

Referencia recomendada: Hernández-Pedreño, M., Romero-Sánchez, B.-E., & Gómez-Hernández, J.-A. (2016). Metodologías de investigación cualitativa de la función social de la biblioteca pública. In *V Seminario Hispano Brasileño de investigación en Información, Documentación y Sociedad*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

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

Manuel Hernández-Pedreño. Profesor del Departamento de Sociología de la Universidad de Murcia. manuel@um.es

Baldomero-Eduardo Romero-Sánchez. Profesor del Departamento de Teoría e Historia de la Educación de la Universidad de Murcia. eromero@um.es

José-Antonio Gómez-Hernández. Profesor del Departamento de Información y Documentación de la Universidad de Murcia. jgomez@um.es

RESUMEN

Se describen y proponen tres metodologías cualitativas que pueden ser aplicadas al estudio de la población vulnerable usuaria de las bibliotecas públicas: La entrevista, la observación participante y el grupo de discusión. Con objeto de validar estas metodologías, se describe el proceso de utilización de las mismas en una investigación realizada en la Biblioteca Regional de Murcia, en la que se logró profundizar en las motivaciones y principales usos, la interacción social en la biblioteca, los efectos de la crisis en la organización bibliotecaria y en estos usuarios y su grado de competencia y empoderamiento digital. Se concluyó la utilidad de estas metodologías para los estudios de usuarios logrando identificar factores que escapan a las técnicas estadísticas, como los distintos discursos sobre la socialización que tiene lugar en la biblioteca y la valoración que hacen los usuarios vulnerables de las relaciones y los aprendizajes que realizan en la misma.

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo forma parte de una investigación, actualmente en curso, sobre la función social que viene desarrollando la Biblioteca Regional de Murcia (en adelante BRM), y en la que se está particularmente analizando a los usuarios en situación vulnerable que acuden a la misma. Entre los principales objetivos del trabajo se encuentran el describir y evaluar el uso y los servicios actuales que presta la BRM a

estos colectivos en situación de desventaja social; conocer los efectos que ha tenido la crisis económica en todo este proceso; e identificar propuestas de actuación para el incremento del papel de las bibliotecas como espacio y recurso para la inclusión social.

Nuestro punto de partida es que la exclusión es un fenómeno de enorme gravedad para el conjunto de la sociedad, incrementado en España por los años de recesión vividos, y que contribuir a su reducción es un compromiso que apela tanto a individuos como a la comunidad y a instituciones como las bibliotecas, que han de actuar como recurso público para ello. Por eso iniciamos la comunicación con una reflexión teórica sobre el significado de la exclusión social, caracterizándola como un fenómeno estructural, dinámico, multifactorial y multidimensional, que conforma la trayectoria social y personal de los afectados (Laparra Navarro et al. 2014).

De acuerdo con los actuales planteamientos de la Sociología, asumimos que hay siete dimensiones de la exclusión (económica, laboral, formativa, sociosanitaria, residencial, relacional y participativa) (Hernández Pedreño, 2008), a los que se ha sumado otra que concierne especialmente a las bibliotecas y sus profesionales, la exclusión tecnológica o brecha digital (Pimienta 2008). Ello añade a nuestra investigación el objetivo de intentar medir y comprender también el acceso y uso de las tecnologías de los usuarios vulnerables, así como su grado de competencia digital y su situación de riesgo o empoderamiento en esta nueva faceta de la exclusión propia de las sociedades del conocimiento.

Aunque se incluye al final un pequeño avance de los resultados obtenidos, nuestro propósito en esta comunicación es exponer la estrategia metodológica desarrollada, para mostrar el potencial de la investigación cualitativa en los estudios sobre colectivos que se desenvuelven en un espacio social como la biblioteca. En concreto, aquí se han aplicado tres técnicas cualitativas de investigación social, la entrevista semiestructurada, la observación participante y el grupo de discusión, lo que nos ha permitido captar una visión amplia de los distintos agentes que intervienen en la función social y cultural de la BRM.

Diversos estudios han puesto de manifiesto la idoneidad de las técnicas cualitativas para ofrecer facetas de la realidad social que escapan a las estadísticas o a las encuestas. Aunque este proceso metodológico no suele aplicarse en este tipo de estudios, en este caso nos ha permitido profundizar en aspectos relevantes como las motivaciones de las personas usuarias, las interacciones y las relaciones sociales que suceden en la

biblioteca, las percepciones y actitudes del personal, o las implicaciones para la gestión bibliotecaria. Así mismo, la complementariedad de las técnicas cualitativas empleadas permite ofrecer diferentes enfoques y visiones sobre un mismo fenómeno, asociados a las peculiaridades de cada técnica, que describiremos a lo largo de este informe. La significación y utilidad de los resultados creemos que permiten validar la utilidad de las metodologías.

2. LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA

Los estudios sobre usuarios de bibliotecas tienen considerables dificultades. En ocasiones son llevados a cabo por los propios profesionales de la institución, de cara a la evaluación y mejora de los servicios, aprovechando los datos que se pueden generar a partir de la gestión bibliotecaria: contabilización de visitas, usuarios registrados, documentos prestados, asistentes a actividades o entradas a la web, encuestas de satisfacción... Otras veces son fruto del trabajo de académicos de áreas como Biblioteconomía con fines de investigación de lo que se ha denominado el “comportamiento informacional”, centrándose sobre todo, en este segundo caso, en la modelización de los procesos de búsqueda y uso de la información, como sintetizó Wilson (1999).

En el caso de los profesionales, éstos suelen utilizar metodologías de estadística descriptiva básica a partir de la información mencionada, lo que puede ofrecer resultados superficiales que no llegan a entrar de lleno en los perfiles y características socioeducativas de los usuarios, constituyéndose más en memorias informativas de la actividad. Ello es comprensible porque la investigación no es su fin principal, y suelen estar acuciados por la gestión del servicio, quedándoles poco tiempo para un análisis más exhaustivo.

Por su parte, los académicos que estudian el comportamiento informacional suelen realizar diseños experimentales sobre grupos o muestras de sujetos con determinados rasgos demográficos, que a veces contemplan variables muy específicas o pueden estar condicionados por el carácter confidencial de los datos que afectan a la privacidad de los sujetos o la dificultad de que tanto la institución o las propias personas estudiadas se presten y faciliten el proceso de obtención de información

Por nuestra parte, en este trabajo hemos contado con la autorización de la dirección de la BRM para investigar las necesidades y demandas de usuarios en riesgo de exclusión,

al constatarse el incremento y diversidad de éstos desde 2008. La predisposición positiva y colaboración voluntaria, tanto de personal como de usuarios de la BRM, nos ha facilitado emprender esta investigación, en la que hemos intentado aportar un enfoque interdisciplinar, integrando las técnicas propias de la Sociología y la Educación Social junto a las de la Biblioteconomía, y cruzando diversas metodologías cualitativas. Con ello creemos que se posibilita un conocimiento más profundo de los usuarios que es especialmente relevante cuando se pretende analizar a personas en riesgo de exclusión social, a cuyos procesos de inclusión se intenta contribuir, facilitando que tengan en estas instituciones un espacio normalizador de aprendizaje, socialización y acceso a la información que pueda ser compensador, en alguna medida, de su situación de vulnerabilidad.

3. MARCO TEÓRICO: EXCLUSIÓN SOCIAL Y BIBLIOTECA PÚBLICA

Uno de los desafíos más acuciantes a los que se enfrenta el ser humano en la actualidad es afrontar el grave y urgente problema de aquellos sectores de población que, por circunstancias diversas, van quedando al margen de la sociedad. Si algo ha puesto de manifiesto la reciente crisis es que ya no son sólo individuos o grupos aislados los que sufren situaciones de marginación, sino poblaciones enteras las que se ven abocadas a la carencia y la exclusión. Estamos ante un fenómeno de tales proporciones que amenaza nuestra estabilidad social, porque cualquiera puede, en determinadas circunstancias, llegar a encontrarse en exclusión, convirtiéndose esta incertidumbre, como afirma Bauman, en la fuente más importante de la que emana el miedo contemporáneo.

La exclusión acelera la acumulación de carencias como una educación insuficiente, un deterioro de la salud, la pérdida de vínculos sociales, el sentimiento de la propia inutilidad, la desesperanza para reintegrarse en la sociedad. Todo ello lleva a que la persona excluida se vea incapacitada o imposibilitada para ejercer los derechos de ciudadanía que le corresponden como miembro de la sociedad (Raya Díez 2004).

La exclusión, como cuestión social, constituye un continuum entre pobreza y vulnerabilidad. En un mundo donde se premia y valora ante todo el éxito económico, crece alarmantemente una zona de marginalidad que afecta a personas con distintas realidades. Hay niños que no van a la escuela porque viven en las periferias urbanas; jóvenes que no logran un primer empleo que les permita una mayor estabilidad en sus vidas; mayores que deambulan hacia ninguna parte porque, una vez rotos sus vínculos,

se instalan en la precariedad e inutilidad; extranjeros que no logran regularizar su situación y se ven sumidos en la inmundicia más absoluta.

Y ello ocurre como si los “incluidos sociales”, redescubrieran por sorpresa que, junto a ellos, proliferan amplios grupos de población que engrosan la lamentable lista de personas *sobrantes* de este mundo (Cavero Gómez 2013). Lo más peligroso es que en el imaginario colectivo de la sociedad se acepta y consiente el principio de exclusión como una especie de ley natural propia de nuestra condición humana. El mundo de hoy prima el individualismo y dificulta la implicación en proyectos colectivos y el trabajo por el bien común, lo que se traduce en una falta de compromiso y responsabilidad.

Intentar cambiar esta tendencia se convierte en un imperativo moral; como señala el último informe de la Fundación FOESSA (2014), la salida de la crisis dependerá del tono moral que impregne la vida individual y colectiva. Es una cuestión de justicia social y nos corresponde a todos actuar en este sentido.

Parte de ese “todos” son las bibliotecas, que se han convertido en un espacio idóneo para los procesos de integración ciudadana. Los servicios que prestan contribuyen al ejercicio de derechos humanos básicos como la información, la educación y la cultura, que tienen un carácter universal (IFLA 2016). La gratuidad de sus servicios, su enfoque compensatorio de dificultades y su presencia en el centro de pueblos y ciudades las hace un recurso de cohesión social, de aprendizaje permanente, de generación de oportunidades para toda la ciudadanía.

En particular los colectivos en situación vulnerable (personas en situación de desempleo, sin hogar o con exclusión residencial, con dificultades para acceder a los servicios por razones de nacionalidad, enfermedad, discapacidad o limitaciones funcionales) son grupos a los que la biblioteca debe atender, y de hecho muchos de ellos ya habitan la biblioteca y sus espacios, tanto por su oferta de servicios públicos como por el confort que supone como lugar de estancia.

El reciente estudio para el Parlamento Europeo de su Comité de Cultura y Educación, *Public Libraries. Their New Role* (Lison et al. 2016) considera que las bibliotecas públicas, como servicio cultural más usado en Europa, son una puerta de entrada fundamental al conocimiento y la inclusión tanto social como digital, enfatizando su función como espacio público que se convierte en ágora o “segunda sala de estar”

abierto y libre al estar desvinculado de intereses comerciales y garantizar la libertad de información y el aprendizaje sin censura o manipulación ideológica.

En España, la biblioteca, aunque ha sufrido importantes recortes de financiación como consecuencia de la crisis (Gómez-Hernández, 2013, Hernández-Sánchez & Arroyo-Vázquez 2014), ha incrementado su función inclusiva con la adopción de servicios para los usuarios más necesitados, muchos de ellos dados a conocer en el documento elaborado colectivamente “Bibliotecas en acción” coordinado por Merlo-Vega (2013), o a través de la Fundación Biblioteca Social (2016). Ésta, a través de su Premio para reconocer los programas bibliotecarios orientados a colectivos en situación vulnerable, va generando un “mapa” que explica y enlaza en Internet los proyectos para sectores como infancia, adolescencia y juventud, personas en reclusión penitenciaria o reinserción, personas con discapacidad, drogodependencia, inmigrantes y refugiados, desempleados, minorías étnicas, ancianos, salud mental y hospitalizados, personas sin hogar o víctimas de violencia de género.

Con el fin de legitimarse política y socialmente, también desde el punto de vista económico en un contexto de cuestionamiento y recortes, se ha medido el valor de los servicios que prestan las bibliotecas en función de lo que se invierte en ellas. Aplicando técnicas de lo que se conoce como ROI (Return of Investment) se midió primero para toda España (Gómez-Yáñez 2014) y más recientemente en la Comunidad Navarra (Hernández-Sánchez 2016). Este último trabajo ha concluido que, si calculamos el valor de los servicios usados en las bibliotecas navarras (según precios de mercado o el dado por los usuarios), por cada euro que cuestan, se obtiene entre 3.49 y 4.66 euros. Y son consideradas, tanto para los usuarios como para quienes no las usan, como un recurso cultural y educativo de primer orden, que valoran porque garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso a la información y el conocimiento, considerando entre sus aportaciones las que recoge el cuadro 1, que evidencia muchas formas de apoyar la integración social desde las bibliotecas.

Cuadro 1. Grado de acuerdo de la población con lo que aportan las bibliotecas

Población que está de acuerdo en que las bibliotecas....	%
Son un soporte para la educación de los niños y jóvenes	98,0
Fomentan el hábito, el disfrute y las competencias de lectura	97,1
Dan espacio a los jóvenes para estudiar	96,1
Proporcionan un tiempo de ocio y entretenimiento de calidad	93,4
Facilitan la formación permanente en todas las edades	91,1
Facilitan el acceso a internet para todos	90,7
Apoyan el desarrollo temprano de los niños	80,3

Facilitan lugares de reunión	80,0
Facilitan el aprendizaje y uso de ordenadores y otros equipos	77,5
Ayudan a la gente a prepararse para conseguir nuevos empleos	60,8
Ayudan a aprender idiomas	50,2

Fuente: Hernández-Sánchez, 2016

De entre todas ellas son cuatro las que más relación guardan con los resultados de nuestro trabajo: proporcionan un tiempo de ocio y entretenimiento de calidad; facilitan el acceso a internet para todos; facilitan lugares de reunión y ayudan a la gente a prepararse para conseguir nuevos empleos.

4. METODOLOGÍAS CUALITATIVAS PARA EL ESTUDIO DE COLECTIVOS VULNERABLES EN LAS BIBLIOTECAS

Nos centraremos a partir de ahora en explicar las metodologías cualitativas aplicadas de acuerdo con los objetivos del estudio, teniendo en cuenta que para valorar resultados y conclusiones también aplicamos otros procedimientos que es innecesario describir aquí: técnicas estadísticas básicas para el análisis comparativo de la evolución de los recursos y servicios de la BRM a partir de sus Memorias Anuales desde 2008, y revisión bibliográfica para centrar la cuestión desde el punto de vista teórico.

4.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO Y METODOLOGÍAS PARA SU LOGRO

Como se ha dicho, los objetivos planteados se vinculan con el conocimiento del acceso y uso que hacen los colectivos vulnerables de los servicios de las BRM, así como la función social que cumple. En nuestro trabajo comenzamos identificando las técnicas apropiadas para conseguir cada uno de los objetivos específicos, tal como se recogen en el cuadro 2:

Cuadro 2. Objetivos y técnicas aplicadas en la investigación.

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
5. Función inclusiva/digital en usuarios de BRM	Observación Participante
	Entrevista a Usuarios
	Entrevistas a Técnicos de BRM
	Grupo de discusión
6. Retos y propuestas de mejora	Observación Participante
	Entrevistas a Técnicos de BRM
	Entrevista a Directores
	Entrevista a Técnicos de ONG
	Entrevistas a Usuarios
	Observación Participante

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el cuadro, la mayoría de objetivos se alcanzan a través de las tres técnicas aplicadas (entrevista, observación participante y grupo de discusión), teniendo en cuenta que la entrevista se ha aplicado a cuatro agentes distintos (directores y técnicos de la BRM, técnicos de entidades sociales que actúan con los colectivos en exclusión, y los propios usuarios), los cuales ofrecen una visión diferente de los procesos de inclusión social y digital que se producen en la BRM.

4.2. LA ENTREVISTA

La entrevista como técnica va más allá del simple cuestionario. La entrevista personal permite llegar hasta los verdaderos orígenes de las cuestiones, proporcionando información sobre procesos, experiencias y actitudes sociales cuya captación escapa a otras técnicas como la encuesta. Como señala Ruiz Olabuénaga (2012), en la entrevista el observador-investigador se encuentra alerta a los sucesos, interpretando lo que ocurre, obteniendo de esta forma un conocimiento más profundo y completo de la realidad observada. Lo que distingue a las observaciones científicas de las espontáneas de cada día, es el carácter intencional y sistemático de las primeras.

Se han realizado entrevistas a diversos agentes vinculados con el uso cotidiano de la BRM, ya sea como técnico y directivo o como usuario, con el fin de conocer sus aportaciones relacionadas con varios de los objetivos planteados. Así mismo, se ha

entrevistado a técnicos de entidades sociales, para conocer su punto de vista sobre la función social de las bibliotecas.

En todos los casos el tipo de entrevista realizada ha sido semiestructurada, es decir, siguiendo un guion clasificado en varios bloques temáticos sobre los cuales se realizaban cuestiones específicas que a su vez se relacionan con los objetivos a alcanzar ya enunciados. El guion de la entrevista aplicado a directores y técnicos es bastante similar y permite captar información referida a la mayoría de objetivos, siendo por tanto el más extenso. Los bloques de las entrevistas a técnicos de ONG o entidades sociales que ofrecen servicios a grupos vulnerables ha sido el más reducido, pues solo se vincula con tres de los objetivos. En el cuadro 3 se resumen los principales contenidos que guiaron las entrevistas a técnicos y directores.

Cuadro 3. Contenidos de las entrevistas a técnicos y directores

a) Entrevista a Directores de la BRM
<ol style="list-style-type: none"> 0. Datos de identificación 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
<ol style="list-style-type: none"> 0. Datos de identificación 1. Número, perfil y características de los usuarios 2. Evolución y cambios detectados en el perfil de los usuarios 3. Opinión personal de los colectivos que asisten 4. Reactividad entre los usuarios 5. Opinión sobre funciones de la biblioteca
c) Entrevista a Técnicos de Entidades Sociales
<ol style="list-style-type: none"> 0. Datos de identificación 1. Datos sobre nivel educativo, cultural y tecnológico de los usuarios atendidos 2. Importancia del nivel cultural, educativo y tecnológico en la inclusión/exclusión social 3. Valoración de los servicios de apoyo informático de los centros sociales de apoyo social 4. Uso de espacios sociales y culturales ajenos a los centros por los colectivos vulnerables 5. Asistencia de colectivos vulnerables a Biblioteca Regional

Fuente: elaboración propia

Las entrevistas se realizaron entre enero y junio, siendo los entrevistadores los propios autores del presente trabajo, y en cuanto al perfil y características de los entrevistados, éste se especifica a continuación según el tipo de agente.

- Directores: se ha entrevistado a los tres directores de la BRM desde el inicio de la crisis.

- Técnicos de BRM: han sido entrevistados 17, prácticamente la totalidad de los que están en contacto con los usuarios (préstamo, mediateca, vigilancia, referencia e información) o bien ejercen puestos de coordinación, siendo por tanto buenos conocedores de los servicios de la biblioteca y de sus usuarios.
- Técnicos de entidades sociales: se ha contado con la opinión de dos expertos en materia social que ejercen su actividad en organizaciones de apoyo social de distinta índole: albergue para personas sin hogar y entidad de apoyo a la inclusión del colectivo gitano.

Por lo que respecta al guion seguido en las entrevistas a usuarios, fue más amplio, incluyendo los bloques vinculados con los seis objetivos y además otro adicional donde se demandaba información sobre la situación social del entrevistado en distintas áreas con el fin de conocer su grado de vulnerabilidad o exclusión social en las distintas dimensiones que ésta puede tener. Los principales contenidos que condujeron las entrevistas se aportan en el cuadro 4.

Cuadro 4. Contenidos de las entrevistas a usuarios de la BRM

1.	Perfil sociodemográfico
2.	Actividades cotidianas
3.	Estudios y formación pasada y presente
4.	Situación de trabajo o desempleo pasada y actual
5.	Ingresos
6.	Vivienda o forma de residencia habitual
7.	Redes sociales y familiares
	- Familia de origen (hogar paterno)
	- Pareja o hijos
	- Redes de amigos, vecinos, compañeros de piso o trabajo
8.	Estado de salud
9.	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
10.	Principal deseo en caso de tener un gran ingreso económico

Fuente: elaboración propia

También en este caso las entrevistas fueron realizadas por los propios investigadores, seleccionando una muestra representativa de nueve personas con diferentes perfiles sociales y de vulnerabilidad; teniendo en cuenta el género (6 hombres y 3 mujeres), la edad (de 25 a 62 años), el nivel de estudios, la nacionalidad y el grado de riesgo social, encontrándose dos en exclusión y los otros siete en vulnerabilidad.

Para obtener la información relevante de las entrevistas tras su transcripción, se extrajeron tanto las principales expresiones literales o *verbatim* de los agentes como un

resumen de las ideas destacadas en los distintos apartados según los sujetos consultados. Con ello se elaboraron tablas diferenciadas que facilitaron la comparación de las respuestas de los participantes y el análisis de sus respectivos discursos sobre la función social.

Así, en relación con personal bibliotecario, directores y técnicos de entidades sociales se sistematizaron entre otras sus consideraciones sobre:

- La influencia de la crisis en la BRM y en los usuarios vulnerables
- La evolución de los perfiles de los usuarios
- La existencia de interacción, relaciones o reactividad entre usuarios y con los profesionales
- Los factores del aumento de la función de la BRM y su valoración de la misma como recurso social

Y sobre los usuarios se elaboraron tablas comparativas de sus afirmaciones en relación con:

- Sus motivaciones para acudir y sus usos de la biblioteca
- Sus posibles necesidades o deseos formativos y las propuestas de mejoras que enunciaron.
- Su nivel de acceso a tecnologías y de competencia digital, para establecer su grado de empoderamiento o riesgo en cuanto a esta variable, en función de los siguientes indicadores:
 - Equipamiento y acceso a tecnologías, que se calificó como mínimo, suficiente o deficiente.
 - Uso realizado y función de las tecnologías, según tres fines posibles fines: productivo (para temas educativos o laborales); de ocio y para tareas de información o comunicación
 - Competencia digital
 - a) Dominio de cada una de las cinco dimensiones de la competencia digital (información, comunicación, creación de contenidos, seguridad y resolución de problemas), que se graduó en básico, independiente o competente de acuerdo con la propuesta derivada del *Marco Europeo de*

las competencias digitales (Ferrari 2013) y la tabla de autoevaluación recomendada por Europass (2015)

- b) Calificación global de la competencia digital como limitante o dependiente, instrumental o transformadora
- Grado de empoderamiento digital (deficiente, suficiente o alto)
 - Situación de riesgo digital (en exclusión, vulnerabilidad o inclusión)

4.3. LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

La expresión observación participante se ha usado frecuentemente en la literatura sociológica y antropológica para designar una metodología compuesta por una serie de técnicas de obtención y análisis de datos, entre las que se incluye la observación y la participación directa. Así, en la observación participante se produce una mezcla de técnicas metodológicas, ya que, como señala Valles (1997) es una estrategia de campo que combina simultáneamente el análisis de documentos, la entrevista a sujetos e informantes, la participación, la observación directa y la introspección.

El método etnográfico intenta estudiar las distintas sociedades y grupos a partir del análisis de sus producciones culturales, entendiendo por tales, tanto los productos materiales (objetos de consumo, instrumentos, edificios, etc.), como las intenciones y conductas sociales (ritos, comportamientos, etcétera) y los productos simbólicos (mitos, tradición oral o simbología) (Rubio Martín & Varas 2004).

De acuerdo con Ruiz Olabuénaga (2012), esta observación común y generalizada puede transformarse en una poderosa herramienta de investigación social y en técnica científica de recogida de información:

- Orientándola, enfocándola a un objetivo concreto de la investigación formulado de antemano.
- Planificándola sistemáticamente en fases, aspectos, lugares y personas.
- Confrontándola y relacionándola con propósitos y teorías sociales.
- Sometiéndola a control de veracidad, de objetividad, de fiabilidad y de precisión.

Es decir, aplicando tres principios en la recogida de información (Rubio Martín & Varas 2004):

- Principio de constancia en la observación (planificación y sistematización).

- Principio de control del sesgo del observador.
- Principio de la orientación teórica de los actos de observación científica.

Un criterio clásico de clasificación de la técnica de observación participante es el grado de participación del observador. Para comprender este criterio es necesario entender el rol del observador, que es la persona que, a modo de juez experto en observación, utilizará el instrumento adecuado (notas de campo, registro, etc.) para analizar una determinada situación. En este caso, el observador puede revelar o no su actividad de observación. Asimismo, esta situación se combina con el grado de participación que implica, bien participar como miembro de la cultura/contexto, o bien mantener una distancia respecto a la conducta observada.

La implicación del observador apela al tipo de rol que éste adoptará durante el proceso. La tipología clásica de roles del investigador fue propuesta por Gold en 1957 y es recogida por las principales aportaciones recientes (Angrosino 2012) (Valles 1997). En ella se combinan dos factores: a) la observación. Ocultación/revelación de la actividad de observación; y b) la participación. Implicación/distanciamiento del investigador en la situación social.

Mientras la gran mayoría de observaciones sociológicas son no participantes, en disciplinas como el Trabajo Social suele recurrirse más a la observación participante, dentro de la metodología de investigación-acción-participación (Gallo 2013).

La observación participante es una técnica de investigación que permite obtener una doble visión del fenómeno estudiado: tanto desde la perspectiva del investigador, como desde la vivencia del investigado y en su contexto natural de interacción. Los objetivos que se pueden alcanzar con la investigación deben estar relacionados con el conocimiento, el desarrollo y la promoción de las potencialidades de la persona o comunidad que se va a estudiar. Además, en la observación participante es frecuente que el trabajo de campo se realice con equipos interdisciplinarios, enriqueciéndose aún más los puntos de vista, conexiones y propuestas que se realicen para el desarrollo de la comunidad o sujetos estudiados (Hernández-Pedreño & Sabater-Fernández 2015).

En este trabajo la observación participante fue llevada a cabo por estudiantes de cuatro titulaciones vinculadas con el objeto de estudio: Pedagogía (1), Trabajo Social (1), Educación infantil (2), Información y documentación (5), incluyéndose entre ellos a dos observadoras extranjeras, de Colombia y Marruecos. Los observadores recibieron un

taller metodológico para formarles en la aplicación de la técnica, dándoles las pautas a seguir en el trabajo de campo y el tipo de información a recabar.

El rol de los observadores fue en ocho casos oculto, es decir, actuando como usuarios mientras realizaban el trabajo de campo. Solo uno de ellos llevó a cabo una observación participante activa, interaccionando con técnicos y usuarios y desvelando su rol investigador.

La observación se realizó durante la semana del 25 al 30 de abril, en todo el horario de la BRM, durante los días lunes, miércoles, viernes y sábado. Los observadores realizaron varios turnos de mañana y tarde a partir de un circuito itinerante por los cinco escenarios diferenciados: 1. Zona de acceso (escalinatas de entrada); 2. Hall (zona de control, información, prensa y préstamo); 3. Mediateca interior; 4. Mediateca exterior; 5. Otros (Aseos, sala infantil y mostrador de referencia).

En la recogida de información los observadores contaban con un guion que incluía los distintos apartados a considerar durante el trabajo de campo (cuadro 5).

Cuadro 5. Contenidos considerados durante el trabajo de campo de la observación participante

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Descripción técnica del espacio2. Actividades realizadas por los actores3. Actores presentes4. Impresiones sobre los sujetos presentes5. Existencia de reactividad hacia los colectivos vulnerables6. Interacción de los usuarios vulnerables: entre ellos, con otros usuarios y con los técnicos7. Distancias y similitudes de los usuarios vulnerables respecto a los normalizados |
|---|

Fuente: elaboración propia

Para el análisis de la observación participante contamos con dos tipos de informes. Por un lado, un informe individual de cada observador, siguiendo el guion establecido; por otro, un informe común por escenario, donde se incluían las experiencias y observaciones de los nueve observadores en dicho espacio.

4.4. EL GRUPO DE DISCUSIÓN

Se podría considerar al grupo de discusión como una entrevista en profundidad realizada a uno o varios grupos de personas. La dinámica del grupo permite conocer la interacción entre los sujetos ante un hecho, problema o asunto, ya sea relativo al mismo grupo o no. En esta técnica es importante el papel del moderador y la elección de los sujetos, que pueden variar dependiendo de los objetivos de la investigación. El grupo de discusión suele ser una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no directivo

(Krueger & Martín González 1991). No obstante, en este trabajo se aplicó una discusión de grupo con los observadores y los investigadores, con bajo nivel de estructuración, si bien siguiendo cierto orden de participación y teniendo en cuenta los principales temas objeto de estudio. Así, esta reunión de grupo pretendía recoger las experiencias y conclusiones obtenidas por parte de observadores e investigadores en relación con los objetivos del trabajo.

La reunión de grupo se realizó el 31 de mayo, una vez concluido el periodo de observación y redacción de los informes individuales por parte de los nueve observadores. El lugar seleccionado fue la cafetería/terraza del Archivo Regional, cercano a la BRM, pues cumplía los requisitos para ser grabado y permitir una conversación de grupo fluida. La duración fue de 40 minutos y los temas tratados fueron los siguientes: valoración personal de la experiencia, aprendizajes obtenidos como futuros profesionales de la atención a usuarios, perfiles de los usuarios vulnerables, identificación de rasgos de la interacción entre los usuarios y la reactividad observada en su caso y propuestas de mejora a realizar desde la BRM u otras instituciones.

5. AVANCE DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES

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. A modo de síntesis se destacan a continuación algunos de ellos.

- a) Se confirma el papel destacado que desarrolla la BRM como espacio de integración social, y especialmente de colectivos vulnerables.
- b) 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.
- c) Las principales motivaciones observadas y expuestas por los usuarios vulnerables para asistir a la BRM no son únicamente funcionales (acceso a ordenador o internet gratuito), sino también sociales y psicológicas, pues manifiestan acudir por hábito, para desconectar o para relacionarse con otras personas en espacios sociales normalizados, es decir, fuera de sus albergues sociales u hogares vulnerables.

d) La diversidad de agentes que han colaborado en el estudio también permite recoger una diversidad de propuestas que mejoran la función social de la BRM. Así los deseos de los usuarios se relacionan con una mejora directa y la gratuidad de servicios: fotocopias más baratas, ordenadores con lector de certificado digital, organización por la BRM de actividades socioculturales participativas, más tiempo de disponibilidad de uso de los ordenadores por sesión, o talleres de formación digital. Por su lado, los técnicos de las ONG comentan la pertinencia de una mayor colaboración entre las entidades sociales y la BRM, realizando actividades conjuntamente a través de acuerdos o convenios de colaboración.

e) Por último, también la investigación desvela la 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 que se adquiere en la BRM permite avances en varias áreas que mejoran la situación social, como pueden ser la educativa (aumento de conocimientos), laboral (búsqueda de empleos), relacional (redes sociales) o residencial (acceso a vivienda).

En definitiva, las técnicas cualitativas, a veces poco empleadas, han permitido acceder a unos conocimientos sobre la realidad social de la BRM que contribuyen a comprender mejor la función social que ésta realiza.

6. BIBLIOGRAFÍA

Angrosino, Mi., 2012. *Etnografía y observación participante en Investigación Cualitativa*, Madrid: Morata. Available at: https://issuu.com/ediciones_morata/docs/angrosino.

Cavero Gómez, T., 2013. Crisis, desigualdad y pobreza: aprendizajes desde el mundo en desarrollo ante los recortes sociales en España. *Documentación social*, (166), pp.255–273.

Europass, 2015. Competencias digitales: tabla de autoevaluación. Available at: <http://europass.cedefop.europa.eu/es/resources/digital-competences>.

Ferrari, A., 2013. *DIGCOMP: A framework for developing and understanding digital competence in Europe* Y. Punie & B. N. Brečko, eds., Sevilla: European Commission. Institute for Prospective Technological Studies.

- Fundación Biblioteca Social, 2016. Mapa de proyectos de bibliotecas públicas. Available at: <http://fundacionbibliotecasocial.org/es/categories-map/convocatoria-2014-es/>.
- Fundación FOESSA, 2014. *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España. 2014*, Madrid. Available at: http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/descargas/VII_INFORME.pdf [Accessed February 7, 2016].
- Gallo, L., 2013. Técnicas para la obtención, elaboración y proceso de la información. In C. Guinot Viciano, ed. *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Gómez-Hernández, José-Antonio, 2013. Adaptación y reacciones del sector bibliotecario a la crisis de presupuestos públicos para cultura. *Anuario Thinkipi*, 7(2012), pp.138–145. Available at: <http://eprints.rclis.org/19420/1/138-145-Gomez-Adaptacion-sector-biblio-crisis.pdf> [Accessed December 28, 2015].
- Gómez-Yáñez, J.-A., 2014. *Estudio Fesabid: El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas*, Madrid: FESABID. Available at: <http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf> [Accessed February 14, 2016].
- Hernández-Pedreño, M., 2008. Pobreza y exclusión en las sociedades del conocimiento. In M. Hernández Pedreño, ed. *Exclusión social y desigualdad*. Murcia: Editum, p. 414. Available at: <http://www.um.es/documents/1967679/1967852/Libro-Exclusion-social-desigualdad-08.pdf/b3392fe8-ca07-44d4-8833-2a2124a3b190>.
- Hernández-Pedreño, M. & Sabater-Fernández, M.C., 2015. La observación participante como técnica de investigación social. In N. Caparrós-Civera & E. Raya-Díez, eds. *Métodos y técnicas de investigación en Trabajo social*. Madrid: Grupo 5, pp. 175–192.
- Hernández-Sánchez, H., 2016. *El valor de las bibliotecas. Estudio de Impacto Socioeconómico de las Bibliotecas de Navarra*, Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Available at: <http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/informe/>.
- Hernández-Sánchez, H. & Arroyo-Vázquez, N., 2014. Efectos de la crisis económica en las bibliotecas españolas. *El profesional de la información*, 23(2). Available at:

- http://eprints.rclis.org/22806/1/158-164_Hernandez-Sanchez.pdf [Accessed February 14, 2016].
- IFLA, 2016. *Acceso y oportunidades para todos. Cómo contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas*, Available at: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-es.pdf> [Accessed June 28, 2016].
- Krueger, R.A. & Martín González, M., 1991. *El grupo de discusión : guía práctica para la investigación aplicada*, Pirámide.
- Laparra Navarro, M., Zugasti Mutilva, N. & García Lautre, I., 2014. Reflexiones metodológicas en el análisis de la exclusión social. In *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2014*. Fundación FOESSA.
- Lison, B. et al., 2016. *Research for CULT Committee: Public Libraries. Their New Role*, Luxemburgo: Policy Department for Structural and Cohesion Policies. Available at: [http://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL_STU\(2016\)585882](http://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL_STU(2016)585882).
- Merlo-Vega, J.-A., 2013. *Bibliotecas en acción*, Available at: <https://docs.google.com/document/d/1n1p9lQBt2LrT8OUwbYYu8--VikN6GSaxHWSPpmNOri8/edit#> [Accessed February 14, 2016].
- Pimienta, D., 2008. Brecha digital, brecha social, brecha paradigmática. In Gómez-Hernández, J.-A. Magán Wals, & A. Calderón-Rehecho, eds. *Brecha digital y nuevas alfabetizaciones. El papel de las bibliotecas*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, pp. 11–22. Available at: http://eprints.ucm.es/8224/3/Brecha_digital_y_nuevas_alfabetizaciones.pdf.
- Raya Díez, E., 2004. Exclusión social y ciudadanía: claroscuros de un concepto. *Aposta: Revista de ciencias sociales*, (9), p.18.
- Rubio Martín, M.J. & Varas, J., 2004. *El análisis de la realidad en la intervención social : métodos y técnicas de investigación*, CCS.
- Ruiz Olabuénaga, J.I., 2012. *Teoría y práctica de la investigación cualitativa*, Universidad de Deusto.
- Valles, M.S., 1997. *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión*

metodológica y práctica profesional, Síntesis.

Wilson, T.D., 1999. Models in information behaviour research. *Journal of Documentatio*, 55(3), pp.249–270. Available at: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/EUM0000000007145> [Accessed July 21, 2016].