

V Seminario Hispano-Brasileño de Investigación en Información, Documentación y Sociedad



Metodologías de investigación cualitativa de la función social de la biblioteca pública:

La entrevista, la observación participante y el grupo de discusión aplicadas al estudio de usuarios vulnerables

Manuel Hernández-Pedreño

Baldomero-Eduardo Romero-Sánchez

José-Antonio Gómez-Hernández

Universidad de Murcia

Objetivo

- Describir, aplicar y validar tres técnicas de investigación cualitativa: **la entrevista, la observación participante y el grupo de discusión**
- Objeto de estudio:
 - La función social de la **biblioteca pública**,
 - a través del estudio de los **usuarios en riesgo de exclusión**, para
 - conocer su grado de **empoderamiento social y digital**

Antecedentes

- Proyecto acordado con la Biblioteca Regional de Murcia
 - “La biblioteca pública como espacio social de integración; evaluación de las prácticas y los servicios actuales y propuestas de mejora para la Biblioteca Regional de Murcia”
- **Objetivos**
 - Conocer los efectos de la crisis en la BRM
 - Describir el perfil social de los usuarios de la BRM
 - Conocer el grado de competencia digital de usuarios de la BRM
 - Analizar la función inclusiva/social en usuarios de BRM
 - Analizar la función inclusiva/digital en usuarios de BRM
 - Plantear retos y propuestas de mejora

Marco teórico: la exclusión social

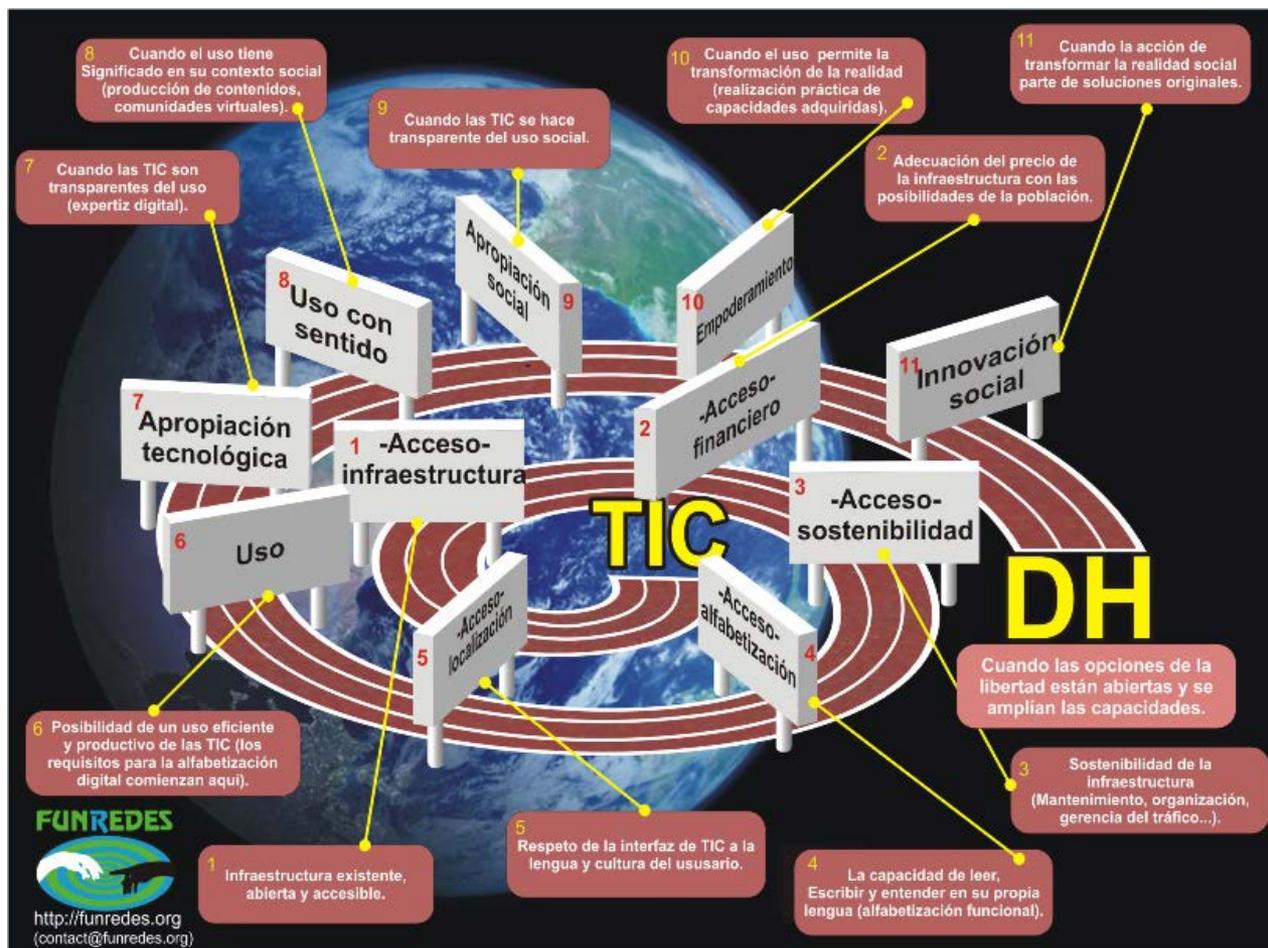
- **Proceso multifactorial de alejamiento de la situación de integración social, del ejercicio activo de los derechos de ciudadanía y se produce cuando las personas acumulan desventajas sociales en siete dimensiones vitales: económica, laboral, formativa, sociosanitaria, residencial, relacional y participativa**
- **Estadios:**
 - **Integración (trabajo y relaciones sociales son fuertes)**
 - **Vulnerabilidad (precariedad en relación con el trabajo y fragilidad de los soportes relacionales)**
 - **Exclusión (gran marginalidad y desafiliación en la que se mueven los más desfavorecidos)**

Marco teórico: la exclusión digital



<http://www.microsiervos.com/archivo/humor/jerarquia-necesidades-humanas.html>

Marco teórico: inclusión y empoderamiento digital



Marco teórico: Función social de la biblioteca pública



Eje	Perspectiva individual	Perspectiva comunitaria
Cultural	<ul style="list-style-type: none"> Fomento del hábito y de la competencia lectora Acceso universal al conocimiento y a la lectura 	<ul style="list-style-type: none"> Preservación y difusión de la memoria cultural local Progreso cultural y artístico local
Social	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión social Inclusión de personas con discapacidad Inclusión de la diversidad cultural Fomento de la inclusión laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Cohesión social Capital social Revitalización del espacio público
Económico		<ul style="list-style-type: none"> Fomento del progreso económico local
Educativo / Informativo	<ul style="list-style-type: none"> Alfabetización informacional Inclusión digital 	<ul style="list-style-type: none"> Sociedades mejor informadas

Togores, R. (2014). *El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: El caso de la red de bibliotecas municipales*. Barcelona: Diputación

Metodologías de investigación cualitativa de la función social de la biblioteca pública

Objetivo	Técnica
1. Efectos de la crisis en la BRM	Entrevistas a Técnicos de BRM Entrevista a Directores Entrevistas a Usuarios
2. Perfil social de los usuarios de la BRM	Entrevistas a Técnicos de BRM Entrevista a Directores Entrevistas a Usuarios Grupo de discusión Observación Participante
3. Perfil de competencia digital de usuarios de la BRM	Entrevistas a Técnicos de BRM Entrevistas a Usuarios Entrevista a Técnicos de ONG Grupo de discusión Observación Participante
4. Función inclusiva/social en usuarios de BRM	Entrevistas a Técnicos de BRM Entrevista a Directores Entrevistas a Usuarios Entrevista a Técnicos de ONG Grupo de discusión Observación Participante
5. Función inclusiva/digital en usuarios de BRM	Entrevista a Usuarios Entrevistas a Técnicos de BRM Grupo de discusión Observación Participante
6. Retos y propuestas de mejora	Entrevistas a Técnicos de BRM Entrevista a Directores Entrevista a Técnicos de ONG Entrevistas a Usuarios Observación Participante

Técnicas cualitativas: la entrevista

... no son meras conversaciones cotidianas, aunque se aproximan a ellas en tanto interacción cara a cara producida en condiciones históricas y sociobiográficas determinadas. Se trata de conversaciones profesionales, con un propósito y un diseño orientadas a la investigación social... (Vallés, 2002: 41)

Técnicas cualitativas: la entrevista

- Conversación profesional para un estudio analítico de investigación o para contribuir en diagnósticos sociales.
- **Objetivo:** obtener la visión del mundo construida por el entrevistado (agente representativo): ideas y significados otorgados a los temas planteados.
- **Selección de los participantes:** muestreo estratégico, (estadísticamente no representativo, no se usa el azar, se usa la intención):
 - Ejemplares
 - Típicos
 - Informantes cualificados
- Grabación de entrevistas
- **Guión de ejes temáticos, *hoja de ruta*:**
 - Estructurada
 - Semiestructurada
 - Abierto

Técnicas cualitativas: la entrevista

- **Objetivos: todos los previstos**
- **Tipo de entrevista: semiestructurada**
- **Fecha: enero-abril 2016**
- **Sujetos entrevistados:**
 - **17 Técnicos de biblioteca**
 - **3 Dirección**
 - **2 Trabajadores de entidades sociales**
 - **9 Usuarios**

a) Entrevista a Directores de la BRM

- 1. Concepto y la perspectiva general del director sobre los roles de la biblioteca**
- 2. Conocer la visión del director sobre la crisis económica y sus efectos en la biblioteca (volumen de usuarios, colecciones, personal...) y en la evolución de su función social**
- 3. Conocer los programas de actuación y las iniciativas específicas desarrolladas en la Biblioteca regional en pro de la función social con colectivos vulnerables durante su gestión**
- 4. Conocer la valoración de cómo influyen las políticas y planteamientos ideológicos de los gobiernos regionales en la función social de la Biblioteca Regional**
- 5. Conocer su opinión sobre la influencia de factores como ubicación y características de las instalaciones en la función social**

b) Entrevista a Técnicos de la BRM

- **Número, perfil y características de los usuarios**
- **Evolución y cambios detectados en el perfil de los usuarios**
- **Opinión de los colectivos que asisten**
- **Reactividad entre los usuarios**
- **Opinión sobre funciones de la biblioteca**

c) Entrevista a Técnicos de Entidades Sociales

- **Datos sobre nivel educativo, cultural y tecnológico de los usuarios atendidos**
- **Importancia del nivel cultural, educativo y tecnológico en la inclusión/exclusión social**
- **Valoración de los servicios de apoyo informático de los centros sociales de apoyo social**
- **Uso de espacios sociales y culturales ajenos a los centros por los colectivos vulnerables**
- **Asistencia de colectivos vulnerables a Biblioteca Regional**

d) Entrevista a usuarios

- **Perfil sociodemográfico**
- **Actividades cotidianas**
- **Estudios y formación pasada y presente**
- **Situación de trabajo o desempleo pasada y actual**
- **Ingresos**
- **Vivienda o forma de residencia habitual**
- **Redes sociales y familiares**
 - **Familia de origen (hogar paterno)**
 - **Pareja o hijos**
 - **Redes de amigos, vecinos, compañeros de piso o trabajo**
- **Estado de salud**
- **Uso de la BRM y sus recursos**
 - **Frecuencia de asistencia**
 - **Valoración de los servicios de la biblioteca**
 - **Deseos o propuestas de mejora**
 - **Aprendizaje en la biblioteca**
 - **Biblioteca como espacio de socialización**
 - **Acceso a medios digitales y su aplicación: competencia digital**
- **Principal deseo en caso de tener un gran ingreso económico**

Técnicas cualitativas: la observación participante

“No es mera contemplación («sentarse a ver el mundo y tomar notas»); implica adentrarnos en profundidad en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones”

(Hernández et al., 2010, p. 411)

Técnicas cualitativas: la observación participante

- Observación científica, frente a observación espontánea
- Tipos
 - Observación no participante
 - Observación participante (etnografía)
 - Auto-observación
- Grabación audio-visual
- Notas del investigador
- Plantillas
- Listado de variables, categorías de análisis



Técnicas cualitativas: la observación participante

- **Objetivos:** todos los previstos, excepto 1
- **Observadores:** 9 alumnos de Trabajo Social, Educación y Biblioteconomía
- **Tipo de observación:** 8 oculta y 1 activa
- **Escenarios:**
 - 1. Accesos
 - 2. Hall
 - 3 Mediateca interior
 - 4. Mediateca exterior
 - 5. Otros (aseos, infantil, referencia)
- **Fecha:** semana 25-30 de abril de 2016

Metodologías de investigación cualitativa de la función social de la biblioteca pública



e) Observación participante

- **Descripción técnica del espacio**
- **Actividades realizadas por los actores**
- **Actores presentes**
- **Impresiones sobre los sujetos presentes**
- **Existencia de reactividad hacia los colectivos vulnerables**
- **Interacción de los usuarios vulnerables: entre ellos, con otros usuarios y con los técnicos**
- **Distancias y similitudes de los usuarios vulnerables respecto a los normalizados**

Técnicas cualitativas: El grupo de discusión

“El grupo de discusión suele ser una conversación de grupo cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no directivo”

(Krueger, 1991: 34)

Técnicas cualitativas: El grupo de discusión

- El grupo de discusión se propone lograr la comprensión de los asuntos sociales a través de las opiniones de un grupo determinado.
- Las verbalizaciones que se producen favorecen un nivel superior de análisis porque permiten la comprensión del contexto en el que están insertas las opiniones.
- Pretende obtener información sobre:
 - Necesidades y expectativas
 - Motivaciones y creencias
 - Posiciones de discurso
 - Representaciones sociales

Técnicas cualitativas: El grupo de discusión

- **Objetivos:** 2, 3, 4 y 5
- **Tipo de grupo de discusión:** reunión de grupo
- **Guion:** semiestructurado
- **Fecha:** 31 de mayo de 2016, una vez concluido el periodo de observación y redacción de los informes individuales por parte de los observadores.
- **Participantes:** observadores e investigadores
- **Lugar:** Archivo Regional, junto a Biblioteca Regional
- **Duración:** 40 minutos

Discusión de grupo: Guion

1. Experiencia personal de cada observador/investigador
2. Valoraciones personales sobre:
 - Perfiles de usuarios
 - Interacción entre usuarios
 - Niveles de segregación
3. Servicios empleados según perfil de usuario
4. Reactividad
3. Propuestas de actuación

Evaluación del empoderamiento digital

Indicador	Grado
1. Equipamiento y acceso	Mínimo
	Suficiente
	Completo
2. Uso y función de las TIC	Productivo
	Ocio
	Información y Comunicación
3a). Dominio de las cinco dimensiones de la competencia digital	Básico
	Independiente
	Competente
3b). Calificación global de la competencia digital	Limitante/Dependiente
	Instrumental
	Transformadora
4. Empoderamiento digital	Deficiente
	Suficiente
	Alto
5. Situación de riesgo digital	Exclusión
	Vulnerabilidad
	Inclusión

Ejemplos de *verbatim* y observaciones

- *“Las personas cuando están en la biblioteca no están en calle... Están en un recurso normalizado al que puede ir cualquier persona y están ocupando su ocio y tiempo libre en algo productivo; estén hablando con su familia, estén viendo una película, o lo que estén haciendo, pero no están en la calle”. Se les dice: “tienes que ir a la biblioteca. Tienes que aprender a moverte en otros entornos”. “Cuando tú vas allí, nadie sabe si eres una persona en situación de exclusión o no. Tú estás con tu ordenador, estás haciendo tus cosas y nadie lo sabe”. Y además se les dice: “métete en Internet, practica...” Es uno de los sitios que decimos “tenéis que ir a la Biblioteca, sacaros el carné”” (TES1, Trabajadora Social Albergue)*
- *“Se establece una relación que para estas personas es como si fuéramos su familia. Aquí son igual que los demás y entonces el trato que les damos es exactamente igual que a los demás” (TB7, Información)*
- *“Me encanta. Es una Biblioteca bien estructurada. Visualmente hablando, tiene mucha luz. Es un lugar tranquilo” (U1, brasileño, 25 años)*

Ejemplos de *verbatim* y observaciones

- *“También dejan la wifi los domingos, que mucha gente aprovecha cuando está cerrada; paso y veo mucha gente y aprovecho yo también algunas veces. La Biblioteca está cerrada pero no la cierran del todo: siempre te dejan una ventana para usar” (U8, mujer marroquí, 44 años)*
- *“Evito pensar en todo lo malo que me pasa. Aunque en la residencia hubiera, seguiría viniendo aquí” (U2, español, 30 años)*
- *“Estoy enganchada a la Biblioteca. Lo mejor, el servicio a la gente, cómo te tratan, la formalidad que hay... Me encanta, porque te tratan bien y son cordiales y son formales al tiempo” (U7, española, 41 años)*
- *“Yo internet lo considero muy positivo porque cuando me meto, aunque sea con poca cosa, aprendo más. Cada día aprendo un poquito” (U3, dominicano, 41 años)*
- *“Se pierde un poco lo humano. El defecto que tiene para mí Internet es la frialdad... hay que ir con cuidado” (U6, francés, 62 años)*

Ejemplos de *verbatim* y observaciones

- *“Me pierdo mucho en internet, necesito un curso de esto porque me hace perder mucho tiempo... No me gusta internet; sé que es maravilloso, pero no me manejo bien... entonces me pierdo enseguida, me gusta esto y veo lo otro... me interesan tantas cosas que no me centro y yo tengo un problema de desorganización y de estar centrada” (U7, española, 41 años)*
- *“Tener tableros de ajedrez sería un aliciente, si en vez de jugar online hubiera dos o tres tableros, la gente a la que le gusta podría jugar al ajedrez en la Biblioteca” (U4, español, 54 años)*
- *“Me gustaría grupos de lectura, teatro, por ejemplo, actividades para las personas, todo tipo de personas y sobre todo excursiones, yo no sé por qué no las hacen” (U8, mujer marroquí, 44 años)*
- *Quizás la mediateca sea el sitio donde más se puede intuir segregación. Mientras que el exterior es utilizado por personas con un determinado perfil, el interior suele estar ocupado por inmigrantes y por personas en exclusión (O2, Escenario Mediateca)*

Ejemplos de *verbatim* y observaciones

- *“Interaccionaban poco entre ellos, pero sí con el personal sobre todo con los encargados de Información y Atención al usuario y de la Mediateca”* (O6, Escenario Mediateca)
- *“No noto malas actitudes entre los usuarios. Parece que hay complicidad entre algunos, quizás porque comparten el mismo idioma o cultura o han venido juntos”* (O4, Escenario Mediateca)
- *“El trato para con nosotros es exquisito, que nos sorprendemos y lo hablamos: que hay que ver que son gente que para la dificultad que tienen, que muchos viven en la calle, la educación que tienen y el buen estar que tienen en la Biblioteca”* (TB16, Seguridad)
- *“La mediateca interior parece un gueto. Desde primera hora está ocupada por inmigrantes y personas sin techo. Parecen ocupar siempre el mismo ya que llegan hasta él de manera mecánica. Por lo que quizás sea el resto de personas las que eviten entrar al interior”* (O9, Escenario Mediateca)
- *“Hace unos años, un usuario me dijo: ¿esto es una ONG o qué? Porque había solo extranjeros”* (TB8, Información)

Reflexiones finales

- La investigación realizada con las metodologías descritas ha permitido alcanzar los seis objetivos planteados, obteniendo una amplia información y conocimiento sobre la función social de la BRM
- Se ha confirmado el papel destacado que desarrolla la BRM como espacio de integración social, y especialmente de colectivos vulnerables, por su carácter abierto y normalizador. En ella coinciden distintos colectivos, con diferente estatus y con distinto nivel de empoderamiento digital, en convivencia respetuosa al margen de su género, edad o nacionalidad.
- Las técnicas aplicadas, junto a los distintos agentes que han sido objeto de estudio, proporcionan visiones distintas sobre los procesos de inclusión social que suceden en la BRM. Mientras técnicos, directivos y observadores en términos generales opinan que existe una escasa interacción de los usuarios vulnerables, estos dan un gran valor social a su estancia en el centro.

Reflexiones finales

- Las motivaciones de los usuarios vulnerables no son solo funcionales, sino también sociales y psicológicas, pues manifiestan acudir por hábito, para desconectar o relacionarse con otras personas en espacios normalizados, es decir, fuera de sus albergues sociales u hogares vulnerables
- Se podido constatar que hay relación entre los procesos de empoderamiento digital de los usuarios vulnerables y la reducción de su grado de exclusión social, ya que la mayor competencia digital permite avances en varias áreas que mejoran la situación social, como la educativa (aumento de conocimientos), laboral (búsqueda de empleo), relacional (redes sociales) o residencial (acceso a vivienda). Un nivel muy bajo de empoderamiento digital se asocia con una situación de exclusión difícilmente afrontable

Reflexiones finales

- Para todos ellos, incluyendo los menos competentes digitalmente, la BRM es un medio de acceso y uso que va mejorando sus capacidades y prácticas informativas y digitales
- Se evidencia que
 - Hay que colaborar más entre las entidades sociales y la biblioteca, realizando actividades conjuntamente a través de acuerdos o convenios de colaboración
 - Hay que hacer programas específicos según las necesidades formativas, laborales y de ocio de estos usuarios
 - El empoderamiento digital es determinante para la reducción de la desigualdad social; las bibliotecas deben considerarlo una oportunidad y una prioridad como entidad pública que garantiza el derecho efectivo a la información

Metodologías de investigación cualitativa de la función social de la biblioteca pública



Agradecimientos

- Dirección y personal de la Biblioteca Regional de Murcia
- Técnicos de entidades sociales Jesús Abandonado y Secretariado Gitano
- Usuarios entrevistados
- Estudiantes colaboradores en la observación participante y transcripción de entrevistas
 - Débora Benzal Caracena
 - Anastasia Chernova
 - Melani Egea García
 - Sofía Elvira Lorente
 - Marta Leal Carmona
 - María del Carmen Marín González
 - Ana Navarro Martínez
 - Jonathan Nicolás Garrido
 - Llanos Salcedo Soriano