Altman¹⁸.

La calidad de los servicios pretende conocer la opinión de los usuarios acerca de los servicios y cómo mejorarlos, no sólo a través de las opiniones sino mediante la aplicación de procedimientos que permitan obtener resultados cuantificables con el fin de medir el grado de satisfacción de los servicios de una biblioteca, como ya mencioné anteriormente.

Por tanto el proceso de medir la satisfacción del usuarios se ve como una oportunidad para poder identificar las áreas y servicios de la biblioteca; tal y como comentan Paisley y Parker (1965) es el único criterio razonable, para poder evaluar un sistema de información.

Los métodos para la valoración de la satisfacción se realizan recabando las opiniones de los usuarios, sobre el éxito o el fracaso de los recursos de las unidades de información, mediante la creación de formularios específicos y aplicarlos mediante la construcción de cuestionarios o entrevistas, con el fin de saber las opciones sobre los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas.

Uno de los instrumentos que se suelen aplicar con más frecuencia para medir en grado de satisfacción son las encuestas, sin embargo para llevar a cabo una evaluación de la calidad de los servicios es preciso introducir en dichos cuestionarios, preguntas de opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios que reciben.

¹⁸ HERNON, Peter, ALTMAN, Ellen. *Assesing service quality: Satisfying the expectations of library y customers*. Chicago: American Library Association. 2010. p. 6. Disponible en: http://www.alastore.ala.org/pdf/9780838910214_excerpt.pdf [consulta 4 agosto 2014].

Las bibliotecas necesitan cambiar su perspectiva de la evaluación, conocer el volumen de los servicios, opiniones de los usuarios en relación a los servicios recibidos, y saber que los indicadores de evaluación permitan conocer las perspectivas de los usuarios. Con esto las bibliotecas públicas podrán ofrecer de manera más adecuada servicios de información que puedan satisfacer las necesidades y expectativas de los individuos que acudan a la biblioteca. Además de la medición del impacto de un cambio y la posibilidad de elegir entre distintas alternativas.

2.2 LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO BIBLIOTECARIO: NORMATIVA INTERNACIONAL Y PRINCIPALES PROYECTOS DESARROLLADOS

La evaluación del impacto en las bibliotecas es cada vez más difícil. Las unidades de información han tenido que afrontar cambios importantes en su entorno, como es el desarrollo de las TIC; el incremento exponencial de la producción científica; la presión económica; recortes en la financiación pública y la independencia de la población en el manejo de la información, disminuyendo el uso de la biblioteca a favor de la navegación por la red.¹⁹, esto ha provocado que las bibliotecas tengan que demostrar y reivindicar su valor no sólo a las instituciones que las financian, sino también a la comunidad donde se ubican.

Según Aabo²⁰, el papel de las bibliotecas públicas tiene un impacto social y económico importante ya que los centros de información contribuyen al desarrollo local, fomentando el enriquecimiento y la diversidad cultural, Por este motivo, es normal que las bibliotecas públicas tengan un gran interés por la evaluación del impacto y por conocer el beneficio y uso de los servicios que ofrecen las unidades de información.

La existencia de una biblioteca y el uso de los servicios vienen ligados a los cambios que se han de hacer en las habilidades, competencia, actitudes y comportamiento del usuario, siempre teniendo en cuenta varios condicionantes.

- **Alfabetización informacional:** las bibliotecas públicas²¹, como centro de aprendizaje, pueden ayudar en la solución de problemas de información para la vida, por medio de actividades de formación en virtud de cuales los usuarios
 - Sabrán plantear las dudas y cuestiones
 - Conocerán las fuentes de información

¹⁹ MANO GONZALEZ, Marta de la; ALBELDA ESTEBAN, Beatriz; PÉREZ MORILLO, Mar; ROMERO GARUZ, Santi. Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: La normativa internacional ISO. 1º.ed. España: AENOR, 2014, p. 164-165.

²⁰ AABØ, S. Estudio de la metodología empírica aplicada a los métodos de evaluación. En: *La evaluación en bibliotecas públicas*. Oslo: Unipub A.S. 2005, p. 56.

²¹ GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. Alfabetización informacional: cuestiones básicas [en línea]. *AnuarioThink EPI*, 2007, p. 43.50. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/8743/> [consulta: 5 agosto 2014].

- Sabrán manejarlas y obtener la información
- Sabrán seleccionar esa información
- Sabrán aplicar esa información
- Sabrán comunicar y difundir esa información de forma ética y legal

La información es una potente herramienta democrática, pero es necesario organizarla y gestionarla para que los ciudadanos no se sientan desbordados. Para que esto no suceda, es necesario enseñarles las habilidades ya mencionadas, con el fin de que lo hagan por sí mismos. El conjunto de estas habilidades, de forma general, se denomina Sociedad del conocimiento. Disponer y aplicar esta competencia o conjunto de habilidades es lo que permite pasar de los datos a la información y de esta al conocimiento. Por ello se requiere un centro de recursos, para la formación en el ámbito de la información, lo que se incrementará el número de ciudadanos cualificados. Las bibliotecas públicas pueden convertirse en uno de estos centros de recursos para el aprendizaje y el conocimiento.

Las bibliotecas públicas tienen un importante papel en nuestra sociedad, dan cobijo a los más desfavorecidos y aportan una necesidad de información en nuestro entorno, por este motivo estos tres elementos que aquí se plasman son tan importantes para la sociedad en la vivimos.

- **Sociedad del conocimiento:** Se caracteriza por la necesidad de información como elemento básico para su funcionamiento en el nuevo contexto tecnológico, social y productivo. El entorno de esta nueva sociedad, constituye, una ventaja para aquellos que logran asumir los cambios y los conocimientos necesarios para adaptarse. Pero significa un gran obstáculo para los que no logran asimilar o acceder tan fácilmente a los nuevos conocimientos.

El consumo de información es cada vez más necesario en el mundo actual es evidente la necesidad de desarrollar criterios para diferenciar entre las informaciones presentadas en los distintos medios con respecto a su verdadero contenido y utilidad. Estas razones nos llevan a pensar que la educación y los centros de información son elementos claves para garantizar el derecho a obtener información veraz y adecuada.

- **La función social de la biblioteca pública²²:** Corresponde a la biblioteca pública desempeñar un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro, lo cual es especialmente importante en comunidades donde la población cuenta con escasos lugares de reunión. Utilizar la biblioteca pública puede ser una experiencia social positiva.

²² Dirección de bibliotecas, archivos y museos (DIBAN). Manual de aplicación de un modelo de evaluación para identificar el aporte de las bibliotecas públicas en el desarrollo de sus comunidades. 2011.

- **Inclusión social**²³: Muchas bibliotecas se han convertido en herramientas para los sectores más desfavorecidos de la población, ya que a través de sus productos y servicios se han convertido en un medio de acceso más eficaz en la inclusión social.

La evaluación de impacto se realiza para favorecer un proceso de cambio en la cultura organizativa. La opinión y evaluación de la satisfacción debe construir una práctica asumida y constante si se desea una administración pública al servicio de los ciudadanos. Esta evaluación se realiza para mejorar el servicio y los productos de una biblioteca, resulta algo imprescindible, conocer mejor el perfil y los hábitos ciudadanos de los usuarios de las bibliotecas. Con el fin de hacer frente a retos del futuro.

Para llevar a cabo la evaluación del impacto²⁴, es necesario que las bibliotecas muestren los resultados de todos sus servicios, por un lado, se podrá documentar mediante datos de salida, como el número de cuestiones o respuestas de referencia, por otro lado los indicadores cualitativos para evaluar la prestación de servicio; o la satisfacción de los usuarios con los servicios.

Las bibliotecas públicas²⁵ siempre han recogido datos relativos a sus colecciones, infraestructuras y actividades, pero la recolección de datos siempre se ha planteado desde una perspectiva cuantitativa y no se asociaban a los objetivos y metas de la biblioteca.

Por este motivo, cada vez está más extendida la idea de que para medir el rendimiento de una biblioteca, se necesita tanto indicadores cuantitativos como cualitativos, además de una serie de instrumentos metodológicos e indicadores, como son los utilizados para medir la satisfacción de los usuarios y del personal, este sin embargo, sólo tiene impacto social desde el punto de vista psicológico, porque determina si el usuario quedó o no satisfecho, no mide el resultado del uso que éste hizo de la información obtenida con el servicio/producto.

Otro tipo de indicador es el que propone Rojas Benítez²⁶, *reconocimiento oportuno de las oportunidades y amenazas*, dice que, cuando este indicador actúa, produce un

²³ JOSÉ SUIAIDEN, Emir. El impacto social de las bibliotecas públicas [en línea]. En: *Anales de documentación*. 2002, nº 5, p.338. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1901/1891> [consulta: 5 agosto 2014].

²⁴ ROSWITTHA, Poll; BOEKHORST, Peter. Medición de calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias. Madrid: ANABAD, 1998 (Versión original en inglés, 1996, IFLA publications 76)

²⁵ ALONSO ARÉVALO, J; ECHEVERRÍA CUBILLAS, M. J y MARTÍN CERRO, S. La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación [en línea]. En: *Seminario sobre Indicadores en la universidad: información y decisiones*. 1999, p. 1-12. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/492/1/Indicadores.pdf> [consulta: 6 agosto 2014].

²⁶ ROJAS BENÍTEZ, Julián. LUIS Y DELGADO TORRES. Dolores. Usuarios de la Información. La Habana: Félix Varela, 2003, p. 133.

beneficio para el usuario, el impacto estaría dado por el resultado obtenido del aprovechamiento de las oportunidades de la conjura de las amenazas.

La evaluación del impacto se conoce como una tarea compleja y subjetiva del proceso de evaluación por ello, se ha creado una normativa internacional ISO, sobre la evaluación del impacto en bibliotecas. Para ello el comité de la ISO, responsable de las normas de calidad del sector de la información, inició en diciembre del 2010 con 17 expertos de 13 países distintos, la creación de la norma ISO 16439 *Métodos y técnicas para evaluar el impacto de los servicios bibliotecarios*, tiene la intención de estandarizar la terminología y definiciones para la evaluación del impacto y describir los métodos más adecuados para de evaluación del impacto en una biblioteca

En primer lugar hace varias aclaraciones entre los términos utilizados en varios estudios, como salida, resultado, impacto beneficio y valor.

- **Entrada:** Se refiere a los recursos con los que cuenta una biblioteca (por ejemplo, la financiación, el personal, las colecciones, espacio, equipo);
- **Resultados:** Es la consecuencia de la metas y objetivos de la planificación de la biblioteca (por ejemplo, número de usuarios, niveles de satisfacción de los usuarios);
- **Salida:** subproductos de los procesos de la biblioteca (por ejemplo, número de títulos catalogados, número de créditos, el número de solicitudes de información);
- **Proceso:** conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas (por ejemplo, la catalogación, préstamos, servicios de referencia)
- **Valor:** la importancia de que las partes interesadas (instituciones de financiación, los políticos, el público) se unen a las bibliotecas y que se relaciona con la percepción del beneficio real o potencial
- **Impacto:** describe una diferencia o cambio en individuos o grupos

La norma ISO 16439 diferencia varios tipos de impacto en las bibliotecas:

- **Impacto en los individuos:** Es la relación e influencia que tienen las personas o grupos que toman contactos con la biblioteca o los servicios bibliotecarios. Esta influencia puede tener los siguientes efectos:
 - Cambios en habilidades y competencia
 - Cambios en actitudes y comportamiento
 - Mayor éxito en la inmigración, estudio o la carrera profesional
 - Bienestar personal

- **Impacto social:** Es la influencia que la existencia de una biblioteca y sus servicios tienen sobre la población de la comunidad que la rodea. Las principales áreas de influencia son:
 - La vida social
 - La participación de los procesos de información
 - La cultura e identidad locales
 - La diversidad cultural
 - El desarrollo de la comunidad
 - La preservación de la herencia cultura
- **Impacto en las instituciones:** La influencia y alcance del impacto de una biblioteca puede ampliarse tanto a las comunidades como a las instituciones a las que sirve. Dicho impacto puede tener los siguientes efectos:
 - Mayor prestigio de la institución y un mejor posicionamiento en los rankings
 - Mayor y mejor visibilidad de la biblioteca ante la institución o la comunidad
 - Aumento de la financiación institucional, de las ayudas a la investigación y de los benefactores.
 - Atracción de investigadores, profesores y estudiantes de alto nivel
 - Atracción de otras instituciones investigadoras, organizaciones empresariales, no gubernamentales (ONG) y nuevos grupos de población.

Esta norma estableció tres tipos de métodos para evaluar el impacto de las bibliotecas, tomando como modelo referencia los dos establecidos por Davis Streatfiel, método de evidencia observada y solicitada de impacto, a los que se ha añadido un tercero, el deductivo o inferido.

- **Solicitada:** Se obtiene mediante cuestionario, entrevistas focales, grupos u otros métodos para recopilar información y opinión.
- **Observada:** Obtenida a través de observación estructurada, observación informacional, autograbación o test.
- **Deducida:** Los resultados se obtienen a través de datos de salida, está relacionados con los productos de la biblioteca. Es el tipo de información que facilita la estadística, indicadores de rendimiento o encuestas de satisfacción.

En esta tabla²⁷ se recogen los métodos de evaluación del impacto incluido en la norma, clasificados según el tipo de evidencia que utilizan.

| Tipo de evidencia de impacto | Estadísticas bibliotecarias |
|------------------------------|---|
| Deducida | Indicadores de rendimientos |
| | Encuestas de satisfacción de los usuarios |
| Solicitada | Encuesta de impacto |
| | Entrevistas de grupos focales |
| | Autoevaluación de los usuarios |
| | Recogida de evidencias anecdóticas |
| Observada | Observación |
| | Análisis de registro |
| | Autorregistro de los usuarios |
| | Análisis de citas |
| | Resultados de test |

Otros tipos de indicadores que propone un estudio realizado entre 2013-2014 por FESABID²⁸ para medir el valor social y económico de los servicios de las bibliotecas se basó en dos métodos: el primer indicador es el Análisis Coste-Beneficio (ACB). El objetivo principal de este método es conocer en profundidad lo que cuesta en términos financieros y de trabajo mantener la centralización de los procesos y servicios bibliotecarios en relación al beneficio real que reciben los usuarios. Es decir se basan en la premisa de que las bibliotecas proporcionan una serie de servicios a los individuos que tiene un valor, aunque no se paguen por ellos. Según Gómez Yañer, autor del estudio, a principios de 2014, el retorno de la inversión en las bibliotecas españolas estaba entre 2,80 y 3,83 euros por euro invertido.

²⁷ MANO GONZALEZ, Marta de la; ALBELDA ESTEBAN, Beatriz; PÉREZ MORILLO, Mar; ROMERO GARUZ, Santi. Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: La norma internacional ISO. 1º.ed. España: AENOR, 2014; p. 171.

²⁸ GÓMEZ YAÑER, José Antonio. El valor económico y social de los servicios de información bibliotecas. Informe de resultados [en línea]. *Estudio FESABID*. Madrid: FESABID, 2014. Disponible en: <http://www.fesabid.org/federacion/noticia/presentacion-del-estudio-%E2%80%9CEl-valor-economico-y-social-de-los-servicios-de-informa> [consulta: 7 agosto 2014].

El segundo indicador es la “valoración contingente” (VC), basada en encuestas que tratan de situar a los usuarios en un supuesto en el que los servicios prestados gratuitamente o a precios fuera de mercado, estuvieran ofrecidos por empresas privadas, con el fin de que los entrevistados estimasen el precio que hubieran tenido que pagar por los servicios recibidos.

El objetivo del trabajo es evaluar la aportación de las bibliotecas para el bienestar, la economía y la producción científica del país, con el fin de crear un instrumento que permita mostrar la importancia de las bibliotecas como impulsoras del desarrollo económico, social y científico del país.

- Búsqueda de información sobre estudios similares en otros países relativos a bibliotecas y centros de documentación
- Realización de cuestionarios a “no usuarios” de la biblioteca, para medir el grado de utilidad y satisfacción de los recursos y servicios de las bibliotecas.
- Desarrollo de una fase cualitativa, se crearon cuatro grupos de discusión con profesionales de cada rama, y aconsejaron plantear una metodología específica que permitiera estimar su aportación a la investigación del personal docente e investigador y profesionales que las utilizan
- Mediante una encuesta estimar el valor de los servicios que los usuarios y “no usuarios” estarían dispuesto a pagar por los servicios que ofrecen las bibliotecas, con fin de estimar el beneficio social de estos tipos de bienes.
- Los entrevistados y encuestados, fueron divididos, en usuarios reales y “no usuarios” para conocer la opinión de ambas partes, en relación al papel y los servicios que ofrecen.

Los usuarios y no usuarios valoran de forma positiva las bibliotecas españolas, sobre el uso de la misma, como el espacio de lectura y préstamos de libros. Se las ve como un centro donde imparten actividades de tipo cultural, pero su imagen es algo deficitario en lo que se refiere a su contribución a buscar empleo o al incremento de las cualificaciones profesionales. Pero con ciertos matices entre las bibliotecas públicas y bibliotecas universitaria y de investigación.

| INDICADOR | PARA TOMA DE DECISIONES SOBRE |
|--|--|
| <p style="text-align: center;"><i>Indicadores de impacto:</i></p> <p>Relacionan el uso que se hace de la biblioteca, sus servicios y productos, y el uso potencial que se puede hacer de ellos.</p> <p><i>Ejemplos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de usuarios activos de la biblioteca • Usos per cápita | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de éxito de la biblioteca? ¿A cuántos usuarios está llegando? • ¿Por qué un determinado de usuarios no utiliza la biblioteca? • ¿Por qué no se utiliza un servicio o producto? |

- El proyecto norteamericano sobre evaluación del servicio de internet para los usuarios de las bibliotecas (*IMPACT Survey Project Helping U.S. public libraries evaluate the impact of public acces techonology services*).

Este estudio, se centra en medir el impacto del acceso gratuito y el uso de los ordenadores en las bibliotecas públicas americanas. Este servicio se ha convertido en una herramienta básica en el mundo de la era digital.

Esta investigación proporciona información de los usuarios de la biblioteca y los servicios, además de ver cómo afecta a la vida de la comunidad y más concretamente a las personas o familias que tienen una situación complicada o que viven por debajo del umbral de la pobreza, y que necesitan hacer uso de este servicio, ya sea para realizar actividades escolares, rellenar impresos, búsqueda de trabajo, interactuar con la familia y amigos, gestiones bancarias.

El estudio se centró en explorar ocho áreas concretas, con el fin de cuantificar el número de personas que hacían uso de los ordenadores de las bibliotecas, durante un periodo de tiempo de 12 meses.

- Educación
- Empleo
- Salud y bienestar
- Administración económica
- Participación cívica y comunitaria
- Finanzas personales
- Espíritu empresarial
- Uso de las redes sociales

El método empleado para la elaboración de esta investigación, fue mediante la realización de una encuesta.

El estudio se realizó con 50.000 encuestas. Dichas encuestas eran de dos tipos; tanto telefónicas como en Web, en ambos cuestionarios se introdujeron preguntas específicas, sobre el uso de la tecnología en las bibliotecas, si habían utilizado los recursos y servicios de la biblioteca en años anteriores.; el uso de internet, mediante ordenadores del centro o propios.

Esta investigación se desarrolló en más de 400 bibliotecas públicas de todo el país. Iba dirigido a usuarios, personal administrativo, bibliotecarios y agencias financieras además de otras agencias de la comunidad de cuatro estados (Baltimore, Maryland, Fayetteville, Arkansas, Marshalltown, Iowa, Oakland y California)

- Encuestas telefónicas, se hizo un total de 3176

- Encuestas colgadas en la Web, con un total de 44.881: eran las mismas preguntas que se había formulado en las encuestas telefónicas.
- 319 Entrevistas.

A modo de conclusión se puede decir que el terreno de la evaluación del impacto de las bibliotecas hay mucho camino por recorrer, y la búsqueda de estrategias e indicadores que permitan valorar los efectos que los programas y servicios en las bibliotecas tienen en la sociedad, se impone como uno de los principales desafíos para los bibliotecarios. Por ello las bibliotecas tienen que evolucionar en función de las necesidades que exige la actualidad, no sólo en el acceso de la información sino también en la gestión de los servicios y las necesidades de los usuarios, deben conocer detalladamente el entorno (económico, político y social,) donde se encuentren, y escoger las herramientas adecuadas que les permita medir el grado de satisfacción y utilización de los servicios entre usuarios y las de unidades de información.

3. ESTUDIO DE CASO: EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE SANTA MARTA DE TORMES

En este apartado se explicará la historia de la biblioteca municipal de Santa Marta de Tormes así como los recursos bibliotecarios, la evolución tanto de los usuarios, actividades como de los visitantes que han pasado por el centro desde el años 2001-2013.

3.1 LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE SANTA MARTA

3.1.1. HISTORIA Y UBICACIÓN

La biblioteca pública de Santa Marta de Tormes durante los 31 años que se conoce, ha sido reubicada en 4 ocasiones, como consecuencia al aumento de la población, que se inició durante la década los años 60 y los 90. Ese incremento poblacional hizo que con el paso de los años, los servicios y actividades fomentadas por la biblioteca tuviesen un gran impacto entre la población. Actualmente la situación de crisis que se está viviendo en nuestro país, tiene como resultado, que las bibliotecas sean las primeras instituciones, que perciban los recortes presupuestarios, por parte de los entes que la administran.

Durante 1984 la biblioteca pública de Santa Marta de Tormes se ubicaba en una pequeña sala del ayuntamiento, localizada en la calle del silencio. Año tras año el aumento drástico de la población hizo que la biblioteca cambiara de sitio.

En 1990, cuando la población del municipio crecía de manera desorbitada, se produjo la primera reubicación; situándola en una sala del edificio cultural. Aquí se puede ver un claro ejemplo de que las bibliotecas siempre conservarán ese punto tradicional, de fomento de la cultura y educación, algo que nunca deben perder. A comienzos del año 2000, la biblioteca obtuvo su propio edificio, eso sí, al lado del centro cultural, era una gran sala, todo diáfano no había separación ninguna.

En el año 2005, la biblioteca es reubicada de nuevo en el edificio Enrique de Sena. Este edificio está dividido en dos plantas, en la primera había, una sala cine y en la planta superior, se encontraba una guardería.

Una vez adaptado, a las necesidades de los usuarios, el edificio abrió sus puertas en 2005. El nuevo emplazamiento se situaba en una zona mucho más accesible para la comunidad, y el espacio era mucho mayor, en comparación a los sitios en los que la biblioteca había estado.

La nueva distribución del edificio es la siguiente: en la primera planta, la antigua sala de cine, se deja como espacio para actividades culturales de la biblioteca y el ayuntamiento, teatro, cuenta cuentos, concierto de música para los niños.

La planta superior queda rehabilitada, y es donde se aloja actualmente la biblioteca.

3.1.2 RECURSOS DE LA BIBLIOTECA

En este se abordará las funciones que desempeñan el personal de la Biblioteca Pública de Santa Marta de Tormes, así como la colección que ofrece el centro y los recursos espaciales de que dispone.

a) Recursos humanos: En todas las bibliotecas, el personal es un recurso básico para el correcto funcionamiento del centro, debe tener la capacidad suficiente para ejercer sus funciones.

El personal que trabaja en la biblioteca Pública de Santa Marta de Tormes se compone de:

- Personal técnico bibliotecario: Carmen Villarrubia Montero es la directora de la biblioteca y la que se encarga de implantar políticas y servicios que van dirigidos a satisfacer las necesidades de los usuarios y las de los servicios de información en la comunidad. Además se encarga del desarrollo de la colección, de la

organización de los recursos, la orientación y asistencia a los usuarios en la recuperación de información, así como en del desarrollo de sistemas para proporcionar un acceso eficaz a la información y a todos los recursos de la biblioteca, y a la digitalización de todos los fondos con lo que cuenta la biblioteca

- Personal auxiliar de la biblioteca: Silvia Paule Rodríguez se encarga en dar a apoyo y ejecutar todas las funciones y políticas que se llevan a cabo en la biblioteca, como atención a los usuarios, organización de fondos, digitalización de la colección.
- En ocasiones, las bibliotecarias mencionan que necesitarían la presencia u apoyo de personal subalterno, para colaborar en el funcionamiento de la biblioteca y realizar las tareas básicas relacionadas con las colecciones, servicios y la atención al público.

b) Colección

La biblioteca pública de Santa Marta de Tormes dispone de una colección básica de obras de referencia en diferentes soportes para proporcionar a los usuarios la información general, que soliciten con el fin de satisfacer las necesidades de los mismos, concretamente el fondo con el que cuenta según datos estadísticos del año 2013 es 15840 documentos, tanto bibliográficos ²⁹ como audiovisuales, además de 50 suscripciones a publicaciones periódicas. Durante el último año de ha incorporados al fondo de la biblioteca documentos bibliográficos y audiovisuales, gracias al presupuesto que el centro Coordinador de bibliotecas otorgó a la biblioteca pública de Santa Marta de Tormes.

| | 2001 | 2005 | 2009 | 2013 |
|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Libros | 10037 | 11801 | 13666 | 13979 |
| Publicaciones periódicas | 42 | 46 | 61 | 49 |
| Audiovisuales | 85 | 388 | 1292 | 1637 |
| Electrónicos | 48 | 89 | 135 | 179 |

En esta primera tabla se muestra la evolución de los fondos de la biblioteca pública de Santa Marta de Tormes, entre el año 2001-2013. Como se puede observar en la tabla, todos los fondos han seguido un crecimiento progresivo, algunos más que otros, como es el importante crecimiento de los fondos audiovisuales, que durante el año 2001 eran de 48 y en el año 2013 con casi 1650, una de las consecuencias principales

²⁹ Véase Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes. En : <http://www.santamartadetormes.es/categoria/biblioteca/los-usuarios-aumentan-en-un-17-durante-este-ano>

del crecimiento poblacional, más concretamente de un sector específico, el juvenil. Esto hace que la demanda de los fondos sea mucho mayor, y por tanto la biblioteca haya apostado por aumentar dicha parte de la colección

Las obras que constituyen el fondo documental de la biblioteca están ordenado siguiendo los grandes temas de la clasificación Decimal Universal (CDU³⁰)

0. Generalidades

1. Filosofía y Psicología

2. Religión, Teología y Mitología

3. Ciencias Sociales: Política, Economía, Derecho y Educación

5. Ciencias Puras: Matemáticas, Física y Química y Biología

6. Ciencias Aplicadas: Medicina, Ingeniería e Informática

7. Arte, Fotografía, Música, Cine y Deportes

8. Lengua y Literatura

9. Geografía e Historia

CL. Colección Local

N. Novelas

N-J. Novelas Juveniles

B. Biografías

P. Poesía

T. Teatro

I. Infantil

Las películas y los CD's se ordenan según un sistema de clasificación predeterminado. Además se diferencian determinadas secciones temáticas: cómics, deportes, viajeteca.

• **Acceso a la colección: la automatización del catálogo**

Los fondos de la biblioteca pública de Santa Marta de Tormes aún no están digitalizados, es una tarea bastante laboriosa, teniendo en cuenta que sólo hay dos bibliotecarias que se pueden encargar de gestionar y de realizar todas las tareas del centro, lo que hace aún más pesado la digitalización de los mismos.

El proceso de digitación empezó en el año 2010, en estos cuatro años la digitalización se han digitalizado un 75% de los fondos.

La biblioteca no cuenta con un catálogo propio, sino que viene incluido en la Red de Catálogos de Bibliotecas de Castilla y León (RABEL). En ella se localizan todas las bibliotecas públicas que engloban la Comunidad.

³⁰ Véase UDC Consortum. En: <http://www.udcc.org/>

Actualmente el centro cuenta únicamente con 2 ordenadores operativos, el ayuntamiento de Santa Marta como a cualquier otro le ha afectado la situación actual de crisis, reduciendo así, las subvenciones destinadas para el centro.

c) Distribución espaciales y equipamiento

La distribución de la biblioteca se compone:

A) Área de acceso.

Esta área aparece integrada por los siguientes espacios

- *Vestíbulo-acceso:*
- *Recepción/ orientación e información al público/préstamo y devolución de documentos*
- *Consulta de novedades*
- *Aseos públicos/lavabos*
- *Zona de trabajos en grupos*

B) Zona general/ Área de servicio público/Espacios de consulta-trabajo y búsqueda de información:

- *Área de fondo general*
- *Hemeroteca/Área de revistas y prensa diaria*
- *Mediateca/Área de música y cine*
- *Zona de informática*

La distribución de este espacio de la biblioteca está dividida en dos sala, en primer lugar la zona infantil se encuentra aislada del resto, con el fin de que no molesto a los demás usuarios. El segundo establecimiento es una sala diáfana, donde se mezcla, la sala lectura, de trabajos, hemeroteca, fonoteca, expositores sobre las últimas adquisiciones, y un apartado de novelas de terror. Además de un pequeño espacio para los ordenadores.

C) Área de administración: En esta área se asocian las tareas de dirección y gestión administrativas de la biblioteca.

- *Dirección*
- *Depósitos*
 - Documentación audiovisual y sonora
 - Revistas y publicaciones
 - Fondo bibliográfico obsoleto

- Guías
- *Señalización*
 - Señalización exterior: Por todo el municipio tienen puntos de información, para localizar con mayor facilidad la ubicación de la biblioteca.
 - Señalización interior: La biblioteca cuenta con carteles y puntos de información para indicar cada una de las secciones y servicios que ofrece.
- *Estanterías*
- *Mostradores*
- *Mesas*
- *Sillas*
- *Carros de transporte*
- *Puestos de consulta*
- *Otro mobiliario*: En este caso son elementos que van desde muebles, escalera, muebles de oficina, vitrinas, expositores, planeros y una fotocopidora.

3.1.3 USUARIOS

En la siguiente gráfica se puede ver la evolución de los usuarios tanto infantiles/juveniles como adultos desde el año 2001-2013. Se observa que todos los usuarios siguen un crecimiento progresivo constante, siendo los infantiles los más predominantes, con un claro incremento desde el año 2001, en el que la biblioteca contaba con unos 2181, hasta el año 2013 con 4000; minetas que en los usuarios adultos se aprecia una ligera subida, pero no tan pronunciada como en los infantiles

| | 2001 | 2005 | 2009 | 2013 |
|--------------------------------------|------|------|------|-------|
| Usuarios inscritos infantiles | 2181 | 2659 | 3221 | 37976 |
| Usuarios inscritos adultos | 1455 | 1848 | 2432 | 2315 |
| Total | 3616 | 4507 | 5653 | 7196 |

El centro no empezó a tomar datos estadísticos hasta el año 2001, por este motivo el número de visitantes no está cuantificado antes de esa fecha.

| | 2001 | 2005 | 2009 | 2013 |
|-------------------|------|-------|-------|-------|
| Visitantes | 0 | 32500 | 48915 | 49612 |

Tal y como se puede observar en ambas tablas, el número de visitantes y de usuarios inscritos van aumento en función de los años, la situación de crisis que se ha

instaurado en nuestro país, tiene como consecuencia la limitación de compra de ciertos bienes y servicios, que antaño se adquiría sin ninguna dificultad; como por ejemplo la compra de un simple libro. Las bibliotecas ofrecen ese servicio gratuito y de libre acceso, como una alternativa de ahorro a ese sector de la población que por circunstancias específicas no pueden adquirir ese bien tan preciado, de ahí ese aumento desde el inicio de la crisis.

| | 2001 | 2005 | 2009 | 2013 |
|------------------------------|------|------|------|------|
| Número de actividades | 11 | 129 | 232 | 49 |

En cuanto a las actividades desarrolladas por la biblioteca en este periodo. Observando la tabla detenidamente, se puede ver que el número de actividades durante todos estos años es bajo, a excepción del año 2011, donde la biblioteca alcanza los datos más altos con un total de 232 actividades.

A partir del año 2012 empiezan a caer de manera significativa. La llegada de la crisis económica es la principal razón por la cual, el número de actividades realizadas por la biblioteca, caen de manera vertiginosa. Aún así el centro sigue organizando todas las semanas talleres y cuenta cuentos en la zona infantil, a la que acude un elevado número de padres y madres.

3.1.4 SERVICIOS

En este apartado, se mencionan los servicios principales, con los que cuenta la biblioteca municipal de Santa Marta de Tormes, como la lectura en sala, servicios de préstamo, acceso a internet y servicios culturales.

- Lectura en sala
- Servicio de préstamo
- Acceso a internet
- Servicio de extensión cultural
 - Pequecuentos y cuenta cuentos
 - Exposiciones bibliográficas y documentales
 - Taller de Animación a la lectura
 - Club de lectura

3.2 EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA BIBLIOTECA

3.2.1 DESARROLLO METODOLÓGICO

3.2.1.1 JUSTIFICACIÓN

Este estudio tiene como objetivo general evaluar el impacto de los servicios que ofrece la biblioteca pública de Santa Marta de Tormes. Para llevar a cabo esta evaluación he utilizado como instrumentos principal una encuesta, siguiendo las recomendaciones de la norma ISO 16439. Para la elaboración de la encuesta me he basado principalmente en el modelo de cuestionario proporcionado por la citada normativa internacional y en estudios anteriores desarrollados en diversos países, con el fin de evaluar el impacto de las bibliotecas.

La norma en la que está basada dicho cuestionario, ha sido la norma ISO 1639 de evaluación del impacto bibliotecario, concretamente, el modelo de encuesta que incluye en uno de sus anexos, que ha sido adaptada y testado, tanto en las bibliotecas públicas italianas³¹, como en la biblioteca universitaria de Salamanca.

3.2.1.2 DISEÑO DEL CUESTIONARIO

El tipo de estructura de esta encuesta es cerrada, es decir, está determinada por una serie de categorías fijas, que exigen por tanto que los usuarios opten por una o varias respuestas determinadas. Para ello antes se recabó información sobre la biblioteca objeto de análisis, obteniendo las posibles respuestas, que posteriormente se incluirían en el cuestionario. En varias preguntas se incorporó una última opción de categoría “otros” con el fin de especificar que existe una posibilidad de que surjan respuestas alternativas a las preestablecidas.

Esta encuesta se divide en 6 apartados y 19 preguntas.

³¹CHIESE, Sara. Assessing the impact of Italian public libraries. A research study supported by the IFAL Research-Librarian Partnership. [en línea]. En: *IFLA Helsinki*. 2012. Apéndice I. Disponible en: <http://conference.ifla.org/past-wlic/2012/105-chiessi-en.pdf>

1. Datos generales del usuario

- Sexo.
- Edad.
- Situación Profesional.
- Nivel de estudios.

2. Unos general de la biblioteca

- Carnet de la biblioteca.
- Frecuencia con la que visita la biblioteca.
- Porque no visita la biblioteca.
- Para qué visita la biblioteca.

3. Uso del catálogo

- Frecuencia con la que visita el catálogo.
- Desde donde consulta el catálogo.
- Mediante qué dispositivo consulta el catálogo.

4. Uso de los servicios

- Frecuencia con la que utiliza los servicios

5. Uso de Internet

- Si tiene acceso a internet desde casa.
- La frecuencia con la que suele acceder con el internet de la biblioteca.
- Mediante que dispositivo accede a internet.
- Qué tipo de consulta realiza cuando está conectado.

6. Beneficio e impacto de los servicios

- En qué medida se ha beneficiado de los servicios.
- Si podría haber obtenido la misma información, en caso de que la biblioteca no existiera.
- Qué precio estaría dispuesto a pagar por los servicios, en caso de que la biblioteca no existiera.

En el primer apartado, “*Datos generales*”, se intenta tener una medición de los hombres, mujeres y rangos a los que pertenecen, con el fin de definir el perfil que suele hacer uso frecuente de los servicios de la biblioteca, como también, dentro de la población estudiantil. El segundo apartado, “*Uso general de la biblioteca*”, mide la frecuencia de visita, además de señalar una pregunta específica para aquellas personas que no suelen frecuentar la biblioteca, indicando el motivo o motivos concretos. El “*uso del catálogo*” mide la frecuencia de uso y mediante qué dispositivo mientras que “*usos de los servicios*” mide la frecuencia de los servicios, que suelen utilizar los usuarios reales y la población. “*Uso de Internet*”, puesto que es un servicio fundamental que ofrecen las bibliotecas así como una de las demandas que tiene que cubrir hacia los usuarios y la población, mide el grado de utilización y el tipo de consulta que suelen hacer cuando están conectados. “*Beneficio e impacto*

de los servicios” cuantifica el grado de satisfacción de los servicios que ofrece la biblioteca además de un hipotético caso en el de que las bibliotecas públicas no existieran, cuál sería la forma de conseguir los mismos recursos que ofrece y cuanto estarían dispuesto a pagar.

Para el diseño concreto de las preguntas tuve que adaptar el cuestionario italiano para las bibliotecas, a las necesidades y servicios de la biblioteca a la de Santa Marta de Tormes.

▪ **Datos del usuario**

- ✓ Seleccione el sexo al que pertenece

| Cuestionario Italiano Es usted | Cuestionario de mi estudio Selecciones el sexo al que pertenece |
|-----------------------------------|--|
| Hombre | Hombre |
| Mujer | Mujer |
| - | Prefiero no contestas |

- ✓ ¿A qué rango de edad pertenece?

| Cuestionario Italiano ¿Cuántos años tiene? | Cuestionario de mi estudio ¿A qué rango de edad pertenece? |
|---|---|
| Menor de 18 | Menor de 18 |
| 18-24 | 18-29 |
| 25-39 | 30-39 |
| 40-59 | 40-49 |
| 60 o más | 50-69 |
| - | Más de 60 |
| - | Prefiero no contestar |

Las opciones que muestran el estudio italiano no siguen ningún patrón numérico entre las distintas alternativas que ofrecen, mientras que en mi estudio, me decanté por mantener la misma proporción numérica entre los distintos rangos de edades.

- ✓ En caso de ser estudiante, seleccione el nivel en el que se encuentre

| Cuestionario Italiano Educación | Cuestionario de mi estudio En caso de ser estudiante, seleccione el nivel en el que se encuentre | | | | | |
|------------------------------------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Escuela de primaria | NIVEL DE ESTUDIOS | CURSOS | | | | |
| Escuela de secundaria | Estudiantes de la ESO | 1 ^a | 2 ^a | 3 ^a | 4 ^a | 5 ^a |

| | | | | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Universitario (Máster, PHD) | Estudiantes de ciclo Medio | 1 ^a | 2 ^a | - | - | - |
| Otros (Por favor especifique) | Estudiantes de Bachillerato | 1 ^a | 2 ^a | - | - | |
| - | Estudiantes de ciclo superior | 1 ^a | 2 ^a | - | - | - |
| - | Estudiantes Universitario | 1 ^a | 2 ^a | 3 ^a | 4 ^a | 5 ^a |
| - | Estudiantes de Máster | 1 ^a | 2 ^a | - | - | - |

Esta pregunta se tuvo que adaptar al sistema de educación español.

▪ **Uso general de la biblioteca**

✓ ¿Tiene carnet de la biblioteca?

| Cuestionario Italiano ¿Estás inscrito como usuario en la biblioteca? | Cuestionario de mi estudio ¿Tiene carnet de la biblioteca? |
|--|--|
| Sí | Sí |
| No | No |
| - | Prefiero no contestar |

✓ ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?

| Cuestionario Italiano En promedio, ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca? | Cuestionario de mi estudio ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca? |
|---|---|
| Diariamente | Diariamente |
| Varias veces por semana | Varias veces a la semana |
| Varias veces al mes | Varias veces al mes |
| Una vez al mes | Varias veces al año |
| Con menos frecuencia | Nunca |

En esta pregunta las respuestas son prácticamente iguales, pero con ciertas diferencias en algunas de las opciones, tal y como se muestra en la tabla.

✓ ¿Para qué visita la biblioteca?

| Cuestionario Italiano ¿Qué hace cuando visita la biblioteca? | Cuestionario de mi estudio ¿Para qué visita la biblioteca? |
|--|--|
| Devuelve libros, dvdetc | Devolver libros |
| Mira el catálogo de la biblioteca | Leer libros, periódicos, revistas etc... |

| | |
|---|--|
| Leer libros, periódicos, revistas etc. En la biblioteca | Conocer gente |
| Préstamo de libros | Consultar el correo |
| Usa la fotocopidora o el escáner | Estudias/trabajar |
| Estudiar/trabajar | Alquiler de películas, música... |
| Escuchar el material sonoro | Búsqueda de trabajo |
| Ver vídeos, películas en la biblioteca | Chatear con los amigos |
| Usar los ordenadores de la biblioteca | Usar los ordenadores de la biblioteca |
| Utilizó el internet de la biblioteca con mi portátil | Pide ayuda al personal bibliotecario para resolver dudas |
| Es participe en las actividades culturales y eventos de la biblioteca | Otros |
| Chatea con amigos | |
| Toma aperitivos en la biblioteca | - |
| Pide ayuda al personal bibliotecario | - |
| Utiliza la zona infantil como área de guardería | - |
| Otros | - |

En este caso, se han suprimido algunas de las opciones que se pueden ver en el cuestionario italiano, una de las causas era la saturación del usuario ante demasiadas opciones, por este se motivó se hizo una selección previa, para escoger las mejores alternativas para el estudio.

▪ **Beneficio e Impacto de los servicios**

- ✓ ¿En qué medida se ha beneficiado de los siguientes servicios?

| Cuestionario Italiano | Cuestionario de mi estudio |
|------------------------------------|----------------------------|
| Libros | Consulta |
| Periódico | Lectura en sala |
| Alquiler de un DVD durante 24 hora | Préstamo |
| Conexión a internet | Préstamo a domicilio |
| Libros | Actividades culturales |
| Periódico | Sección Infantil |
| - | Cuenta Cuentos |
| - | Conexión a internet |

- ✓ Sí la biblioteca no existiera, ¿Podría haber obtenido la misma información y ayuda en otro lado?

| Cuestionario Italiano | Cuestionario de mi estudio |
|--------------------------------------|--|
| Vía Internet | Vía Internet |
| En los medios (Periódicos, radio TV) | En los medios de comunicación (Radios, prensa, televisión) |
| De otra biblioteca | De otra biblioteca |
| Compañero u amigos | De amigos |
| Compra/Alquiler en librería o tienda | Del profesor |

| | |
|---------------------|---|
| especializada | |
| Otros (Describe...) | Compañeros de trabajo |
| - | Quizás, pero me llevaría más tiempo y esfuerzo |
| - | No, no creo que hubiera podido obtener la misma información |

Estos fueron los cambios y añadidos que se incorporaron en esta pregunta.

- ✓ Sí la biblioteca no existiera, ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por los siguientes servicios?

| Cuestionario Italiano | Cuestionario de mi estudio |
|-----------------------|----------------------------|
| Precio | Precio |
| 1.0 to 9 Euros | 1-5 Euros |
| 2.0 to 19 Euros | 6-10 Euros |
| 3.20 to 29 Euros | 11-20 Euros |
| 4.30 to 39 Euros | +20 Euros |
| 5.40 to 49 Euros | - |
| 6.40 to 50 Euros | - |
| 7.60 Euros and more | - |

Como se puede ver en el cuestionario italiano, la cantidad de opciones de precios que ofrece es mucho mayor, en cambio los servicios son mucho menos que en el mío. Para mi encuesta nos decantamos por introducir unas opciones de precios más asequibles, intercalando con los diferentes servicios que ofrece la biblioteca pública de Santa Marta de Tormes.

Para ampliar mi estudio, también me basé en otra investigación; el proyecto norteamericano sobre evaluación del servicio de internet para los usuarios de las bibliotecas, (*IMPACT Surveyproject*) Este estudio, se centra en medir el impacto del acceso gratuito y el uso de los ordenadores en las bibliotecas públicas americanas.

Para poder adaptar el estudio americano a una biblioteca municipal, era necesario conocer la cobertura de acceso a internet; ordenadores o dispositivos que tenía la biblioteca de Santa Marta de Tormes. Una vez examinados, se crearon apartados específicos sobre el uso de internet y el catálogo.

▪ *Uso del catalogo*

Este apartado, se tuvo que reformular, puesto que el estudio estadounidense hacía referencia a los recursos o página web de los distintos centros donde se había aplicado el estudio. Como la biblioteca de Santa Marta de Tormes, carece de sitio web propio y redes sociales, se decidió orientar estas mismas preguntas, pero desde el punto de vista del catálogo.

✓ ¿Con qué frecuencia suele consultar el catálogo de la biblioteca?

| IMPACT Survey project En los 12 últimos meses, ¿con qué frecuencia ha utilizado los ordenadores de la biblioteca para acceder a los recursos del centro? | Cuestionario de mi estudio ¿Con qué frecuencia suele consultar el catálogo de la biblioteca? |
|--|--|
| Todos los días | Diariamente |
| Una vez a la semana | Varias veces a la semana |
| 2-3 veces al mes | Varas veces al mes |
| Menos de una vez al mes, o más de una vez al mes | Varias veces al año |
| Menos de una vez al año, o más de una vez al año | Nunca |
| Nunca | - |

✓ ¿Desde dónde consulta el catálogo de la biblioteca?

| IMPACT Surveyproject ¿Tiene actualmente acceso a internet desde un ordenador o algún otro lugar que no sea la biblioteca pública? | Cuestionario de mi estudio ¿Desde dónde consulta el catálogo de la biblioteca? |
|---|--|
| Casa | Desde el lugar de trabajo |
| Colegio | Desde casa |
| Desde el trabajo | Desde la biblioteca |
| Desde un centro comunitario | Desde lugar de estudio |
| Otros | Otros |
| La biblioteca pública es mi único acceso | - |

Como se puede ver, la pregunta del modelo *IMPACT Surveyproject*, hace referencia al uso de internet fuera del centro. Las opciones que se muestran son bastante interesantes para introducirlas en esta sección, por este motivo decidí integrarlas en esta pregunta, reformulando las ya que es un recurso independiente de la biblioteca, puesto que está integrada en la Red de Catálogos de Bibliotecas de Castilla y León (RABEL), se puede consultar desde cualquier parte, siempre y cuando se tenga internet, ya que es un sitio web público.

✓ ¿Mediante qué dispositivo consulta el catálogo de la biblioteca?

| IMPACT Surveyproject ¿Ha usado algún dispositivo para acceder a los recursos de la biblioteca? | Cuestionario de mi estudio ¿Mediante qué dispositivo consulta el catálogo de la biblioteca? |
|--|---|
|--|---|

| | |
|----------------|---------------------------|
| Teléfono móvil | Ordenadores del centro |
| Blackberry | Portátil propio o de mesa |
| iPhone | Móvil |
| | Tablet |

Aunque esta pregunta solo hable del acceso a internet, era muy útil el tipo de opciones que ofrecía, para ello, se replanteó dicha pregunta, con el fin de que albergará más alternativas y no sólo centrarse en los dispositivos móviles, como herramientas de acceso a internet y consultar el catálogo, sino, cualquier aparato multimedia que pudiera conectarse a internet . Cabe decir que dicha pregunta se repite también el “Uso de internet”.

▪ **Uso de internet**

✓ ¿Con qué frecuencia suele utilizar el acceso a internet de la biblioteca?

| IMPACT Surveyproject En los últimos 12 meses, ¿Con qué frecuencia ha utilizado la red wifi para conectarse a internet usando su ordenador? | Cuestionario de mi estudio ¿Con qué frecuencia suele utilizar el acceso a internet de la biblioteca? |
|--|--|
| Todos los días | Diariamente |
| Al menos varias veces a la semana | Varias veces a la semana |
| Entre 1-3 veces al mes | Varias veces al mes |
| Menos de una vez a la semana, pero más de una vez al año | Varias veces al año |
| Una vez al año o con menos frecuencia | Nunca |
| Nunca | - |

✓ ¿Mediante qué dispositivo accede a internet?

| IMPACT Surveyproject ¿Ha usado algún dispositivo para acceder a los recursos de la biblioteca? | Cuestionario de mi estudio ¿Mediante qué dispositivo consulta el catálogo de la biblioteca? |
|--|---|
| Teléfono móvil | Ordenadores del centro |
| Blackberry | Portátil propio o de mesa |
| iPhone | Móvil |
| | Tablet |

Escalas: Algunas preguntas que se formulan en la encuesta, tienen diferentes opciones de escala, con el fin de medir el grado de utilización, beneficio, e impacto de los servicios que utilizan los usuarios y población.

Estos son las tres tipologías que se pueden encontrar en el cuestionario:

| VALORES DE CANTIDAD | | | | |
|---|------|---------|----------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nada | Poco | Regular | Bastante | Mucho |
| Pregunta 8: ¿Para qué visita la biblioteca? | | | | |
| Pregunta 10: ¿Desde dónde consulta el catálogo de la biblioteca? | | | | |
| Pregunta 11: ¿Mediante qué dispositivos consulta el catálogo de la biblioteca? | | | | |
| Pregunta 15: ¿Mediante qué dispositivos accede a internet? | | | | |
| Pregunta 16: ¿Qué tipo de consulta realiza cuando está conectado a internet? | | | | |

| VALORES DE FRECUENCIA | | | | |
|---|------------|-------------|----------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Alguna vez | Normalmente | Con frecuencia | Siempre |
| Pregunta 11: ¿Mediante qué dispositivos consulta el catálogo de la biblioteca? | | | | |
| Pregunta 17: ¿En qué medida se ha beneficiado de los siguientes servicios? | | | | |

| PRECIO | | | | |
|--|------------|-------------|-----------------|-----------|
| 1-5 Euros | 6-10 Euros | 10-20 Euros | Más de 20 Euros | 1-5 Euros |
| Pregunta 19: ¿Qué precio estarías dispuesto a pagar por los siguientes servicios? | | | | |

3.2.1.3 PRES-TEXT DEL CUESTIONARIO:

Una vez finalizado el diseño del cuestionario, realicé una pre-evaluación del mismo con el fin de ver los puntos débiles y fallos que podría tener para su posterior corrección. Para ello me centré, tanto en usuarios que frecuentaban las biblioteca, como en algunos miembros de la población de la localidad y en compañeros de 4^a curso del Grado en Información y documentación con un total de 20 encuestados.

3.2.1.4 POBLACIÓN Y TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para mi estudio me decanté por analizar aspectos subjetivos (opiniones y valoraciones) sobre el beneficio e impacto de los servicios de la biblioteca pública de Santa Marta de Tormes, tanto en sus usuarios, como en aquellos miembros de la población que no suelen frecuentarla. Teniendo en cuenta que el estudio pretende

evaluar el impacto de la biblioteca, no podía centrarme únicamente en los usuarios reales del centro, sino que necesitaba datos y opiniones de la comunidad, acerca del uso de los servicios de la biblioteca.

Para llevar a cabo, se seleccionó una muestra aleatoria simple de ambos grupos, a partir del número total de usuarios de la biblioteca y de la población del municipio, que se consiguió consultando la página oficial del ayuntamiento de Santa Marta.

- Biblioteca Municipal de Santa Marta de Tormes: 5999 usuarios
- Población de Santa Marta de Tormes: 14920 habitantes

Para la limitación del tamaño de la muestra en los dos grupos poblacionales en los que se realizó el estudio, se utilizó la herramienta *calculator.net*³². El funcionamiento de ese instrumento consiste en introducir los datos relativos a la población y al número de usuarios de la biblioteca, añadiendo además el intervalo de confianza, que en este caso y para ambos grupos fue del 90%. Una vez incluidos todos los datos, automáticamente genera la muestra de los grupos a estudio

En el caso de la población de Santa Marta, contando con un total de 14920 habitantes y un nivel de confianza del 90% el número de encuestas que había de realizar eran de 232.

Para la biblioteca, con un total de 5999 usuarios en el último año, y un nivel de confianza del 90%, el número de encuestas a realizar eran de 261.

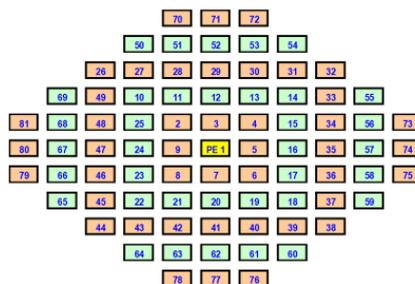
Una vez que se tienen recogidos los datos de las encuestas de ambos grupos, tocaba el proceso de análisis estadístico. Este sistema sirve para identificar, priorizar áreas de actuación, análisis, evaluación, fijar objetivos, evaluar indicadores y conocer el impacto, mediante un análisis descriptivo: Que sirve para conocer de forma individual las opiniones y usos de los servicios de ambos grupos y un análisis inferencial: Consiste en contrastar ambos grupos de estudio, para hacer una comparación entre los dos. Para realizar dicho proceso se utilizó la herramienta SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

3.2.1.5 DISTRIBUCIÓN DE CUESTIONARIO

La recogida de datos en ambos grupos se hizo de manera personal. Por una parte, en el grupo de usuarios, las bibliotecarias del centro, ayudaron a distribuir los cuestionarios de forma regular a los usuarios que suelen frecuentar la biblioteca, dicha distribución duró cerca de dos meses.

³² Véase Calculator. En: <http://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>.

Tal y como mencioné anteriormente, se necesitaba un muestreo en proporción al número total de usuarios. En este caso, los datos fueron tomados de la página oficial del ayuntamiento de Santa Marta de Tormes. Por tanto el muestreo establecido para llevar a cabo la investigación era de 261 usuarios.



Durante el tiempo que se llevó a cabo la recogida de datos, llegó un punto en que la cantidad de usuarios que solían frecuentar el centro, eran siempre los mismos, haciendo imposible alcanzar el dato establecido para que el estudio fuese válido. Sólo se pudo conseguir un total 116 encuestas.

En el segundo grupo, el de población, la recogida de datos se hizo también de manera personal, aunque en un principio me decanté por hacerla online, puesto que era el método más rápido. Finalmente decidí hacerlas casa por casa, ya que así podría obtener datos fiables de todos los sectores y edades de dicha población. Puesto que con la encuesta online, algunos de estos datos se podrían perder, además de que no serían los suficientemente fiables para el estudio. Ya que la mayoría de las personas mayores carecen de internet o de redes sociales, por tanto ese subgrupo se perdería.

La recogida de datos para el grupo de población, llevó mucho más tiempo y esfuerzo que la del grupo de usuarios, concretamente 3 meses y medio. Como método orientativo, me incliné por este modelo para aplicar la encuesta tanto usuarios como no usuarios.

Funcionamiento del modelo:

- El PE1: Sería la biblioteca de Santa Marta de Tormes, el punto cero, donde comienza la distribución de la encuesta. Los números que se pueden observar dentro de cada rectángulo, es el orden en el que se tienen que realizar las encuestas, es decir, siguiendo el sentido de las agujas del reloj
- Cada sección de la manzana, está dividida en las zonas o subgrupos con diferentes colores, verde y naranja, cuando se finaliza el subgrupo naranja, se pasa al siguiente nivel, el verde, y siempre en el sentido de las agujas del reloj, tal como se ve.
- Por tanto el modelo de muestreo a utilizar es por selección aleatoria, ya que se va recorriendo todas las viviendas en el rango preestablecido por las rectángulos, o manzanas, así el número de resultados son los más fiables posibles.

Tal y como pasa con el primer grupo, se necesita un muestreo, para ello, consulté la página oficial del ayuntamiento, para ver el número total de habitantes. En este caso, para el grupo de población la estimación era de 232 personas, a las que tenía que hacer la encuesta. Ante el impedimento de muchos ciudadanos que se negaban hacerla, y el tiempo tan escaso que tenía, me fue imposible alcanzar esas cifras, sólo se pudo llegar a 166 personas.

Aunque en ambos grupos no se llegarán a las cifras marcadas, no quiere decir que dicha investigación no sea fiable, sino que se puede considerar una aproximación sobre el beneficio e impacto de la biblioteca pública de Santa Marta de Tormes, y un comienzo para nuevos estudios que se puedan realizar en dicha localidad.

CONCLUSIONES

La importancia de estar presentes en las redes sociales es una tarea difícil pero muy útil, ya que es un medio donde las bibliotecas pueden publicitarse de una manera sencilla y barata, sin necesidad de invertir grandes cantidades de dinero. En cambio la biblioteca municipal de Santa Marta de Tormes sigue teniendo un enfoque de comunicación muy tradicional; el único medio o mención, es en la página web del ayuntamiento, en el apartado de cultura, donde únicamente se presentan datos generales sobre los servicios.

En cuanto a los resultados de la encuesta se puede decir que la mayoría de los usuarios potenciales de la biblioteca si utilizan los servicios que ofrece el centro, aunque hay diferencias significativas en función del sector o situación profesional, generalmente los estudiantes hacen un uso escaso de los servicios, decantándose únicamente por el préstamo, internet y lectura en sala. El grupo de los trabajadores entre 30-40 años, han marcado, que los servicios que más suelen utilizar en la biblioteca, son los de la zona infantil y los cuenta cuentos, primordialmente porque son los hijos de estos, quienes disfrutaban de dichos servicios; mientras que los parados y jubilados, usan con mayor frecuencia internet y préstamos.

En relación al catálogo, según los datos que se han extraídos en ambos colectivos, hacen un uso escaso o nulo del mismo, ya sea porque el funcionamiento les puede parecer algo confuso o porque desconocen lo que es.

En ciertas ocasiones, realizando la encuesta al colectivo población desconocían lo que era este servicio. Por este motivo la biblioteca debería organizar cursos de formación, explicando tanto su contenido y la forma de utilizar el catalogo, así como

conocer cuál es la finalidad del mismo; con el fin de que los usuarios sepan utilizar este servicio.

En relación al beneficio e impacto de los servicios, el préstamo es uno de los más utilizados en ambos colectivos con un 25 y 30%, destacando sobre todo en el grupo de los usuarios. El centro cuenta con una gran variedad de fondos, haciendo que sea interesante para un público de todas las edades. En cambio la sección infantil o las actividades culturales son un tipo de servicio que van orientados a un público más juvenil, y utilizado escasamente por los usuarios potenciales, teniendo en cuenta que la población de Santa Marta está en constante crecimiento, deberían aumentar más su oferta y encontrar una manera de poder promocionarse entre la comunidad.

Ambos colectivos en el caso de que la biblioteca no existiera, estarían dispuestos a buscar la misma información, como primera opción en internet y como segunda en otras bibliotecas.

En el caso de que la biblioteca no existiera, los precios que estarían dispuestos a pagar por los servicios son muy dispares. Por una parte ambos grupos proponen pagar entre 1-5 euros/6-10 euros por servicios como los cuenta cuentos, actividades culturales, sección infantil y conexión a internet, en cambio los servicios básicos de una biblioteca, ambos colectivos pagarían lo mínimo, o no estarían dispuestos a pagar nada. Se entienden que los servicios que van orientados al entretenimiento estarían dispuestos a pagar algo más, en cambio, los servicios esenciales como la consulta, hemeroteca o préstamos pagarían lo mínimo o nada.

Aunque la biblioteca intenta dar cabida a ambos colectivos, usuarios y población no es así, un claro ejemplo es en las encuestas de la población, casi el 50% de los encuestados no visitan la biblioteca ya sea por ruido o porque no posee los materiales necesarios. Por tanto la biblioteca deberá plantearse una reforma y mejora en sus objetivos a medio y largo plazo con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad.

Otras de las desventajas del centro es que no tienen diferenciadas las distintas zonas de la biblioteca ni separadas unas de otras, a excepción de la zona infantil pero no la tienen aislada, lo que supone en ciertas ocasiones una molestia para los usuarios que acuden a la biblioteca.

Una de las ideas que se puede sacar de esta investigación en relación al impacto de la biblioteca es la importancia que hay actualmente con el tema de la información, si esta información se puede encontrar en otros centros u otros medios, como la

televisión, radio o vía internet, hace pensar detenidamente cual es el papel e importancia de las bibliotecas en nuestra sociedad.

Ante esta situación la biblioteca deberá remodelar sus objetivos a corto y medio plazo con el fin de potenciar sus servicios y así poder crear nuevas líneas de actuación para tener un mayor acercamiento al grupo de población que no suelen frecuentar el centro, con nuevas iniciativas, proyectos y realizar alguna campaña de marketing para sacar un mayor rendimiento de todos sus servicios, aunque son buenos están muy poco explotados.

BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN

- ABAD GACÍA, M^a Francisca. Evaluación de la calidad de los sistemas de información: Evaluación de la satisfacción de los usuarios. Madrid: Síntesis, 2005.
- AGUILAR GONZÁLEZ, Ana, FERNÁNDEZ ROCA, Pilar y PUYUELO RAMIZ, Pilar. Gestión de la calidad en las bibliotecas: norma ISO 9001.
- ALI GAGO, Mariam; LÓPEZ DE LA CUÉLLAR MAYORAL, M^a Jesús. Modelo de estudio de usuarios en una biblioteca pública Municipal de Madrid [en línea]. En: Universidad de Alcalá. Facultad de Ciencias de la Documentación, 2000. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51182>
- ALONSO ARÉVALO, J., ECHEVERRÍA CUBILLAS, M. J., y MARTÍN CERRO, S. La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación [en línea]. En: *Seminario sobre Indicadores en la universidad: información y decisiones. 1999, p. 1-12.* Disponible en: <http://eprints.rclis.org/492/1/Indicadores.pdf>
- ANDALUCIA. Defensor del Pueblo Andaluz. [en línea]. *Bibliotecas públicas municipales: el derecho de todos a acceder a la cultura. Informe especial del parlamento.* Sevilla: Defensor del Pueblo Andaluz, 2001. Disponible en: <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/sites/default/files/INFORME.pdf>
- ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México: Colegio nacional de bibliotecarios: Library Outsourcing Service; Buenos Aires: Alfagrama, 2006, p. 39.
- D'ALÓS-MONER, Adela. Gestión, planificación y optimización de bibliotecas públicas [en línea]. En: *V Jornadas de Bibliotecas públicas.* San Sebastián: Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa, 1992, p. 2-12. Disponible en: http://www.doc6.es/media/pdfs/articulos/Gestion_bibliotecas_publicas.pdf
- FUENTES, Juan José: Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. En: *Capítulo I La evaluación.* Gijón: Trea, 1999, p. 237.
- FUENTES, Juan José. Evaluación de biblioteca y centros de documentación e información [en línea]. En: *Anales de Documentación, 2007, nº 3, p.219-220.* Disponible en: http://servicios.educarm.es/templates/portal/ficheros/websDinamicas/14/bibliotecas_escolares.pdf
- GALLARDO LORENZO, Josefa; SANTOS DE LA PAZ, Lourdes. La presencia de las bibliotecas de Castilla y León en Internet. [en línea]. En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2003, nº 72, p. 39.-53.* Disponible en: http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/presencia-bibliotecas-castilla-leon-internet/id/34103893.html
- GIMENO PERELLÓ, Javier: *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público; capítulo I: concepto de calidad, calidad aplicada a la biblioteca como servicio público.* 1^o. Ed. Buenos Aires: Alfagrama. 2009.

- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. Alfabetización informacional: cuestiones básicas [en línea]. En: *Anuario ThinkEPI*, 2007, p. 43-50. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/8743/>
- GÓMEZ YAÑER, José Antonio. El valor económico y social de los servicios de información bibliotecas [en línea]. En: *Informe de resultados. Estudio FESABID*. Madrid: FESABID, 2014. Disponible en: <http://www.fesabid.org/federacion/noticia/presentacion-del-estudio-%E2%80%99Cel-valor-economico-y-social-de-los-servicios-de-informa>
- HERNON, Peter; ALTMAN, Ellen. Assessing service quality: Satisfying the expectations of library y customers [en línea]. 2º. Ed. Chicago: American Library Association. 2010. Disponible en: http://www.alastore.ala.org/pdf/9780838910214_excerpt.pdf
- IFLA. Section of public Libraries; Unesco. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de biblioteca pública [en línea]. Madrid: Ministerio de educación, cultura y deporte, 2001. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>
- ISO. ISO 11620:201 [en línea]. En: *Información y Documentación. indicadores de rendimiento para bibliotecas*. ISO.2014. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:11620:ed-3:v1>
- JOSÉ SUAIDEN, Emir. El impacto social de las bibliotecas públicas [en línea]. En: *Anales de documentación*. 2002, nº 5, p.338. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1901/1891>
- LÓPEZ GIJÓN, Javier. Evaluar para mejorar la calidad en la biblioteca pública [en línea]. En: *VII jornadas Bibliotecas Públicas*. Donosti, 1995, p. 78-101. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/9162/>
- MANIFIESTO de la UNESCO. La biblioteca pública. Salamanca [en línea]. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. 1995. Disponible en: http://www.bibliotecaspublicas.es/llerena/imagenes/Manifiesto_UNESCO_IFLA.pdf
- MANO GONZALEZ, Marta de la; ALBELDA ESTEBAN, Beatriz; PÉREZ MORILLO, Mar; ROMERO GARUZ, Santi. Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas. En: *La normativa internacional ISO*. 1º.ed. España: AENOR, 2014.
- MARZAL, Miguel Ángel; PARRA, Pablo; COLMENERO, María Jesús. La medición de impacto e evaluación de programas de alfabetización para bibliotecas escolares [en línea]. En: *Revista española de Documentación Científica*. 2011. Vol. 24, nº 2, p. 190-211. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewArticle/692>
- M.KOONTZ, Christie; K.JUE, Dean; CURRY LANCE, Keith. Evaluación del uso de los servicios in situ de las bibliotecas de barrio: un estudio a nivel nacional de usuarios de minorías étnicas y mayorías blancas de bajos ingresos usando instrumentos personales de recogida de datos [en línea]. En: *Anales documentales*.

2006, n° 9, p. 83-104. Disponible en:
<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/14012>

- OCTAVIO RUIZ VACA, Jorge; MARTÍNEZ ARELLANO, Filiberto Felipe. Evaluación de los servicios bibliotecarios y de información: de los usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios [en línea]. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion_de_la_calidad_en_bibliotecas.pdf
- PÉRES LÓPEZ, Ana. La evaluación de colecciones: métodos y modelos [en línea]. En: *Documentación de las Ciencias de la Información*. 2002, vol. 25, p. 321-360. Disponible en: http://www.ugr.es/~aperez/doc/Evaluacion_Colecciones.pdf
- ROSWITTHA, Poll; BOEKHORST, Peter. Medición de calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias. Madrid: ANABAD, 1998
- TARANGO, Javier; HERNÁNDEZ-OROZCO, Guillermo. Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo [en línea]. En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Jul.- Dic. 2009, vol. 32, n° 2, p. 147-175. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-09762009000200005&script=sci_arttext
- ZAPATA LÓPEZ, Fernando. Manual de aplicación de un modelo de evaluación para identificar el aporte de las bibliotecas públicas en el desarrollo de sus comunidades [en línea]. En: *Lectura y escrituras manuales*, 2011. p. 19-39. Disponible en: http://www.cerlalc.org/files/tabinterno/c5826c_Manual_DIBAM.pdf