

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA
FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN
GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

TRABAJO DE FIN DE GRADO 2013-2014

**Evaluación de impacto de la biblioteca
pública:
el caso de la Biblioteca Municipal de
Santa Marta de Tormes**

Autor: Saúl Gómez Sánchez

Tutora: Marta de la Mano González

GÓMEZ SÁNCHEZ, SAÚL

Evaluación de impacto de la biblioteca pública: El caso de la Biblioteca Pública de Santa Marta de Tormes/ Saúl Gómez Sánchez, bajo la dirección de Marta de la Mano.- Salamanca: [S.N], 2014

XXp

Trabajo de Fin de Grado. Facultad de Traducción y Documentación.

1. Materia. 2. Materia. 3. Materia. I. La Mano, Marta de, dir.

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 medirlo 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 sus usuarios y el colectivo de población de dicha localidad. Estas diferencias podría deberse a que la biblioteca no ha orientado sus objetivos correctamente hacia el grupo de población. Por tanto deberá crear nuevas líneas de actuación y potenciar los servicios de la biblioteca a, orientándolos a mejorar la vida de los ciudadanos.*

Palabras claves: *Bibliotecas públicas; servicios; usuarios; información; indicadores de rendimiento; satisfacción; Necesidades; impacto; santa Marta de Tormes; población.*

Abstract: *The evaluation is a constant and indispensable process for all activities of a library, but in the services which truly measures the satisfaction of user needs. The way measure this satisfaction is through the use of opinion polls, which are used as tools to measure the value and satisfaction of these services. Using this chase technique this study evaluated the impact of the services offered by the public library in Santa Marta de Tormes, where great differences between the group of users and the collective the population of the town. This difference could be because the library has not properly oriented to this objectives population group. So will need to create new lines of action and enhance the library services to the citizens' lives.*

Keywords: *Public Libraries; services; users; information; performance indicators; satisfaction; needs; impact; Santa Marta de Tomes; population.*

SUMARIO

1. Introducción.....	1
1.1 Justificación del objetivo de estudio	1
1.2 Objetivos de la investigación	3
1.3 Metodología de la investigación	4
2. Marco teórico.....	5
2.1 Evaluación en las bibliotecas públicas	5
2.2 La Evaluación del impacto bibliotecario: normativa internacional y principales proyectos desarrollados.....	9
3. Estudio de caso: evaluación del impacto de los servicios de la biblioteca municipal de Santa Marta de Tormes	17
3.1 El Municipio Santa Marta de Tormes	17
3.1.1 Historia y aspectos demográficos	17
3.1.2 Gobierno municipal.....	22
3.1.3 Contexto educativo	22
3.1.4 Política Social.....	23
3.1.5 Ocio y tiempo libre	25
3.2 La Biblioteca Pública de Santa Marta.....	25
3.2.1. Historia y ubicación	25
3.2.2 Recursos de la biblioteca.....	26
a) Recursos humanos	26
b) Colección.....	27
c) Distribución espaciales y equipamiento	30
3.2.3 Usuarios	35
3.2.4 Servicios	37
3.3 Evaluación del impacto de la biblioteca.....	39
3.3.1 Desarrollo metodológico.....	39
3.3.1.1 Justificación	39
3.3.1.2 Diseño del cuestionario	39
3.3.1.3 Pres-text del cuestionario:.....	50
3.3.1.4 Población y tamaño de la muestra	50
3.3.1.5 Distribución de cuestionario.....	51
3.3.2 Análisis de resultados.....	53
3.3.2.1 Colectivo de usuarios de la biblioteca	53
3.3.2.2 Colectivo de población general De Santa Marta de Tormes	84
3.3.2.2 Comparación de los resultados de ambos colectivos.....	114
4. Conclusiones	148
5. Bibliografía	150
Anexo.....	156

1. Introducción

1.1 Justificación del objetivo de estudio

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/UNESCO¹, 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.

¹IFLA. Section of public Libraries; Unesco. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de biblioteca pública*. Madrid: 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 ²se 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 tienen 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, tiene 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 Pueblo³, se ha podido verificar que la mayoría de las bibliotecas municipales carecen de medios materiales y personales, 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

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

³ANDALUCIA. Defensor del Pueblo Andaluz. *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>> [consulta: 21 julio 2014]

almacén de libros, cuya función principal, es satisfacer las necesidades desde 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 la localidad concreta, 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 internet⁴ que trata de la importancia que tienen que tener las bibliotecas en la web; y 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, ya que cuenta con una página web que contiene información relacionada con 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.

1.2 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.

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.

⁴ GALLARDO LORENZO, Josefa; SANTOS DE LA PAZ, Lourdes. "La presencia de las biblioteca de Castilla y León en Internet". Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2003, nº 72, págs. 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]

1.3 Metodología de la investigación

El trabajo se divide en partes principales; la introducción; el 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 la 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 las formas y herramientas que utilizan, como el marketing, que es uno de los vehículos que tienen de promocionarse y darse a aquellos sectores de la población que no hacen un uso frecuente de los servicios.

El marco teórico se divide en dos partes; 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 analiza 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 proyectos. 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 ISO 11620: 2014 ⁵sobre indicadores de rendimiento para bibliotecas
- Norma ISO 16439: 2014 ⁶sobre métodos y procedimientos para evaluar el impacto de las bibliotecas, además de un modelo de encuesta que se presenta en el anexo de esta

⁵ ISO. *ISO 11620:2014, Información y Documentación- Sobre indicadores de rendimiento para bibliotecas*. ISO.2014. Disponible en: <<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:11620:ed-3:v1:en>> [consulta 4 agosto 2014]

misma norma, Esta norma incluye un modelo de encuesta previamente testado en las bibliotecas italiana y en la biblioteca universitaria de Salamanca, que ha sido el que se ha utilizado, con algunas modificaciones, en este trabajo.

- FESABID (*Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística*)⁷. 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*).

Todos estos proyectos y normativas se explicarán detenidamente en su correspondiente apartado

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. Para ello, en primer lugar se hace una descripción detallada del municipio donde se inscribe la biblioteca y de sus situación actual, aportando información: sobre su historia; el gobierno municipal: el contexto educativo; la política social, y finalmente, las opciones de ocio y tiempo libre. Todos estos datos e información se han podido localizar consultando, entre otras fuentes, la página oficial de Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes, las diferentes páginas de los centros educativos de la localidad y los datos del INE.

En un segundo apartado, 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.

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*

⁶ 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*. 1^o.ed. España: AENOR, 2014

⁷ GÓMEZ YAÑER, José Antonio. El valor económico y social de los servicios de información bibliotecas. 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>> [consulta: 7 agosto 2014].

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”⁸.

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 solicitadas⁹. 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 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 García ¹⁰afirma que además, se pueden incluir preguntas 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.

⁸ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. 1^ª Ed. México: Colegio nacional de bibliotecarios: Library Outsourcing Service; Buenos Aires: Alfagrama, 2006, págs. 39.

⁹FUENTES, Juan José: *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información: Capítulo 1 La evaluación*. Gijón: Trea, 1999.

¹⁰ABAD GARCÍA, M^ª Francisca: *Evaluación de la calidad de los sistemas de información: Evaluación de la satisfacción de los usuarios*. 1^ª. Ed. Madrid: Síntesis, 2005, págs. 180.

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 Lickert¹¹ y el *checklist*¹².

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 11620¹³, con el fin de facilitar la evaluación de cualquier tipología bibliotecaria, mediante una serie de indicadores de rendimiento.

La evaluación ¹⁴se 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

¹¹HAYES, BOB E. "Cómo medir la satisfacción del cliente"; Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

¹²AGUILAR GONZÁLEZ, Ana, FERNÁNDEZ ROCA, Pilar y PUYUELO RAMÍZ, Pilar." Gestión de la calidad en las bibliotecas: norma ISO 9001". Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/18156/>> [consulta 2 agosto 2014]

¹³ ISO. ISO 11620:2014, Información y Documentación- Sobre indicadores de rendimiento para bibliotecas. ISO.2014. Disponible en: <<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:11620:ed-3:v1:en>> [consulta 4 agosto 2014]

¹⁴ 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". Disponible en: <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion_de_la_calidad_en_bibliotecas.pdf> [consulta 3 agosto 2014]

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*¹⁵ 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
- 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 Altman,¹⁶.

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 comenta Paisley y Parker 1965 es el único criterio razonable, para poder evaluar un sistema de información.

¹⁵ 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*. 1º. Ed. Buenos Aires: Alfagrama. 2009, págs. 50-51.

¹⁶HERNON, Peter y ALTMAN, Ellen: "Assesing service quality: Satisfying the expectations of library y customers". 2º. Ed. Chicago: American Library Association. 2010. Disponible en: <http://www.alastore.ala.org/pdf/9780838910214_excerpt.pdf> [consulta 4 agosto 2014]

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.

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 acuden 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.¹⁷, 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 Aabo¹⁸, 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.

¹⁷MANO GONZALEZ, Marta de la; ALBELDA ESTEBAN, Beatriz; PÉREZ MORILLO, Mar; ROMERO GARUZ, Santi *Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: La normativa internacional ISO*. 1ª.ed. España: AENOR, 2014., p. 164-165

¹⁸ AABØ, S. *La evaluación en bibliotecas públicas. Estudio de la metodología empírica aplicada a los métodos de evaluación*. Oslo: Unipub A.S. 2005

- Alfabetización informacional: las bibliotecas públicas¹⁹, 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
 - 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 que 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. Por esto, la educación de las personas es fundamental para lograr una inserción equitativa y justa en el nuevo paradigma de sociedad.

El acceso a la información se ha convertido en una lucha constante con el mercado de la información para obtener un acceso abierto y justo. Frente a estos hechos y en consideración a que 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 pública²⁰: Corresponde a la biblioteca pública desempeñar un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro, lo cual

¹⁹ GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. "Alfabetización informacional: cuestiones básicas". Anuario ThinkEPI, 2007, págs. 43.50. Disponible en Web. <<http://eprints.rclis.org/8743/>> [consulta: 5 agosto 2014]

²⁰ 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

es especialmente importante en comunidades donde la población cuenta con escasos lugares de reunión. Utilizar la biblioteca pública puede ser una experiencia social positiva.

- **Inclusión social²¹:** 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 impacto²², 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 públicas ²³siempre 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 Benítez²⁴, *reconocimiento oportuno de las oportunidades y amenazas*, dice que, cuando este indicador actúa, produce un beneficio para el usuario, el impacto estaría dado por el resultado obtenido del aprovechamiento de las oportunidades de la conjura de las amenazas.

²¹ JOSÉ SUAIDEN, Emir. "El impacto social de las bibliotecas pública". *Anales de documentación*. 2002, nº 5, págs.338. Disponible en Web: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1901/1891> [consulta: 5 agosto 2014]

²²ROSWITTHA, 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)

²³ALONSO ARÉVALO, J., ECHEVERRÍA CUBILLAS, M. J., y MARTÍN CERRO, S. La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación. *Seminario sobre Indicadores en la universidad: información y decisiones*. 1999, págs. 1-12. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/492/1/Indicadores.pdf> [consulta: 6 agosto 2014]

²⁴ROJAS BENÍTEZ, Julián. LUIS Y DELGADO TORRES. *Dolores: Usuarios de la Información*". La Habana: Félix Varela, 2003, págs. 133.

La evaluación del impacto se conoce como una tarea compleja y subjetiva del proceso de evaluación; a pesar de que se ha encontrado indicadores que reducen, en gran medida, las dificultades que presenta este proceso. La dificultad de dicho proceso, es conseguir saber que indicadores son los más favorables para dichos estudios.

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.

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

- 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 tabla ²⁵se recogen los métodos de evaluación del impacto incluido en la norma, clasificados según el tipo de evidencia que utilizan.

Otros tipos de indicadores que propone un estudio realizado entre 2013-2014 por FESABID ²⁶ 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 término 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.

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.

²⁵MANO GONZALEZ, Marta de la; ALBELDA ESTEBAN, Beatriz; PÉREZ MORILLO, Mar; ROMERO GARUZ, SantiNuevos *instrumentos para la evaluación de bibliotecas: La norma internacional ISO*. 1ª.ed. España: AENOR, 2014; p. 171.

²⁶GÓMEZ YAÑER, José Antonio. El valor económico y social de los servicios de información bibliotecas. 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>> [consulta: 7 agosto 2014].

- 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 dispuestos 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>Indicadores de impacto:</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>Ejemplos:</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 access technology 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)

- a) Encuestas telefónicas, se hizo un total de 3176
- b) Encuestas colgadas en la Web, con un total de 44.881: eran las mismas preguntas que se había formulado en las encuestas telefónicas.
- c) 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

3.1 El Municipio Santa Marta de Tormes

3.1.1 Historia y aspectos demográficos

El municipio de Santa Marta de Tormes ²⁷ cuenta con restos arqueológicos que ponen de manifiesto la existencia de asentamientos humanos desde el Paleolítico, con presencia de restos materiales asociados a las edades del bronce y hierro y signos de una fuerte ocupación del territorio en época romana, el origen de la actual población debe ponerse en relación con el establecimiento de una pequeña aldea durante el reinado de Alfonso VI

enmarcada en el proceso de repoblación realizado en estas tierras tras el avance de la frontera con los musulmanes desde el río Duero hasta el Sistema Central.

Santa Marta nacería, pues, como una pequeña aldea transtormesina sometida a la jurisdicción de Salamanca, formando parte de su Tierra” dentro del “Quarto de Peña del Rey”. Así queda atestiguado en numerosa documentación histórica del siglo XIII: documentos de compra-venta de tierras en este lugar, o el compromiso del Cabildo de Salamanca con el arcediano D. Diego y su compañero D. Martín Velasco para las obras de una aceña nueva en Santa Marta realizado en el año de 1298. Santa Marta sería una de las múltiples aldeas situadas en el entorno, las cuales se fueron despoblando con el paso del tiempo, incorporándose sus territorios, en parte, al término de Santa Marta.

La población irá en aumento hasta llegar en el siglo XVI a los 52 vecinos, unos 200 habitantes, según el Vecindario de Tomás González. Al entrar en la Edad Moderna, las características de Santa Marta de Tormes son las de un pequeño núcleo rural. Su superficie ascendía a “1.779 fanegas y 4 celemines”, que se repartían entre la tierra dedicada a herrén (cebada cortada en verde), las tierras de secano, los prados y las viñas. Las tareas agrícolas, junto con la ganadería, ocupaban a la mayor parte de los vecinos.

Este carácter rural del pueblo se prolongará durante varios siglos, hasta que a mediados del siglo XX se produzca la radical transformación urbana vivida en los últimos decenios, origen de la Santa Marta de Tormes actual, al convertirse en núcleo de descongestión y expansión urbana de la capital salmantina. Ello ha supuesto que la población se haya multiplicado por 21 en los últimos años, pasando de los 558 habitantes censados en 1950 a los 14.920²⁸ habitantes oficialmente reconocidos para el años 2002, convirtiéndose así en el cuarto municipio más poblado de la provincia de Salamanca (tras la capital, Béjar)



Ilustración 1: Localización del municipio, Santa Marta de Tormes.

²⁷“Plan general de ordenación de Santa Marta de Tormes. Memoria informativa”. Disponible en: http://www.santamartadetormes.es/documentacion/PLAN_GENERAL/TEXTOS/A-2-MEMORIA_INFORMATIVA.pdf [consulta: 10 agosto 2014]

²⁸“Instituto Nacional de Estadística”. <<http://www.ine.es/jaxi/tabla.do> > [consulta 10 agosto 2014]

Para entender el reciente desarrollo urbano experimentado por Santa Marta es imprescindible una primera aproximación a la evolución general de la aglomeración urbana salmantina de la que forma parte, para luego pasar a comentar la dinámica más reciente de los sectores situados al sur del río Tormes y lo acaecido en concreto en el municipio santamartino.

A partir de 1950, Salamanca, como la mayor parte de capitales de provincia españolas, comienza a experimentar un fuerte incremento demográfico provocado por la concentración de la población provincial en su municipio (mientras que en 1950 la capital albergaba el 20 % de la población provincial, en 1991 se alcanza el 45,5 %, estabilizándose posteriormente en torno a esa cifra). Ello se produce gracias a elevadas tasas de crecimiento anual (2,28 % entre 1950 y 1970, para reducirse posteriormente), que sin embargo ya eran superadas en aquellos años por Santa Marta (el incremento en esas mismas fechas se produjo a un ritmo de un 5,5 % anual), si bien con un volumen absoluto de población reducido. Este carácter pionero en el comportamiento típicamente periférico de los ámbitos afectados por procesos de suburbanización se verá posteriormente intensificado y afianzado en los años setenta y ochenta, cuando se llegan a alcanzar tasas explosivas (12 % anual) y un volumen demográfico significativo.

La expansión de la ciudad de Salamanca hacia los municipios de su periferia inmediata tiene su principal motivación en el encarecimiento del suelo, más que en su escasez en el municipio central. Hecha esta primera consideración, señalaremos que el crecimiento de la ciudad de Salamanca en la margen izquierda del río Tormes se inicia en los años cincuenta y se consolida a partir de los sesenta (anexión de Tejares en 1963 e intento de incorporación de Santa Marta, que no se consiguió), colonizando un paisaje rural de huertas y vegas que serán progresivamente sustituidas por ocupaciones industriales y desarrollos residenciales. Hasta ese momento la ocupación de carácter urbano se limitaba a unos pequeños asentamientos de carácter suburbial (barrio de los Alambres y de Chamberí), en tanto que los demás municipios de la zona mantenían un marcado carácter rural.

Hasta 1950, Santa Marta se mantenía poco transformada, con su núcleo principal de casas bajas con corral agrupado en torno a la iglesia, y la pequeña aldea de El Criadero de la Serna. El fuerte desarrollo que se inicia a partir de este momento se ve favorecido por su privilegiada localización junto a la carretera N-501, a Madrid, y la C-510, a Alba de Tormes. En los dos siguientes decenios el municipio triplicó su población, en un proceso desencadenado por la apertura de algunas instalaciones industriales (Castellana de Pienosos, S.A., Frigoríficos del Oeste) y educativas (Seminario de Padres Paules y Capuchinos).

En estos años se inicia la construcción de viviendas populares en manzana, o incluso barrios enteros como el del Carmen, adosados al casco histórico. Es el inicio de la total transformación del pueblo que se acelera en los siguientes decenios. La promoción inmobiliaria que afectó al municipio a partir del decenio de los 70 se diversificará, dirigiéndose hacia dos grandes sectores de demanda, con comportamientos espaciales y tipológicos claramente diferenciables:

- Población con un poder adquisitivo medio-bajo que desarrolla su actividad profesional en Salamanca pero que encuentra en Santa Marta de Tormes suelo residencial más barato. La consecuencia es el crecimiento de casco urbano. En la actualidad, el encarecimiento de las promociones inmobiliarias en el municipio y las nuevas ofertas de otros pueblos del entorno está ralentizando esta expansión.
- Población con poder adquisitivo alto, que busca en el extrarradio de Salamanca una vivienda unifamiliar de calidad. La consecuencia es el crecimiento de las urbanizaciones de baja densidad. Los Alamos (1975) y Valdelagua (1977) fueron los primeros ejemplos de esta dinámica, posteriormente continuada en las ampliaciones de Valdelagua, Aldebarán, Athyca, La Fontana.

La ya mencionada ubicación del municipio sobre el eje-escaparate de la carretera nacional 501 ha provocado la aparición de usos terciarios e industriales a lo largo de la carretera, que actúa, en ausencia de alternativas, como elemento estructurante en torno al cual ha ido creciendo el municipio. En definitiva, las carreteras a Madrid y a Alba de Tormes han dirigido el crecimiento residencial y han favorecido la aparición del complejo industrial y de servicios de la Serna (a la instalación temprana del Hotel Regio o del Complejo las Torres, siguió el Meliá Horus, el Hospital de Salamanca o el Centro Comercial El Tormes).

Demográficamente las cifras de población referidas al 1 de enero de 2013, resultantes de la revisión del Padrón municipal, Santa Marta de Tormes, con 14.315 habitantes, es el cuarto municipio de la provincia de Salamanca en cuanto a población se refiere, solo superado por la capital, Béjar y Ciudad Rodrigo. A esta situación se llega después de un espectacular crecimiento en los últimos años, como consecuencia de su creciente integración en las dinámicas urbanas impulsadas desde la ciudad central.

La población en Santa Marta se inicia desde su incorporación a una aglomeración, poniendo en relación sus cifras de crecimiento con las del resto del área urbana. En este sentido cabe indicar que el tránsito desde un modelo compacto de ciudad hacia otro caracterizado por una tendencia a la dispersión de la población y de ciertas actividades económicas está teniendo su directo reflejo en las tasas de crecimiento demográfico de los diferentes ámbitos espaciales:

En el conjunto de la aglomeración urbana de Salamanca, la dinámica demográfica de Santa Marta representa un caso particular por dos motivos:

a) El carácter pionero de los fuertes incrementos de población experimentados por el municipio: a partir de 1950 las tasas de crecimiento anual de Santa Marta han sido superiores en todo momento a las registradas tanto en Salamanca capital como en el resto del área urbana.

b) La propia magnitud absoluta del fenómeno: la población de Santa Marta está muy por encima de las cifras que podemos observar en los municipios que igualmente están experimentando fuertes alzas (Terradillos, Villares de la Reina; Cabrerizos; Carbajosa de la Sagrada). En efecto, Santa Marta es el mejor ejemplo de expansión urbana basada en la llegada de familias procedentes de la capital, gracias a la diversificación de su oferta inmobiliaria: viviendas unifamiliares en nuevas urbanizaciones de chalets, para los

que con mayor capacidad adquisitiva optan por un nuevo modelo residencial, o viviendas colectivas con mejor relación calidad/precio que las ofrecidas en la capital, para los colectivos de menores rentas disponibles.

A comienzos del Siglo XX la población total del municipio de Santa Marta de Tormes era de 159 personas. Un siglo después, la población asciende a 13.602 habitantes. El incremento en el número de habitantes es continuo desde principios del Siglo XX, si bien se pueden establecer diferentes fases de crecimiento:

- 1900-1929: Incrementos de población decenales en torno al 22% de media, con una ralentización del crecimiento en la década de 1.920 a 1.930, en que la población solo creció un 2'5%, debido a una elevadas tasas de mortalidad y a la fuerte emigración de los años 20.
- 1930-1949: Los incrementos decenales de población ascienden hasta el 41'2% de media. El motivo de este ascenso es la bajada en la tasa de mortalidad y el mantenimiento de la tasa de natalidad.
- 1950-1981: El nuevo periodo económico de desarrollo e industrialización coincide con un fuerte incremento en el número de habitantes. El éxodo rural causado por la industrialización en Salamanca motivo fuertes crecimientos demográficos en los municipios de su entorno más cercano, caso de Santa Marta de Tormes, que durante estos 31 años multiplicó por cinco su población. En el Padrón Municipal de 1.970 solo el 16'9% de los censados habían nacido en Santa Marta.
- 1981-2008: Espectacular crecimiento de población en los últimos 20 años apoyado en un fuerte proceso migratorio. La población foránea ha aumentado hasta tal punto que constituye aproximadamente el 95% de la población del municipio. Cambian los flujos: los mayores contingentes de población llegan desde la ciudad de Salamanca.

La comparación con otros ámbitos temporales, el crecimiento de Santa Marta en los últimos 50 años, periodo en el que Salamanca ciudad creció a un ritmo sostenido (pero menor que Santa Marta) hasta 1991, para decrecer en el 2008. La provincia, al igual que Castilla y León en su conjunto, muestran una tendencia continua de pérdida de población, muy alejadas de la dinámica del resto del territorio nacional.

Este crecimiento demográfico ha influido notablemente en la estructura económica del municipio, ya que ha pasado de ser un municipio en el que la base de la economía era el sector primario a depender del sector servicios.

Las actividades ligadas con la construcción son un elemento dinamizador de la economía, de acuerdo con el desarrollo inmobiliario de los últimos años.

El crecimiento de las actividades del sector servicios ha sido simultáneo al aumento de población, especialmente en cuanto a comercio y ocio. No obstante, sigue existiendo una dependencia importante respecto de la capital provincial, aunque debería disminuir. La oferta de servicios del término supone además un elemento importante en términos de empleo, que puede ayudar a mantener los flujos migratorios favorables para el municipio, con una consiguiente demanda de suelo residencial.

Finalmente, constatar el mantenimiento de la tendencia que, en cuanto a actividades económicas, se ha puesto de manifiesto en las páginas precedentes, ya que el estudio de las licencias de actividad concedidas en Santa Marta desde 1993 muestra el mayor dinamismo de las actividades comerciales y hosteleras.

Por lo tanto se puede concluir que la población de Santa Marta de Tormes muestra un potencial considerable de crecimiento, motivado tanto por un saldo Migratorio positivo que puede mantenerse en función del mantenimiento de la oferta residencial, como por un crecimiento vegetativo también positivo. La combinación de ambos elementos demográficos provoca un crecimiento anual en torno a las 400 personas de media, lo que significa un incremento muy cercano al 4% anual sobre la población total. En cuanto a los desplazamientos principales de carácter temporal, se producen mayoritariamente desde Santa Marta de Tormes a la ciudad de Salamanca, donde un elevado porcentaje de población activa tiene ubicado su lugar de trabajo.

Santa Marta de Tormes está únicamente a 3Km del centro de Salamanca, estableciendo así una clara relación de dependencia tanto laboral como de servicio con la capital. Si a esto se le suma los altos precios de las viviendas, condujo a que los habitantes de la capital buscasen refugio en zonas más tranquilas y cuyos costes en la vivienda fuesen inferiores. Convirtiendo a la localidad de Santa Marta en una gran ciudad dormitorio desde la década de los 90 hasta la actualidad; siendo uno de los núcleos urbanos con mayor natalidad de Castilla y León.

Nº electores	Nº. votantes	Nº. votos: Candidaturas	Blanco	Válidos	Nulos
11.232	6.848	6.447	281	6.728	120
Candidaturas					
				Votos	concejales
PARTIDO POPULAR				3.560	10
IZQUIERDA UNIDA DE CASILLA Y LEON				840	2
COALICIÓN SI POR SALAMANCA				290	
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL				1.383	4
UNIÓN PROFREADO Y DEMOCRACIA				343	1
PAETIDO REGIONALISTA DEL PAÍS LEONES				31	

3.1.2 Gobierno municipal²⁹

En las última elecciones, del año 2011, estos fueron los partido que se presentaron, en esta tabla se muestra, lo votos de cada uno de ellos y el número de concejales que salieron. Salió como ganador el partido popular, siendo como alcalde Javier Cascante Roy.

3.1.3 Contexto educativo

En el municipio de Santa Marta existen 3 centros públicos de educación infantil (2º ciclo) y primaria y una escuela infantil también pública de primer ciclo; esta última oferta se completa con tres centros privados que ofrecen igualmente plazas para educación infantil de primer ciclo. Por el contrario no existe oferta concertada en los niveles de educación infantil y primaria.

Centro públicos de educación infantil y primaria

- *Carmen Martín Gaité*: ³⁰Es construye en la década de los 90, tiene dos edificios, el primero para los alumnos de 3-4 años y el segundo hasta 6ª de primaria. Es un colegio bilingüe, incluye comedor y madrugadores
- *Miguel Hernández*³¹: Es construye en la década de los 90 va desde alumnos de 3-4 años, primaria, Eso y bachiller. Es un colegio bilingüe. incluye comedor, madrugadores
- *San Blas*³²: Se funda en 1982, alumnos de 3-4 años y primaria. Los servicios con los que cuenta son parecido a los anteriores, Madrugadores, comedor escolar y bilingüe.

NOMBRE DEL CENTRO	DOMICILIO	INFANTIL	PRIMARIA
C.P. CARMEN MARTÍN GAITE	C/ Profesores Tierno Galván, s/n	X	X
C.P. MIHUEL HERNANDEZ	C/ Unicef, s/n	X	X
C.P. SAN BLAS	C/ Doña Eloya, s/n	X	X
ESCUELA HOGAR SAN BLAS	C/Francisco Maldonado	X	-

Centros privados de educación infantil

²⁹"Congreso de los diputados". Disponible en:

<<http://www.congreso.es/portal/page/portal/Congreso/Congreso>> [consulta: 10 agosto 2014].

³⁰ CEIP Carmen Martín Gaité". Disponible en: <http://cpcarmenmartingaite.centros.educa.jcyl.es/sitio/> consulta: 10 agosto 2014].

³¹ "CEIP Miguel Hernández". Disponible en: <<http://ceipmiguelhernandez.centros.educa.jcyl.es/sitio/>> consulta: 10 agosto 2014].

³² "CEIP San Blas". Disponible en Web: <http://ceipsanblas.centros.educa.jcyl.es/sitio/> [consulta: 10 agosto 2014].

NOMBRE DE CENTRO	DOMICILIO
LA VERDE	C/ Versalles, 24
CRUZ ROJA-JARDON DEL NIÑO	Crt. De Madrid, Km 80
GUARDERÍA CARI	-

Centros públicos de educación secundaria

- *Calisto y Melibea*³³: Se funda en 1990, cuenta con edificio de música tecnología y aulas de informática. Bilingüe, y acoge a varios ciclos de informática, además de bachiller de letras, ciencias sociales, tecnología y médica
- *Torrente Ballester*³⁴: Se funda en el año 1995. Cuanta con estudios del eso, bachiller de ciencias y tecnología, Humanidades y ciencias sociales, además de ciclos formativos como, el de gestión de administrativa, administración y finanzas, instalaciones de telecomunicaciones y sistemas de telecomunicaciones e informáticos.

NOMBRE DEL CENTRO	DOMICILIO	ESO	BACHILLERATO	FP
CALISTO Y MELIBEA	Complejo deportivo-escolar	X	X	X
TORRENTE BALLESTER	Avda. D. Juan de Borbón, -23-40004	X	X	X
CENTRO FP HERNÁNDEZ VERA	Crta. De Madrid, Km 97	-	-	X

3.1.4 Política Social³⁵

En este apartado se hablará sobre los servicios puestos en marcha por el ayuntamiento de Santa Marta de Tormes y otras entidades, con el fin facilitar ayuda todos los ciudadanos.

³³ "IES Calisto y Melibea Santa Marta de Tormes (Salamanca)". Disponible en: <<http://centros5.pntic.mec.es/ies.calisto.y.melibea/>> [consulta: 10 agosto 2014].

³⁴ "IES G. Torrente Ballester". Disponible en: http://iesgtorrenteballester.centros.educa.jcyl.es/sitio/index.cgi?wid_seccion=1&wid_item=48 [consulta: 10 agosto 2014].

³⁵ Centro F.P. Hernández Vera". Disponible en: <<http://www.centrofpfernandezvera.com/>> [consulta: 10 agosto 2014]

- Fondo bibliográfico de género Este fondo está situado en el edificio socio cultura, es totalmente ajeno a los fondos que posee la biblioteca pública, dicho fondo está formado por 1041 volúmenes tanto de CD como DVD y revistas, gracias a la colaboración de varias instituciones, como el instituto de la mujer de la Universidad de Salamanca.
- Servicio Permanentes: Apoyo Psicológico: que cuenta con 65 personas y ha realizado entre 700 - 800 intervenciones al año. En él se incluyen tanto terapias familiares como individuales; y se trabajan problemas psicológicos.
 - Servicio Pedagógico y Logopédico: que cuenta con un total de 400 intervenciones y 10 pacientes. Las sesiones se realizan de manera semanal.
 - Evaluaciones Psicológicas y Logopedias: que suponen un total de 50 intervenciones.
 - Programa de apoyo a familiar: que cuentan con cuatro familias, además de un servicio de atención al mayor en Soledad: 5 personas
- Animación Sociocomunitaria: Se ha realizado 130 atenciones donde se han informado y asesorado sobre los distintos programas municipales. Además se han derivado un total de 46 casos: 23 a trabajadoras sociales; 14 al Servicio psicológico y logopédico; y nueve a otras áreas múltiples. En cuanto al programa de Absentismo escolar, han participado en 9 reuniones y han seguido el caso de 16 pequeños. Se han realizado siete atenciones en el Fomento de Asociacionismo; y han ayudado en 13 gestiones de vacaciones para mayores.
- Área de igualdad de oportunidades: El ayuntamiento de Santa Marta ha puesto en marcha un programa de actuación para la población en general y colectivos específicos, con el objetivo de concienciar de la igualdad en Santa Marta de Tormes, con un programa que fomente las actividades que eliminen los roles sexistas.
 - Área de formación y ocio: Concienciar de la importancia y la necesidad de toda persona de hacer uso de su tiempo libre para enriquecerse personalmente y fomentado las redes sociales
 - Área de igualdad de oportunidades: Su objetivo principal es fomentar la igualdad a través de actividades que eliminen los roles sexistas
 - Área de sensibilización y prevención: Pretende desarrollar actuaciones, sensibilizar e informar a colectivo específicos de una de las lacaras sociales, la violencia de género.
- Premio literatura infantil: El Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes por medio de las concejalías de Igualdad, Familia e Infancia; y en colaboración con la Universidad de Salamanca y el Centro de Estudios de la Mujer (Cemusa), han creado un certamen literario, con el fin de fomentar el lenguaje no sexista, las relaciones igualitarias y la corresponsabilidad en la familia.
- Nuevos contenedores de reciclaje textiles: Este programa permite llegar a las personas más desfavorecidas de la sociedad que no tienen ningún tipo de recursos para sobrevivir, por este motivo el ayuntamiento ha instalados dos contenedores más, haciendo un total de 5 contenedores. La propuesta se inició gracias a los magníficos

datos de años anteriores. Y que han permitido, gracias a la generosidad de la gente, que se haya podido seguir aumentando este proyecto.

3.1.5 Ocio y tiempo libre

En este apartado se incluyen una serie de actividades que el ayuntamiento de Santa Marta de Tormes y la biblioteca municipal, realizan para el disfrute y ocio de los más pequeños; como es el servicio de bibliopiscina y campamentos de veranos; además para los más adultos, existen escuelas de danza y música.

- Bibliopiscina 2014: Es una actividad que se realiza por segundo año consecutivo, va destinado para los niños de 3-10 años. Se desarrollará entre las 16-20 horas de lunes a viernes. Este proyecto tiene como finalidad principal el desarrollo integral de los pequeños mediante la lectura y la representación.
- Campamentos de verano: Entre las actividades que se pueden realizar, hay taller de fotografía, una gymkana, juegos con la wii, talleres de máscaras, teatro. Además de realizar escritura creativa, talleres de comic y defensa personal.
- Escuela municipal de música y danza: Es un centro de enseñanza, que va dirigido a todos aquellos que lo deseen, sin límite de edad y sin criterios selectivos para el ingreso. Esta escuela ha evolucionado tanto que ha pasado de 87 alumnos matriculados a 400.

3.2 La Biblioteca Pública de Santa Marta

3.2.1. 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.

3.2.2 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.



Ilustración 2: Enrique de Sena, Actual localización de la biblioteca

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 el 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 ³⁶ 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.

Gracias a esta dotación se mantiene y renueva la colección, atendiendo a distintos criterios de selección, como son las sugerencias de los propios usuarios, novedades editoriales, cubrir distintas materias... todo ello buscando la calidad y el equilibrio en la colección. Durante 2013 han recibido una total de 4.180 euros para la adquisición de 216 libros y 62 audiovisuales; además de la incorporarán nuevos ejemplares de Lengua Portuguesa. Hay que destacar la incorporación de 20 ejemplares de la colección “Letra +” de la editorial

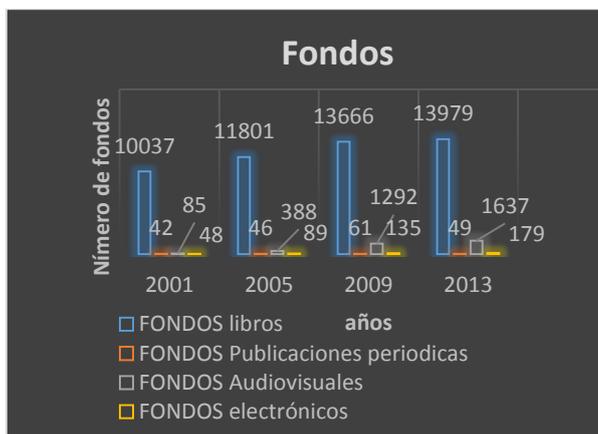


Gráfico 1 Cantidad de fondos de la biblioteca pública de Santa Marta de Tormes 2001-2013

Planeta, de la que se han adquirido varios títulos, que se caracteriza por tener un formato de letra grande, de ahí el nombre de la colección. La compra de estos libros quiere dar respuesta a la demanda creciente por parte de personas que buscan lecturas fáciles en lo que al tamaño de la letra se refiere. También es importante, la colección de libros y DVDs de la Sección de Idiomas que no deja de completarse año tras año.

³⁶ “Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes”. Disponible en: <http://www.santamartadetormes.es/categoria/biblioteca/los-usuarios-aumentan-en-un-17-durante-este-ano> [consulta: 11 agosto 2014]

Con todo ello, a día de hoy, puede decirse que la colección de la biblioteca municipal es una colección equilibrada y dinámica que intenta responder a las demandas de sus usuarios buscando su formación y entretenimiento.

En este primer gráfico 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 gráfica, 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 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 (CDU³⁷)

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, viajoteca.

³⁷ "UDC Consortium": Disponible en: <<http://www.udcc.org/>> [consulta: 11 agosto 2014]

- **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.

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

Este apartado se explicará la organización espacial del centro, los servicios además de la parte administrativa de la biblioteca.

La distribución de la biblioteca se compone:

- a) Área de acceso.

Esta área aparece integrada por los siguientes espacios

- *Vestíbulo-acceso*: El edificio de la biblioteca cuenta con una zona común para las dos plantas, es un espacio que sirve de intersección entre ambas secciones, y fundamental para la biblioteca, puesto que es un espacio de tránsito entre las demás plantas. Además sirve para facilitar la orientación y el libre acceso. Separa por una parte la zona del antiguo cine, reconvertido en una sala donde se realiza actividades culturales. Y por otro parte el acceso a la biblioteca, que se puede acceder tanto por las escaleras como por ascensor.
- *Recepción/ orientación e información al público/préstamo y devolución de documentos*: Una vez que se entra en la biblioteca, se podrá ver una sala diáfana. Está situada en un punto estratégico, con el fin de controlar la entrada y salida de usuarios, y la función principal es orientar, informar y préstamo. Es una zona amplia con el fin de realizar devoluciones.
- *Consulta de novedades*: Zona de exposición de novedades bibliográficas, últimas adquisiciones, revistas publicaciones e información de interés. La biblioteca cuenta con carios expositores, entre ellos para novelas o historia de terror, actualmente tiene una dedicada a Gabriel García Márquez muestran los libros que la biblioteca tiene de este autor, acompañados de comentarios o reflexiones sobre ellos y textos significativos extraídos de los mismos, además de los hitos más importantes de su trayectoria como escritor (periodista, guionista de cine, cuentista, novelista, reportero gráfico....). En este

aspecto es fundamental su autobiografía “Vivir para contarla”, también cuenta con escaparates, y folletos sobre la programación de actividades culturales, por ejemplo llegando el verano y fiestas del pueblo organizan teatros para los niños, además de bibliopiscina, una actividad que se celebra por segundo años consecutivo.

- *Aseos públicos/lavabos:* Como la biblioteca está ubicada en un edificio, hay dos, uno en la planta baja, y el otro en la propio biblioteca.
- *Espacio de promoción:* En este espacio se desempeñan las funciones de animación y promoción cultural, donde se expone información, sobre las actividades no sólo realizadas por la biblioteca, sino también por el propio ayuntamiento, charlas, exposiciones, cuenta cuentos, debates, proyecciones.
- *Zona de trabajos en grupos:* Cuenta con mesas grandes, de color azul, seis de ellas con espacio para seis personas y la cuatro restantes con capacidad para ocho personar, por mesa, *el número total de puesto consta de consulta es de 99, distribuidos por toda la biblioteca.*

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

- *Área de fondo general:* Contiene el fondo destinado a la consulta y el préstamo ordenados temáticamente, además tiene un pequeño espacio destinado a exposiciones sobre diversos temas y consulta rápida y fácil. Cuenta con puesto de lectura, y estantería de libre acceso. El tipo de fondo que tiene en muy variado, dirigido tanto a usuarios infantiles como adultos, cuentos, novelas, guía, enciclopedia...
- *Hemeroteca/Área de revistas y prensa diaria:* Es un área muy atractiva para los usuarios, ofrece una imagen acogedora y relajada, un ambiente de descanso, cuenta con revistas, y prensa diaria, al ser una biblioteca municipal, los fondos no son especializados, generalmente están ordenadas por números, siendo el actual el que siempre dejan a la vista. Los puestos de consulta se ubican en frente del mostrador, en un conjunto de sillar dispuesta de un modo circular, y en el centro una pequeña mesa, donde se alojan prensa diaria.
- *Mediateca/Área de música y cine:* El fondo con el que cuenta la biblioteca es muy variado, abarca desde obras literatas a las películas, música actual. Muy solicitado por los usuarios.
- *Zona de informática:* Cuenta con un conjunto de ordenadores, que los usuarios pueden hacer uso de él. Hace varios años, la biblioteca contaba con 6 ordenadores de mesa, con el paso del tiempo se han ido estropeando, actualmente sólo conservan dos.

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:** En este espacio de desarrolla la organización y coordinación de la biblioteca, relaciones externas, control del mantenimiento bibliográfico y del equipamiento. En este caso la responsable de centro, Carmen, tiene un despacho individual con la dimensión adecuada para poder atender visitas y reuniones, además dentro del despacho cuenta con un parte del depósito de la biblioteca.
 - **Depósitos:** La biblioteca va teniendo cada vez más problemas de espacio poco a poco ha ido adquiriendo más documentos, y aunque cuenta con un depósito, se les ha hecho pequeño, hasta tal punto que en el propio despacho de la directora, se aloja parte de la colección. El depósito cuenta con:
 - ✓ Documentación audiovisual y sonora.
 - ✓ Revistas y publicaciones.
 - ✓ *Fondo bibliográfico obsoleto.*
 - ✓ *Guías.*
 - El depósito con el que cuenta es de 78,50 m cuadrados, algo pequeño, aunque sea una biblioteca municipal, ya que por la falta de espacio, almacenan los libros en el propio despacho de la directora. Teniendo el cuento la superficie total de la biblioteca que es 350 metros cuadrados. El depósito se es queda demasiado escaso. Señalización: El objetivo es orientar a los usuarios para que puedan moverse dentro de la biblioteca de forma autónoma.
 - **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.
 - **Climatización:** La temperatura viene ligada un poco al tipo de actividades que se puedan desarrollar en la biblioteca, además de la cantidad de gente.
 - **Temperatura del aire:** En este caso se tiene que tener en cuenta el calendario y las horas de apertura al público, para ellos es necesario tener una buena ventilación. La biblioteca debería estar a un temperatura cómoda, en verano de unos 23 grados, y en invierno 19º-21ºc. por tanto las condiciones de ventilación y calefacción con las que cuenta la biblioteca son buenas, haciendo que las condiciones y confort sean las correctas

- *Humedad relativa:* La humedad debe estar entre el 45 y 65% no sólo para que los usuarios, con fin de que se sientan cómodos y a gusto, sino también por la documentación, esta humedad puede cambiar en función del tipo de soporte, en el caso de la biblioteca la mayor parte es documentación en papel , por tanto el límite de humedad relativa no puede diferir con respecto a la humedad exterior, que puede oscilar entre +- 5%, con el fin de que se puede conservar la documentación.

- *Tablas de niveles*

NIVELES RECOMENDADOS DE CONFORT

Local	Temp. Amb (°C)	Hum relativa
Depósitos bibliográficos	15-18 (+1)	45-65 (+5)
Espacio de uso público	Invierno: 19-21 Verano 23-25	45-65

Condiciones ambientales para los distintos soportes

Soporte	Temp.Amb. (°C)	Hum relativa
Temperaturas de confort indicadas en la normativa vigente		
Estación	Temp. Amb.	
Verano	Igual o superior a 23°C	
Invierno	Igual o inferior a 22°C	
Papel	15-18	45-65
Vinilo	20-22	65-70
Fotográfico	10-20	30-40
Magnético	14-18	40-50
Microformas	18-20	30-40

- Iluminación: En todas las bibliotecas la iluminación es un elemento esencial y de confort de una biblioteca. Hay dos tipos de iluminación, la iluminación natural y la iluminación artificial.
- *Iluminación natural:* La biblioteca cuenta con grandes ventanales, para aprovechar esa luz, la zona de estudio está ubicada allí, con el fin de facilitar las ventajas y confort a los usuarios.
- *Iluminación artificial:* El tipo de iluminación que se da en la biblioteca es cenital, puesto que viene desde arriba, y evita molestias a los usuarios

- Condiciones acústicas: Al ser un edificio que albergaba tanto un cine con una guardería, el aislamiento acústico es arquitectónico, Además en la planta de superior, donde se ubica la biblioteca, la zona infantil posee un aislamiento acústico, con el fin de aislar el ruido y no molestar a los usuarios que estén en la zona de trabajo.

- *Equipamiento:* Tanto el mobiliario como el equipamiento, mesas, sillas, estanterías (máx. 1,80 m. de altura) y terminales para usuarios, son funcionales y flexibles para que así puedan adaptarse con facilidad, cuenta con estanterías de libre acceso, lo que hace posible una mejor agilización y uso del material

- Estanterías: La biblioteca cuenta con un conjunto de estanterías organizadas por todo centro, de acceso libre, para que los usuarios puedan acceder a los fondos con más facilidad, permitan hojear el libro, consultar... Poseen estanterías de 80 cm de ancho, con 5 estantes, tienen 4 metros lineales, para almacenar una mayor cantidad de libros y estantería más bajas donde se colocan los fondos para los niños, guías de viajes y documentos audiovisuales.

- Mostradores: Son elementos de conjunción entre usuarios y bibliotecarios, y su función principalmente es de informar. Tiene dos niveles, el primer nivel el de atención a usuarios, para consulta, préstamos, creación de carnet, y la segunda, la de información, con folletos sobre las actividades culturales, talleres.

- Mesas: Son todas colectivas, principalmente para leer, conectarse a internet, o estudiar, la biblioteca carece de mesas individuales, con un total 10 mesas, 6 de ellas con espacio para 6 puestos y 4 para 8 puestos, más una mesa común, donde se aloja los ordenadores.

- Sillas: Cómodas acolchadas están distribuidas por la hemeroteca, con un total de 8 sillas de color blanco y una mesa en medio donde se pone los periódicos y revistas del día. Además de 50 puestos distribuidos en la zona de grupos.

- Carros de transporte de fondos sirven para facilitar el transporte de documentos y la circulación de los mismos entre el depósito y los usuarios. Tienen unas dimensiones y diseño que puede ser transportada con facilidad.
- Otro mobiliario: En este caso son elementos que van desde muebles, escalera, muebles de oficina, vitrinas, expositores, planeros y una fotocopidora.
- Puestos de consulta. Se indicará en este apartado el número de puestos a disposición de los usuarios en los distintos servicios de la biblioteca, es decir, los puestos de la sala de lectura, los de consulta de internet, los de lectura de revistas, etc. Se excluyen los asientos situados en los vestíbulos, auditorios, salones de actos o espacios para actividades especiales.

3.2.3 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.

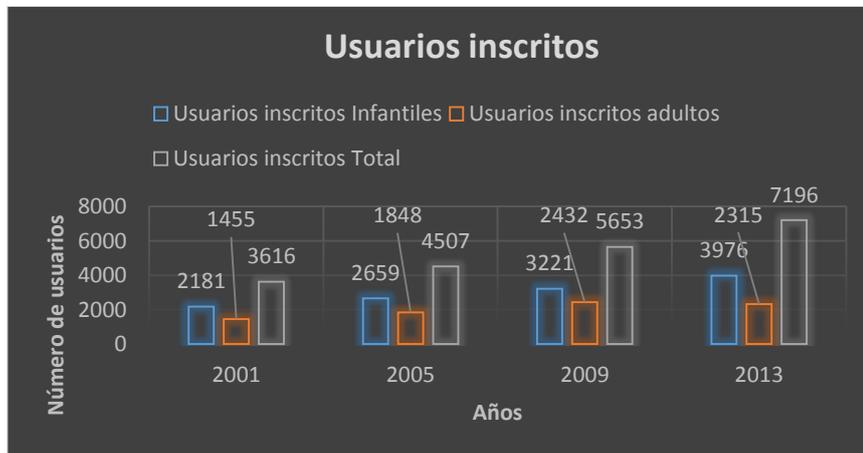


Gráfico 2: Usuarios inscritos en la biblioteca pública de Santa Marta de Tormes 2001-2013



Gráfico 3: Muestra el número de visitantes entre los años 2001-2013

Como ya he mencionado en varias ocasiones, 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.

Tal y como se puede observar en ambas gráficas, el número de visitantes y de usuarios inscritos van aumentando 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.



Gráfico 4 Número de actividades realizadas entre el año 2001-2011.

En cuanto a las actividades desarrolladas por la biblioteca en este periodo. Observando el gráfico 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. El ayuntamiento decide suprimirlas, se reduce considerablemente el número de estas. Pero no quita que el centro no cuente con ellos, en concreto todas las semanas se realizan talleres y cuenta cuentos en la zona infantil, a la que acude un elevado número de padre y madres.

3.2.4 Servicios

En este apartado, se hablará de 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

A la entrada de la biblioteca se puede ver la sala de lectura, un pequeño rincón, con sillas circulares donde poder entablar una conversación siempre y cuando se quiere, eso sí en voz baja, sin molestar a los demás usuarios.

- Servicio de préstamo

Es el principal servicio de la biblioteca y permite además que cualquier usuario con o sin carnet pueda solicitar dicho servicio. La biblioteca municipal presta este servicio a sus ciudadanos, ofrece tanto libros como publicaciones periódicas, con un total de 39.564 ejemplares tanto para adultos, infantil e instituciones, además de audiovisuales, por un lado sonoros con un total de 276 y vídeo y películas 2039. Por último documentos electrónicos, que solo lo ofrece a adulto e infantil, un total de 135 ejemplares.

Las normas para el préstamo por usuario son las siguientes:

- Tres libros, durante un tiempo mínimo de 24 h y un máximo de 15.
- Material audiovisual y Multimedia por un tiempo mínimo de 24 h. y un máximo de siete días

Si algún usuario se excede del tiempo que se le permite, será sancionado en función de los días que tarde en devolver los documentos.

En el caso del préstamo a domicilio, la biblioteca de Santa Marta de Tormes, carece de él.

- Acceso a internet

Durante los primeros años, cuando la biblioteca paso al edificio Enrique de Sena, aún no contaba con acceso a internet, tras continuas peticiones, por parte de la biblioteca del centro y usuarios, el ayuntamiento de Santa Marta, accedió a la instalación de una red wiffi. Esto supuso una mejoría no solo para la biblioteca, puesto que ofrecía un nuevo servicio, sino que era algo necesitado para todos aquellos usuarios que no tuvieran acceso a internet.

Gracias a esta nueva iniciativa en el año 2005 la biblioteca contaba con 5 ordenadores. Pero con el paso de tiempo y la llegada de la crisis, hizo que la financiación para nuevos

ordenadores se suspendiera, y con ello la reparación de los que se estropeaban. 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.

- Servicio de extensión cultural

La Biblioteca de Pública de Santa Marta de Tormes, realiza actividades culturales junto con el ayuntamiento, por ejemplos en el verano, suelen realizar teatro infantiles, cuenta-cuentos, lo celebran en la sección infantil, o en ciertas ocasiones en la sala de cine con la que cuenta el edificio Enrique de Sena



Ilustración 3: Pequecuentos y cuenta cuentos

- Pequecuentos y cuenta cuentos: La biblioteca de Santa Marta de Tormes, junto al servicio de extensión cultural del ayuntamiento del propio municipio, suelen organizar este tipo de actividades en los antiguos cines, sección de la biblioteca y de otras actividades culturales.
- Exposiciones bibliográficas y documentales: Se organizó una exposición “*El placer de leer*” en el edificio cultural de la localidad, para concienciar a la población, sobre la importancia que tiene la lectura en nuestra sociedad. Y las dificultades que tienen algunos niños en otros países.
- Taller de Animación a la lectura: La biblioteca junto a la concejalía, ha iniciado esta actividad con el fin de dar continuidad a estos cuentacuentos, destinados a personas de 6 a 10 años. En este taller se ha utilizado la temática de los cuentos, se van a realizar ejercicios de expresión corporal y de teatro. La actividad se desarrollará los martes, en el Enrique de Sena.



Ilustración 4: los cuentacuentos y el proyecto de jóvenes cineastas en la programación cultural

- Además los jóvenes podrán disfrutar y tener la posibilidad de participar en el **proyecto Jóvenes Cineastas**, propone la creación, desarrollo y rodaje de un cortometraje. Los mejores proyectos tendrán la posibilidad de presentarse en el festival de internet *Notofilmfest*.

- Para la población más adulta, se pondrá en marcha el **Club de lectura**. El objetivo es crear un espacio donde los asistentes puedan dejar volar la imaginación a través de libros. Además también será un club cultural en donde se podrá charlar de otro tipo de vertientes como puede ser la cinematográfica o el mundo del arte. El primer libro que tratarán será *Intemperie* de Jesús Carrasco.

3.3 Evaluación del impacto de la biblioteca

3.3.1 Desarrollo metodológico

3.3.1.1 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 instrumento principal una encuesta, siguiendo las recomendaciones de la norma ISO 1639. 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 italianas³⁸, como en la biblioteca universitaria de Salamanca.

3.3.1.2 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

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.

³⁸CHIESE, Sara. “Assessing the impact of Italian public libraries. A research study supported by the IFAL Research-Librarian Partnership”. 2012

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*" estas preguntas miden 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.

En el "*uso del catálogo*" Para medir la frecuencia de uso y mediante qué dispositivo.

"*Usos de los servicios*" Para medir 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, 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 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

<i>Cuestionario Italiano</i> Es usted	<i>Cuestionario de mi estudio</i> Selecciones el sexo al que pertenece
Hombre	Hombre
Mujer	Mujer
-	Prefiero no contestar

✓ ¿A qué rango de edad pertenece?

<i>Cuestionario Italiano</i> ¿Cuántos años tiene?	<i>Cuestionario de mi estudio</i> ¿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

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

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

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

▪ **Uso general de la biblioteca**

✓ ¿Tiene carnet de la biblioteca?

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

✓ ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?

<i>Cuestionario Italiano</i> En promedio, ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?	<i>Cuestionario de mi estudio</i> ¿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?

<i>Cuestionario Italiano</i> ¿Qué hace cuando visita la biblioteca?	<i>Cuestionario de mi estudio</i> ¿Para qué visita la biblioteca?
Devuelve libros, dvd etc	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 fotocopiadora 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?

<i>Cuestionario Italiano</i>	<i>Cuestionario de mi estudio</i>
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?

<i>Cuestionario Italiano</i>	<i>Cuestionario de mi estudio</i>
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 especializada	Del profesor
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?

<i>Cuestionario Italiano</i>	<i>Cuestionario de mi estudio</i>
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 Survey project*) 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?

<i>IMPACT Surveyproject</i> En los 12 últimos meses, ¿con qué frecuencia ha utilizado los ordenadores de la biblioteca para acceder a los recursos del centro?	<i>Cuestionario de mi estudio</i> ¿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	Varias 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?

<i>IMPACT Surveyproject</i> ¿Tiene actualmente acceso a internet desde un ordenador o algún otro lugar que no sea la biblioteca pública?	<i>Cuestionario de mi estudio</i> ¿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 Survey project*, 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?

<i>IMPACT Survey project</i>	<i>Cuestionario de mi estudio</i>
¿Ha usado algún dispositivo para acceder a los recursos de la biblioteca?	¿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 catalogo, 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?

<i>IMPACT Surveyproject</i>	<i>Cuestionario de mi estudio</i>
En los últimos 12 meses, ¿Con qué frecuencia ha utilizado la red wiffi para conectarse a internet usando su ordenador?	¿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?

<i>IMPACT Surveyproject</i>	<i>Cuestionario de mi estudio</i>
¿Ha usado algún dispositivo para acceder a los recursos de la biblioteca?	¿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



Pregunta 19

- ¿Qué precio estarías dispuesto a pagar por los siguientes servicios?



3.3.1.3 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 4ª curso del Grado en Información y documentación con un total de 20 encuestados.

3.3.1.4 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*³⁹; 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 ente los dos. Para realizar dicho proceso se utilizó la herramienta SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*)⁴⁰

³⁹Calculator. Disponible en: <<http://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>> [consulta: 15 agosto 2014]

⁴⁰StatisticalPackageforthe Social Sciences. Disponible en: <http://its.brandeis.edu/techhelp/content/cssm-spss.html> [consulta: 15 agosto 2014]

3.3.1.5 Distribución de cuestionario

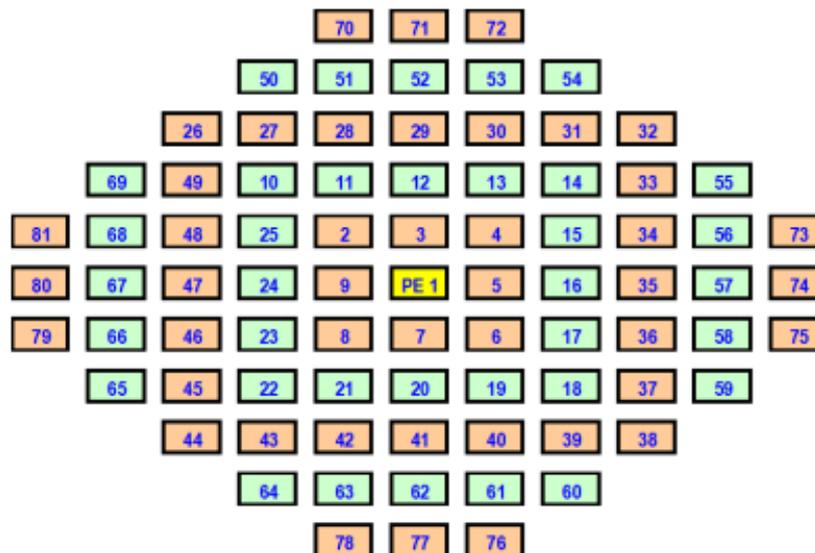
La recogida de datos en ambos grupos se hizo de manera personal. Por una parte, en el grupo de usuarios, las bibliotecarias del centro, ayudaron a distribuir los cuestionarios de forma regular a los usuarios que suelen frecuentarla biblioteca, dicha distribución duró cerca de dos meses.

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.

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.

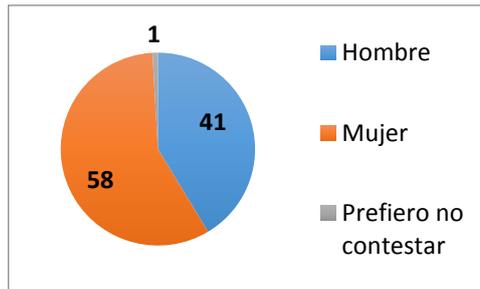
Aunque en ambos grupos no se llegarán a las cifras marcadas, no quiere decir que dicha investigación no sea fiable, sino que se puede considerar una aproximación sobre el beneficio e impacto de la biblioteca pública de Santa Marta de Tormes, y un comienzo para nuevos estudios que se puedan realizar en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

3.3.2 Análisis de resultados

3.3.2.1 Colectivo de usuarios de la biblioteca

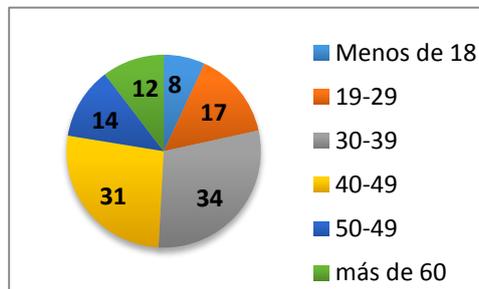
3.3.2.1.1 Datos del usuario

1) Seleccione el sexo al que pertenece



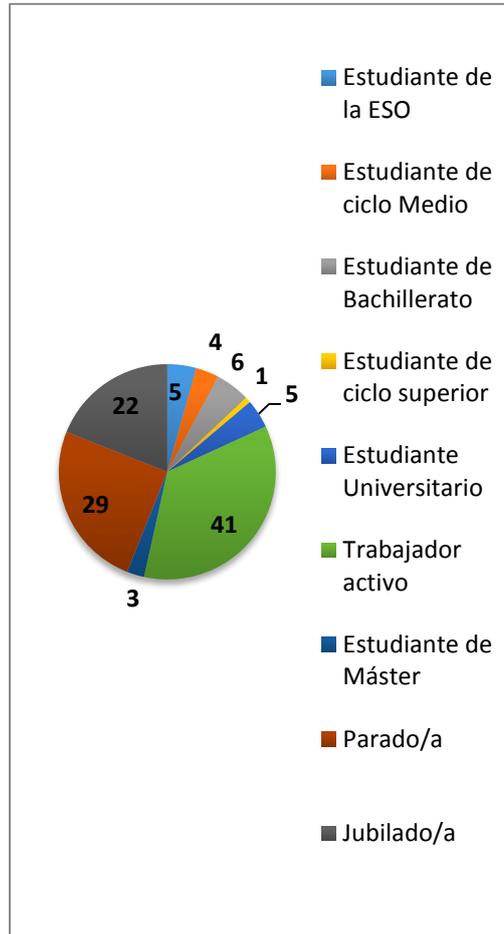
De los 116 encuestados el porcentaje de hombres y mujeres que contestaron a la encuesta es muy similar, 57.8% mujeres frente a un 41.4% el de los hombres

2) ¿A qué rango de edad pertenece?



Según el rango de edad, de las 116 encuestas, el sector que ha respondido con mayor frecuencia a dicha pregunta es el de 30-39 años con un 29.3%; seguido del sector de los 40-49 años, con un 27.2%; 19-29 con un total de 15.1%, los datos más bajos corresponden a los mayores de 60 años con un 12.1% y -18 con un escaso 7.1%.

3) ¿Cuál es su situación profesional?



Según el número de encuestados en el primer puesto se encuentra los trabajadores activos con un 35.3%, seguido de los parados con un total de 25%, jubilados con un 19,0% y por último los estudiantes con un total de 16,4%, destacando sobre todo el sector de los estudiantes de la ESO con un 5.4%, seguido de los estudiantes de la bachiller con un 4.3% y por último los estudiantes de máster con un escaso 0,9%. Como apreciar el sector de los estudiantes es el más reducido, sobre todo entre la población universitaria y máster, puede ser por la escasa información o recursos con los que pueda contar la biblioteca

Tabla de contingencia ¿A qué rango de edad pertenece? * ¿Cuál es su situación profesional?

			¿Cuál es su situación profesional?								Total	
			Estudiante de la ESO	Estudiante de ciclo Medio	Estudiante de Bachillerato	Estudiante de ciclo superior	Estudiante Universitario	Trabajador activo	Estudiante de Máster	Parado/a		Jubilado/a
¿A qué rango de edad pertenece?	Menos de 18	Recuento	5	1	1	1	0	0	0	0	0	8
		% dentro de ¿Cuál es su situación profesional?	100,0%	25,0%	16,7%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%
	19-29	Recuento	0	2	5	0	3	5	1	1	0	17
		% dentro de ¿Cuál es su situación profesional?	0,0%	50,0%	83,3%	0,0%	60,0%	12,2%	33,3%	3,4%	0,0%	14,7%
	30-39	Recuento	0	0	0	0	1	19	2	10	2	34
		% dentro de ¿Cuál es su situación profesional?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	46,3%	66,7%	34,5%	9,1%	29,3%
	40-49	Recuento	0	1	0	0	1	14	0	12	3	31
		% dentro de ¿Cuál es su situación profesional?	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	20,0%	34,1%	0,0%	41,4%	13,6%	26,7%
	50-49	Recuento	0	0	0	0	0	3	0	6	5	14
		% dentro de ¿Cuál es su situación profesional?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,3%	0,0%	20,7%	22,7%	12,1%
	más de 60	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12
		% dentro de ¿Cuál es su situación profesional?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	54,5%	10,3%
	Total	Recuento	5	4	6	1	5	41	3	29	22	116
		% dentro de ¿Cuál es su situación profesional?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En esta tabla se combina el rango de edad con la situación profesional, con el fin de saber la clase de usuario que frecuenta la biblioteca.

El grupo de edad que mayor número de encuestados han respondido a la encuesta es el de 30-39 años; posee el porcentaje más elevado, respecto a los demás grupos de edades, con un 29.3%. Se distribuye de la siguiente, en relación a la situación profesional, los trabajadores activos tienen el porcentaje más alto con un 65%; parados con el 34.4%; jubilados un 10.3%; por último estudiantes de ESO y ciclos medios con 3.4%.

El segundo de edad que más porcentaje ha sacado ha sido el sector de los 40-49 años, con un 26.7%, que se distribuye de la siguiente manera, el 41,4% pertenece al sector de los parados, el 31.1% a los trabajadores activos, el 25% corresponde a estudiantes de ciclo medio, un 20% son estudiantes universitarios y por último un 13.6% a jubilados.

El tercer grupo corresponde al de 19-29 años con un total de 14.7%, en este caso hay dos grupos de la variable situación profesional que tiene el mismo porcentaje, los del bachiller y trabajadores activos, con un 29.4% seguido de los estudiantes universitarios con un 17.63%

El cuarto grupo de edad corresponde al de 50-59 años, en función de la situación profesional, los parados son los que mayor porcentaje obtienen con un 42% y jubilados con un 35.7%,

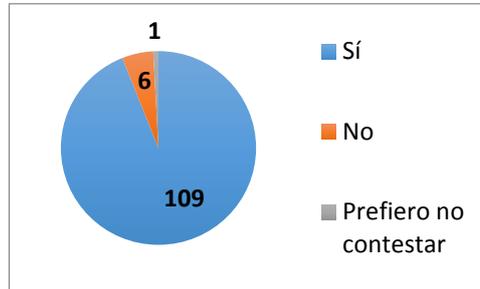
En penúltimo lugar estaría el grupo de edad de más de 60 años, en este caso y en comparación a los demás, en relación a la situación profesional, únicamente se encuentra jubilados con un 10.3%

Por último el grupo menor de 18 años supondría un 6.9% del total de los usuarios que han contestado, se distribuye de la siguiente manera, los estudiantes de la ESO tienen el porcentaje más elevado con un 62.5%, seguido de los estudiantes del ciclo medio; estudiantes de ciclo superior y estudiantes de bachillerato que corresponde a todos ellos un 12.5%

Ante la distribución de estos datos, se puede deducir que el grupo que mayor usuarios han contestado a la encuestas, han sido el grupo que pertenece al rango de edad entre los 30-39 años, y según la situación profesional los trabajadores activos. Por tanto se puede pensar que la gran mayoría de estos, acuden al centro para llevar a sus hijos a las actividades culturales; cuenta cuentos; teatros que la biblioteca realiza. Mientras que el sector de edad más bajo son los estudiantes, esto se debe a que la biblioteca de Santa Marta de Tormes, no es un centro de estudio como puede ser otras bibliotecas de la capital, y por tanto no haya información y documentación relativa estudios superiores, o universitarios

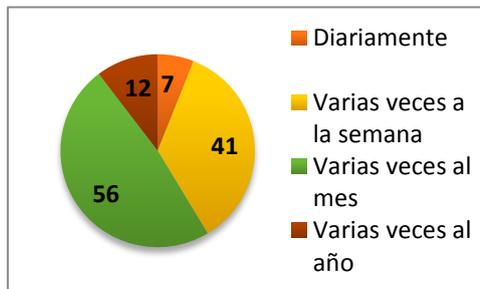
3.3.2.1.2 *Uso general de la biblioteca*

5) ¿Tiene carnet de la biblioteca?



De los 116 encuestados, el 93.96% han contestado que sí tienen carnet de la biblioteca, frente al escaso 5.17% que han respondido que no tienen.

6) ¿Con que frecuencia suele visitar la biblioteca?



Según el gráfico, la frecuencia con la que los usuarios suelen visitar la biblioteca es la siguiente, con un 48% "Varias veces al mes"; seguido de "Varias veces a la semana" con un 35%; "Varias veces al año" corresponde al 10% y por último "Diariamente" con un escaso 6%.

Tabla de contingencia ¿Cuál es su situación profesional? * ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?

		¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?				Total	
		Diariamente	Varias veces a la semana	Varias veces al mes	Varias veces al año		
¿Cuál es su situación profesional?	Estudiante de la ESO	Recuento	0	0	5	0	5
		% dentro de ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?	0,0%	0,0%	8,9%	0,0%	4,3%
	Estudiante de ciclo Medio	Recuento	1	0	2	1	4
		% dentro de ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?	14,3%	0,0%	3,6%	8,3%	3,4%
	Estudiante de Bachillerato	Recuento	1	0	5	0	6
		% dentro de ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?	14,3%	0,0%	8,9%	0,0%	5,2%
	Estudiante de ciclo superior	Recuento	0	1	0	0	1
		% dentro de ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,9%
	Estudiante Universitario	Recuento	0	2	1	2	5
		% dentro de ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?	0,0%	4,9%	1,8%	16,7%	4,3%
	Trabajador activo	Recuento	0	13	22	6	41
		% dentro de ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?	0,0%	31,7%	39,3%	50,0%	35,3%
	Estudiante de Máster	Recuento	0	0	2	1	3
		% dentro de ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?	0,0%	0,0%	3,6%	8,3%	2,6%
	Parado/a	Recuento	2	16	10	1	29
		% dentro de ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?	28,6%	39,0%	17,9%	8,3%	25,0%
	Jubilado/a	Recuento	3	9	9	1	22
		% dentro de ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?	42,9%	22,0%	16,1%	8,3%	19,0%
Total	Recuento	7	41	56	12	116	
	% dentro de ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Esta tabla muestra la relación que hay entre la situación profesional y la frecuencia con la que visitan la biblioteca.

El porcentaje de hombre y mujeres, en relación a la situación profesional supone un total del 35,3% con una media del 19%, que se correspondería a la frecuencia con la que suelen visitar la biblioteca, "*Varias veces al mes*", esto nos hace pensar que el perfil de usuario que más suele frecuentar la biblioteca son padres y madres que llevan a sus hijos, a actividades culturales y cuenta cuentos.

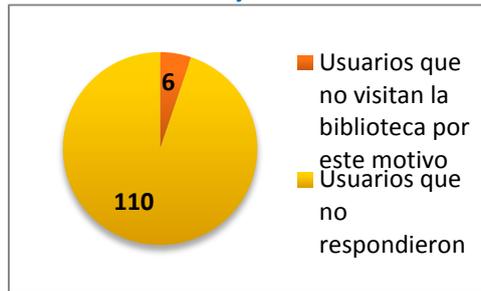
El siguiente grupo por orden de frecuencia, son los parados con un 39% que marcan la opción "*Varias veces a la semana*" es un dato elevado teniendo en cuenta, que Santa Marta se ha convertido en una localidad donde hay mucho inmigrante, y si a esto se le suma la situación económica.

El tercer sector lo constituyen los estudiantes, con un 18%, este dato corresponde al total de estudiante de la, ESO, ciclos medios, superiores, bachillerato, universidad o máster. Que se distribuyen de la siguiente manera, Estudiante de la ESO 4,3%, Estudiante de ciclo medio 3,4%, Estudiante de ciclo superior 0,9%, Estudiante de bachillerato 5,2% Estudiante Universitario 3,4% y Estudiante de máster 2,5%. Todos ellos marcaron primordialmente la opción de "*Varias veces al mes*".

Y por último el sector de los jubilados, con un 19,1%, con una media del 7.8% tanto por semana como por mes.

7) En caso de visitar la biblioteca, indique el motivo concreto

Lejanía



De los 116 encuestados en la biblioteca, el 2.6% respondieron que no solían visitar la biblioteca por este motivo, frente a 98.4% que si acuden a al centro.

Horario de apertura



El 1.9% respondieron que no solían visitar la biblioteca, por el horario de apertura.

No posee el material que necesita



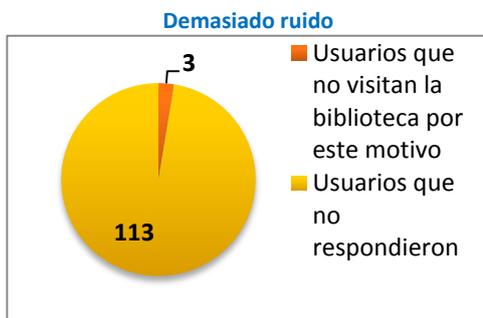
En este caso la respuesta es exactamente igual que la anterior, 1.9% respondieron que no solían visitar la biblioteca, por el horario de apertura.

Los materiales que siempre necesita están prestados





El 1.9% respondieron que no solían visitar la biblioteca, por falta de sitios.



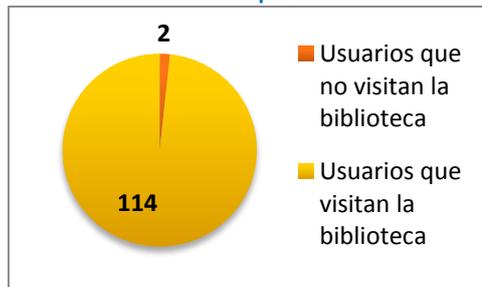
2.65% de los encuestados no suelen ir a la biblioteca porque hay demasiado ruido.

Los ordenadores están siempre ocupados cuando los necesita



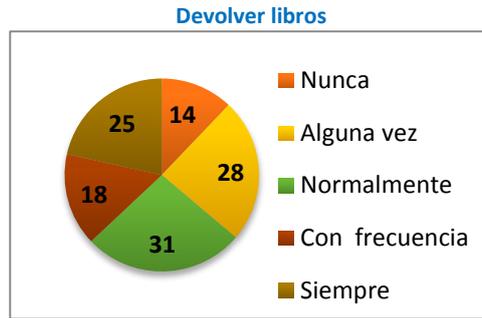
El 5.45% de los usuarios encuestados, no van a la biblioteca porque los ordenadores están siempre ocupados.

Encuentran la información que necesitan en otro sitio

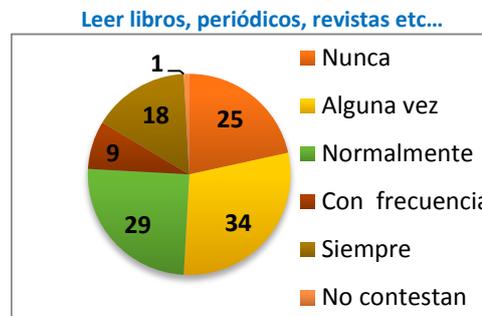


Sólo el 1.75% de los usuarios que frecuentan la biblioteca, no suelen acudir al centro porque no encuentran la información pertinente.

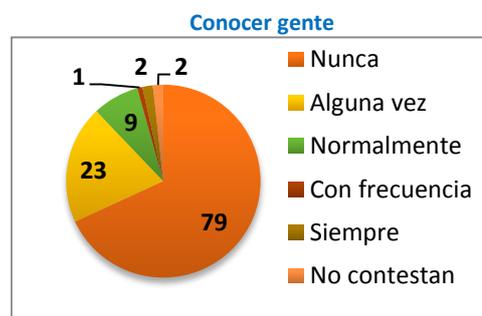
8) ¿Para qué visita la biblioteca?



Según los usuarios encuestados, el 26.72% suelen utilizar este servicio de forma regular, seguido con un 24.13% alguna vez; siempre 15.51% y el dato más bajo corresponde a la opción nunca con un 12.06%.

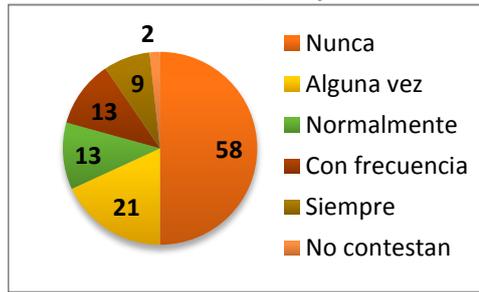


La frecuencia más utilizada por los usuarios, ante este servicio es, alguna vez con un total de 29.56%, seguido del 25.21%, donde los usuarios de la biblioteca se decantan por la opción normalmente. Los datos más bajos corresponden, a la opción con frecuencia, con un 7.82%.



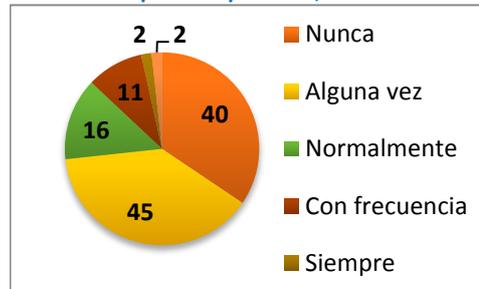
Casi el 70% de los encuestados, han respondido que nunca van a la biblioteca para conocer gente, seguido del 25.21% que respondieron que alguna vez.

Estudiar/trabajar



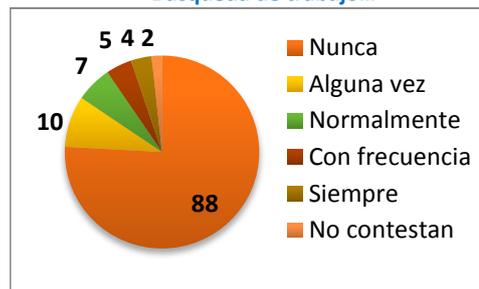
Más del 50% de los encuestados contestaron que nunca acuden a la biblioteca a estudiar, frente al escueto 7.89% que siempre lo hacen, y el 18.42% van alguna vez, al centro para estudiar.

Alquiler de películas, música...



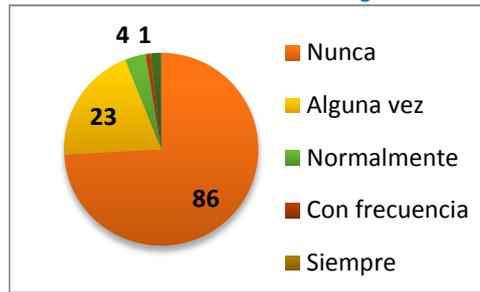
Casi el 40% de los usuarios alguna vez, acuden a la biblioteca para alquilar películas y música, frente al 35.08% que no lo hace nunca y el 5.6% lo hacen siempre.

Búsqueda de trabajo...



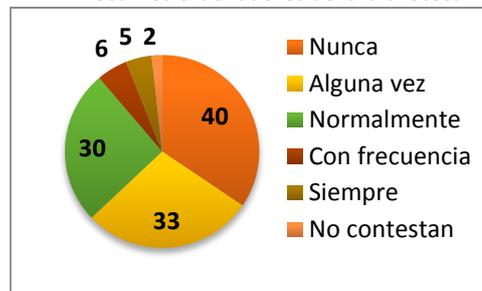
El 70.17% de los encuestados dicen que nunca han ido a la biblioteca para buscar trabajo, un 8.77% respondieron que lo habían hecho alguna vez, y con un escaso 3.50% contestaron que siempre iban al centro en busca de trabajo.

Chatear con amigos



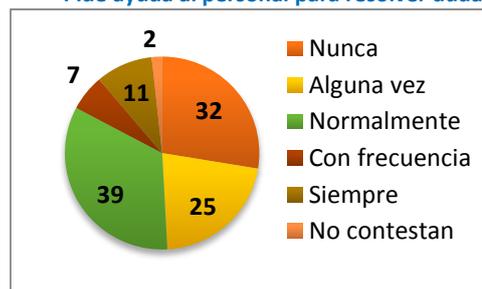
Más del 70% de los encuestados contestaron que nunca acuden a la biblioteca para chatear con amigos, familiar o conocidos, un 20% respondieron que alguna vez lo habían hecho.

Usar los ordenadores de la biblioteca



Un 34.78% respondieron que no utilizan los ordenadores del centro, el 28.69% los utilizan con cierta regularidad y un 26.68% lo hacen con normalidad; frente a 5.34% que marcan la opción siempre.

Pide ayuda al personal para resolver dudas



Un 34.21%, respondieron que pedían ayuda al personal bibliotecario con cierta regularidad y el 21.92% acudían a ellas siempre.

3.3.2.1.3 *Uso del catálogo*

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

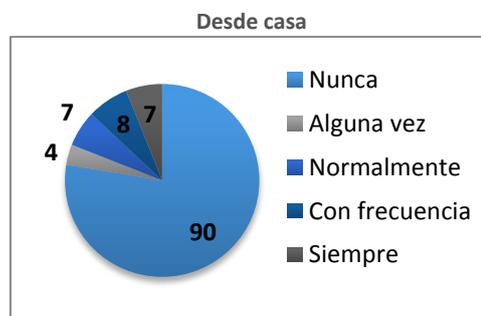


El 70.43%, han respondido que nunca han utilizado el catálogo de la biblioteca, y sólo el 8.49%, contestaron que lo utilizan, varias veces a la semana.

10) ¿Desde dónde consulta el catálogo de la biblioteca?



El 91.37% respondieron que nunca han utilizado el catálogo de la biblioteca desde el lugar de trabajo, y un escueto 2.58% lo han utilizado alguna vez.



El 77.58% no utilizan el catalogo desde su casas, frente al 6.03% que hacen un uso habitual del mismo



Casi el 100% de los usuarios de la biblioteca, contestaron que nunca han consultado el catálogo de la biblioteca desde el centro.



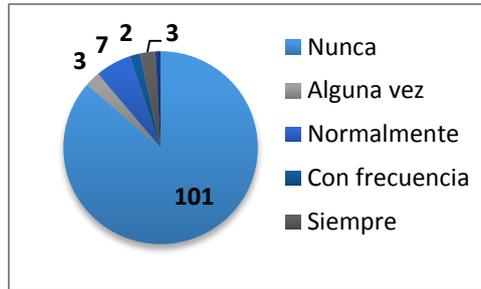
En este caso sucede algo parecido. El 92.30% de los encuestados dicen que no utilizan el catálogo de la biblioteca desde el lugar de estudio, frente al escaso 6.73% que sólo lo utiliza alguna vez.

11) ¿Mediante qué dispositivos consulta el catálogo de la biblioteca?



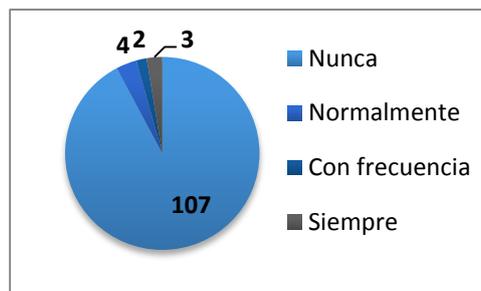
El 87.82% de los usuarios respondieron que no utilizan los ordenadores del centro para consultar el catálogo, frente al 5.21% que contestaron que lo han utilizado alguna vez.

Portátil propio



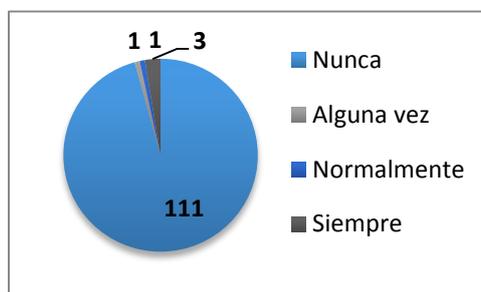
El resultado ante esta pregunta es muy similar que al anterior, el 87.82% contestaron que no utilizan su portátil para consulta el catálogo. Solo 5.15% lo utiliza con cierta normalidad.

Móvil



El 92.24% respondieron que nunca han utiliza el móvil para consultar el catálogo de la biblioteca, y un escaso 1.72% contestaron que siempre utilizan el móvil para este tipo de consulta.

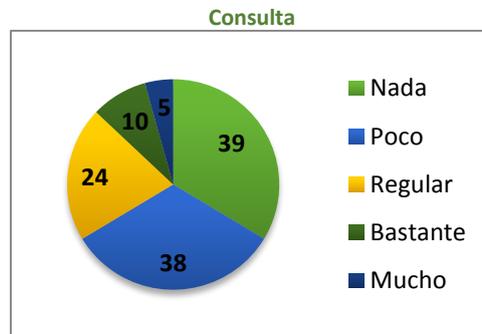
Tablet



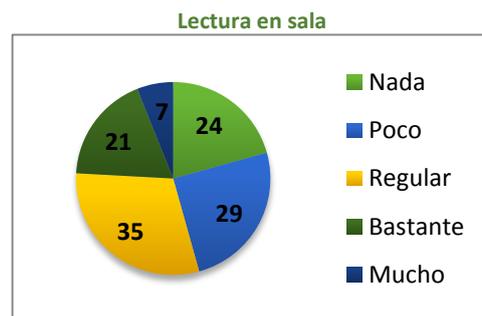
El 95.68% de los usuarios contestaron que no utilizan la Tablet para consultar el catálogo de la biblioteca.

3.3.2.1.4 Uso de los servicios

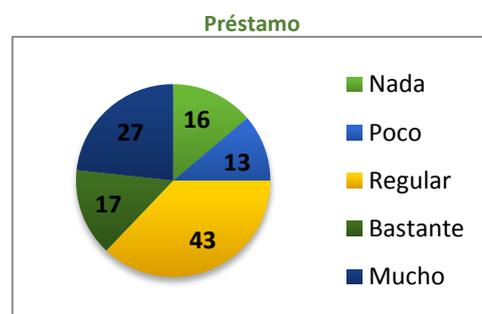
12) ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes servicios?



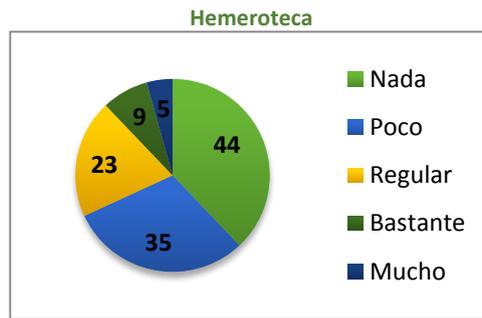
El 33.62% han respondido que no han utilizado este servicio para nada, un 24.13%, contestaron que lo han utilizado poco. Frente al 5.31% que respondieron, que han hecho mucho uso del mismo.



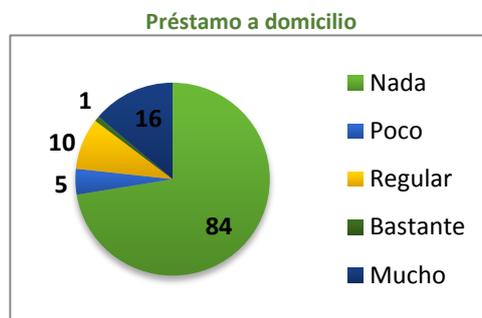
Un 30.17% respondieron que el servicio en sala, lo utilizaban de manera frecuente. El 25% poco y un 18.10% lo utilizan bastante.



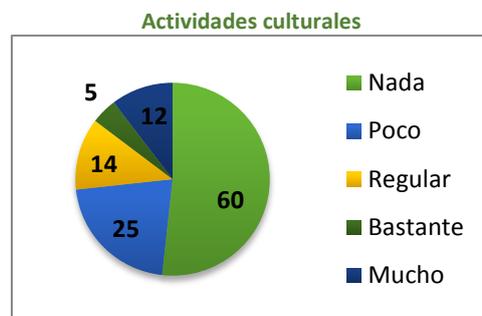
Un 37.06% de los encuestados, han respondido que utilizan de manera regular este servicio. El 23.27% lo suelen utilizar bastante y un 11.20% lo usan poco.



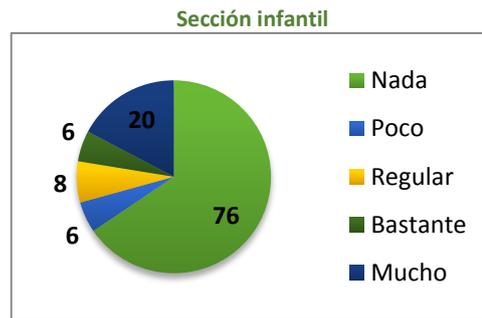
El 37.93% respondió que no utilizaban nada el servicio de hemeroteca, un 30.17% lo utilizan poco, frente al escaso 4.31% que lo suelen utilizar mucho.



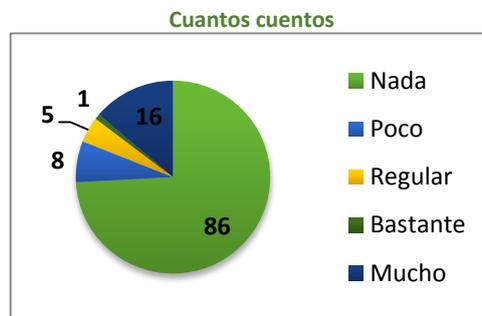
El 72.41% no han utilizado nada el servicio de préstamo a domicilio. Un escaso 13.79% han contestado que lo suelen utilizar mucho, y un 0.86% bastante.



El 51.72% de los encuestados han respondido que no utilizan el servicio de actividades culturales, un 21.72% lo usa poco, el 12.06% hace un uso regular del mismo, frente al 4.31% de los usuarios que lo utilizan bastante.



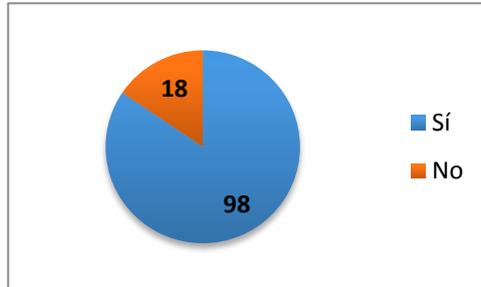
El 64.65% de los usuarios encuestados, han respondido que no utilizan nada este servicio, un 17.24% lo utilizan mucho, frente al escaso 5.17% que lo utilizan bastante y poco.



El 74.13% han respondido que no utilizan nada el servicio de cuenta cuentos, sólo un 13.74% lo utilizan mucho, y un escaso 0.86% lo hacen con bastante frecuencia.

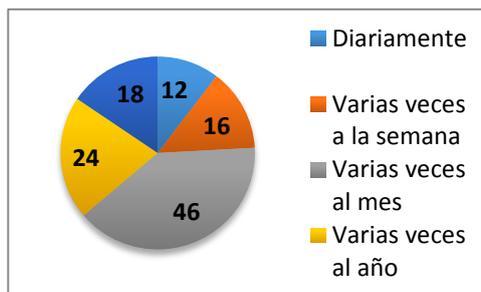
3.3.2.1.5 *Uso de internet*

13) ¿Tienes acceso a internet desde casa?



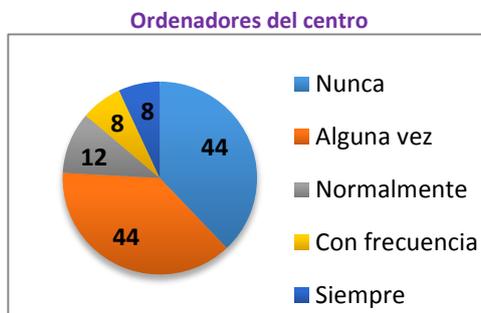
De los 116 usuarios, casi el 85% de los encuestados responde que sí tienen internet, frente al otro 15%, que no tienen.

14) ¿Con qué frecuencia utiliza el acceso a internet de la biblioteca?



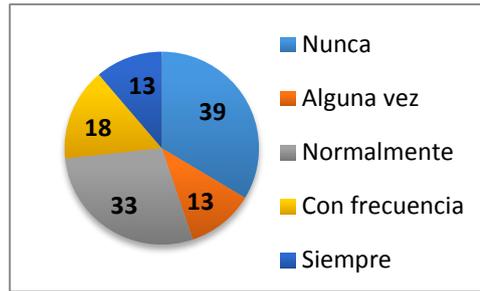
El 39.65% de los usuarios acceden al internet de la biblioteca con una frecuencia mensual, el 13.79% lo hacen de manera semanal y un 10.34% diariamente.

15) ¿Mediante qué dispositivo accede a internet?



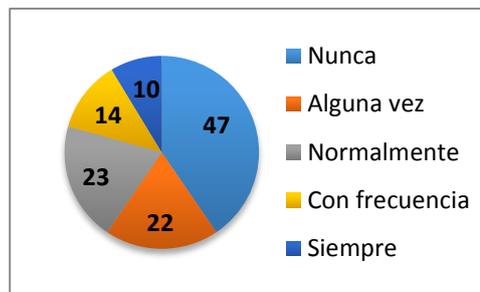
El 37.93% de los usuarios respondieron que nunca o alguna vez utilizan los ordenadores del centro para el acceso a internet, y un escaso 8.89% acceden de siempre o con frecuencia.

Portátil



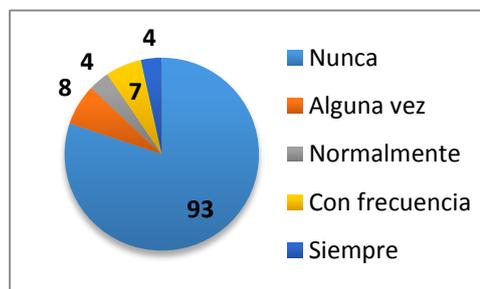
El 33.62% respondió que nunca utilizan el acceso a internet desde un portátil, el 28.44% sólo lo utilizan con normalidad, frente a los 11.20% que lo usan siempre o alguna vez.

Móvil



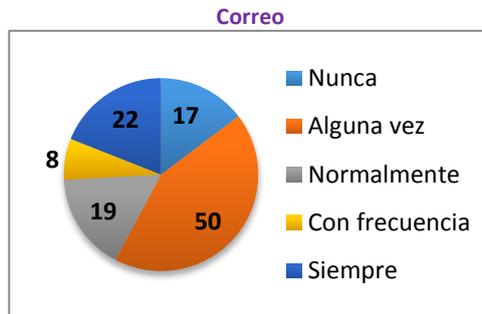
Más del 40% contestaron que nunca utilizaban el móvil, como herramienta para acceder al internet de la biblioteca, un 19.82% lo hacen con cierta normalidad, frente 12.06% y 8.62% que lo hacen con frecuencia y siempre, respectivamente.

Tablet

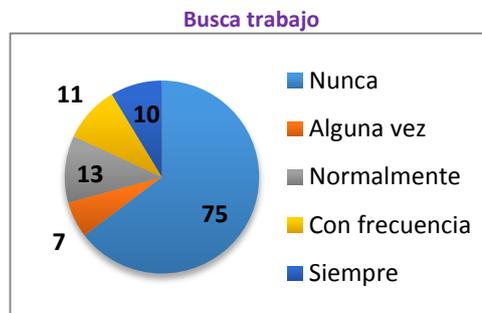


El 80% de los usuarios contestaron que nunca han utilizado la tablet para acceder a internet, un escueto 3.44% respondieron que lo hacían siempre o con frecuencia.

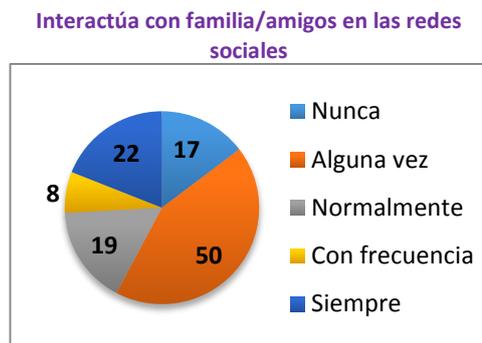
16) ¿Qué tipo de consulta realiza cuando está conectado a internet?



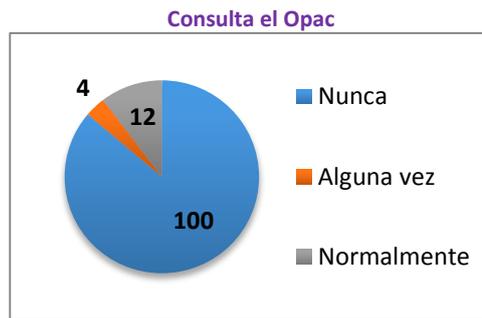
El 43.10% contestaron que consultaban el correo mientras estaban conectados a internet, y sólo un 14.65% respondió, que nunca lo había hecho.



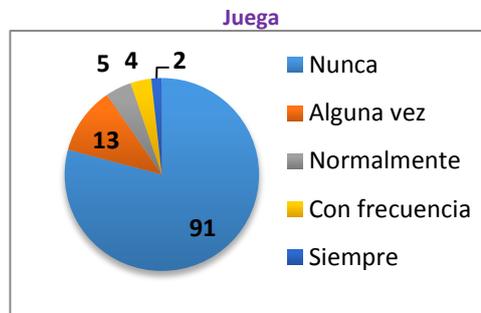
Casi el 65% de los usuarios que han contestado, respondieron que nunca buscaban trabajo conectados al internet de la biblioteca, sólo 8.62% de los usuarios lo hacía siempre.



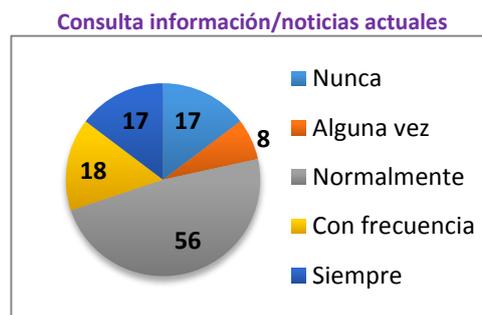
El 44.58% respondió que nunca utilizan el internet de la biblioteca para conectarse a la redes sociales, seguido del 25.44% que contestó, que alguna vez lo hacían, sólo el 11.20% lo hacen siempre.



El 86.20% contestaron que nunca se conectaban a internet para consultar el opac, y un escaso 14.34% respondieron que lo hacían con normalidad. Ante estos datos se puede apreciar que este servicio es muy poco utilizado o poco conocido, según los datos extraídos.



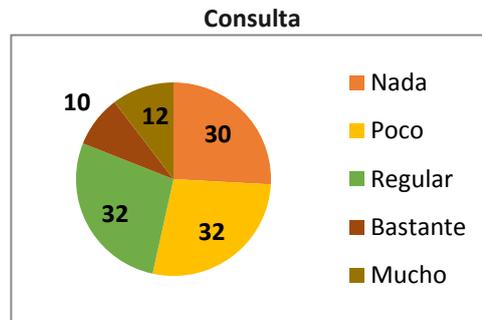
El 81.03% nunca se conectan a internet para jugar, el 11.20% lo hacen alguna vez y un escaso 1.72% de conectan siempre.



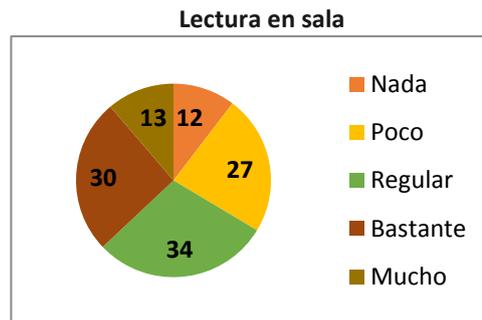
Casi el 50% de los encuestados respondieron que utilizaban internet para consultar noticias, el 15.51% lo hacían con frecuencia y 14.65% siempre.

3.3.2.1.5 Beneficio e impacto de los servicios

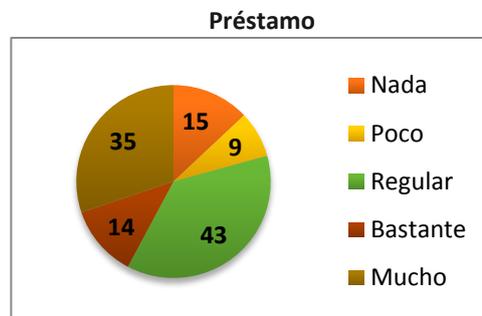
17) ¿En qué medida se ha beneficiado de los siguientes servicios?



El 27.58% se han beneficiado poco o regular de este servicio, frente 10.34%/8.62% que lo hacen mucho y bastante respectivamente.

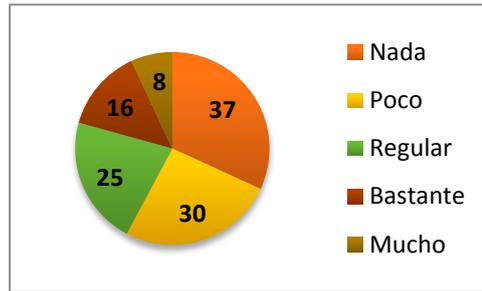


El 29.31% respondieron que se han beneficiado de este servicio con regularidad, el 25.86% bastante y el 11.20% Mucho.



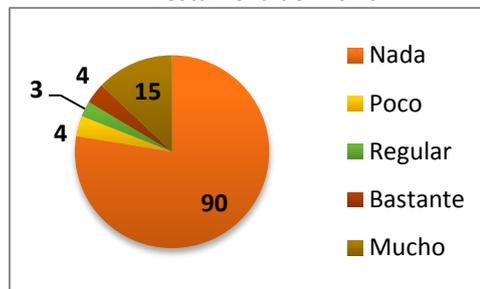
Casi el 40% de los usuarios contestaron que se han beneficiado de este servicio regularmente, y un 33.62% mucho. Es un servicio muy demandado por los usuarios tal y como muestran los datos.

Hemeroteca



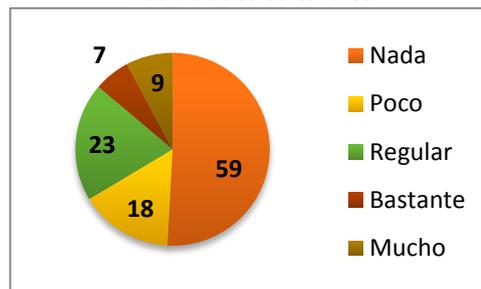
El 31.89% de los usuarios no se han beneficiado de este servicio, el 25.86% poco, frente al 8.62%/6.89% que lo han hecho bastante y mucho respectivamente, según estos datos, pocos usuarios han hecho uso de dicho servicio.

Préstamo a domicilio



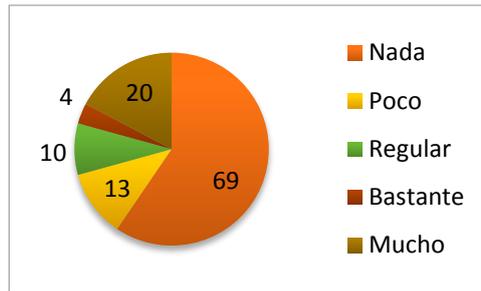
El préstamo a domicilio no es un servicio que muchos usuarios de la biblioteca se hayan beneficiado, concretamente el 77.58% no lo ha hecho y sólo un 3.49% lo han hecho bastante o poco.

Actividades culturales



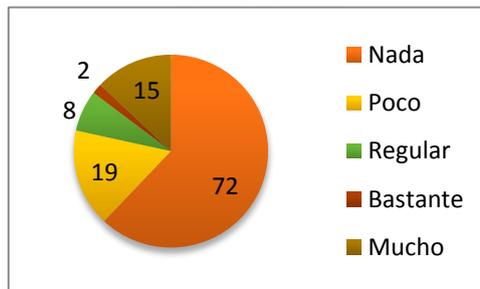
Más de 50% de los encuestados, respondieron que no se habían beneficiado nada de este servicio. El 19.12% de forma regular y el 7.78%/6.03% mucho o bastante.

Sección infantil



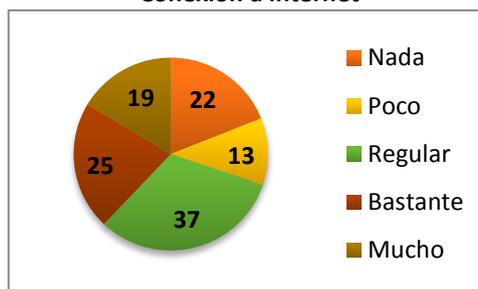
El 60% contestaron que no se beneficiaban nada de este servicio, el 17.24% se han beneficiaban mucho, y de forma regular 8.62%.

Cuenta cuentos



El 75% de los encuestados respondieron que no se han beneficiado nada de este servicio, en cambio un 15% contestaron que se han beneficiado mucho, frente 4.3% que lo hacen de una manera regular.

Conexión a internet

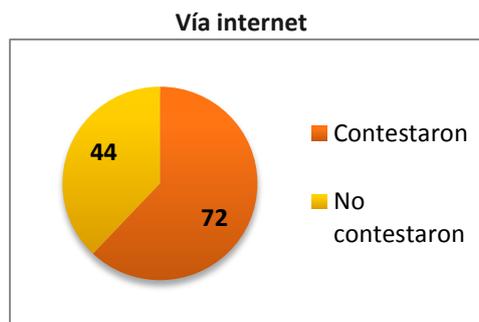


El 31.89% respondieron que se han beneficiado de la conexión a internet con regularidad, el 21.55% con bastante frecuencia, y el 17.37% mucho.

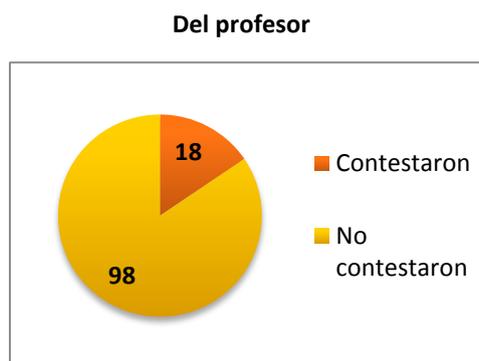
18) Si la biblioteca no existiera, ¿Podría haber obtenido la misma información y ayuda de otro lugar?



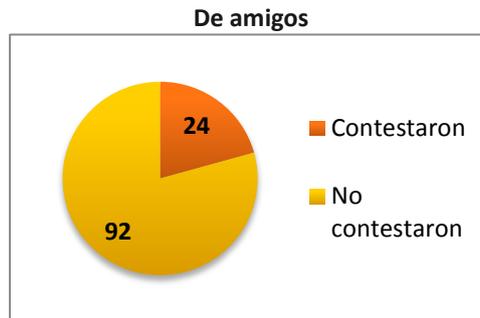
Los usuarios de la biblioteca respondieron con un 68.10% que si la biblioteca no existiera, podrían buscar la misma información en otra biblioteca, frente al 31.89% que se decantaron por no contestar



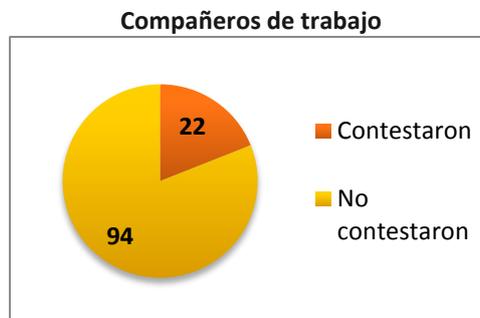
Los encuestados contestaron con un 62.06% que podrían buscar la misma información, vía internet, frente al 31.89% que prefirieron no contestar.



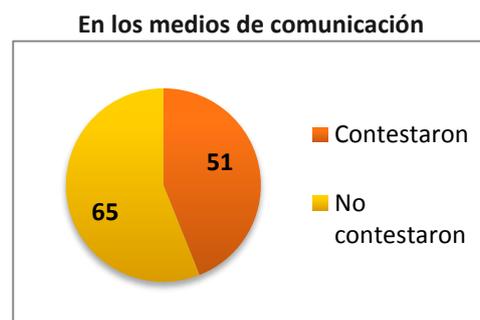
Ante esta pregunta, sólo contestaron un escaso 15.51%, que se decantaban por buscar la información, consultando al profesor.



Algo similar paso en este caso, sólo un 20.68%, decide consultar a sus amigos sobre la información, en el hipotético caso de que la biblioteca no existiera.

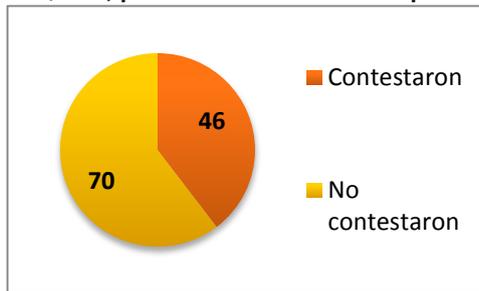


El mismo caso que los anteriores, donde únicamente un 18.96% contestan afirmativamente, sobre consultar a sus compañeros de trabajo, frente a al 81.04%, que no contesta.



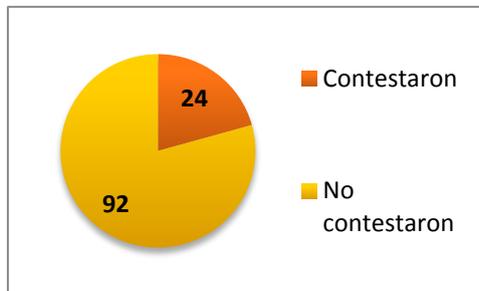
En los medios de comunicación es donde el porcentaje tanto de contestados como los que no, es más equitativo, el 43.96% responden que consultarían la misma información que ofrece la biblioteca en los medios de comunicación.

Quizás, pero me llevaría más tiempo



Responden un 39.65%, que la información que suelen ofrecer la biblioteca, la podrían encontrar en otro sitio, pero les llevaría más tiempo. Mientras que un 60.34% deciden no contestar, puesto que piensan que dicha información, no sería tan fácil encontrarla si no existiera la biblioteca.

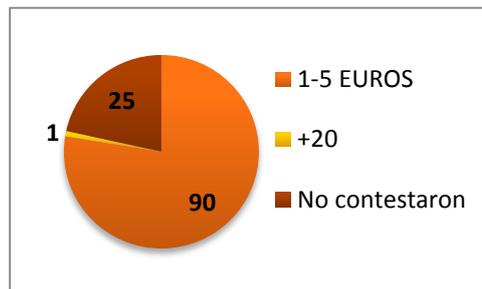
No, no creo que hubiera podido obtener la misma información



Casi el 80% de los encuestados deciden no responder a esa pregunta, y consideran que no hubieran podido obtener la misma información.

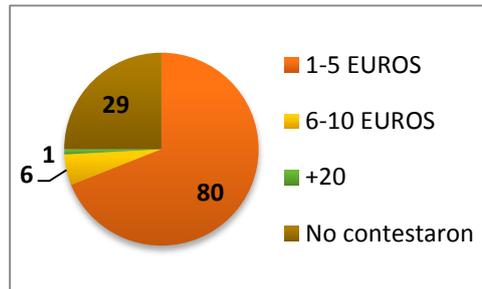
19) Si la biblioteca no existiera, ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por los siguientes servicios?

Consulta



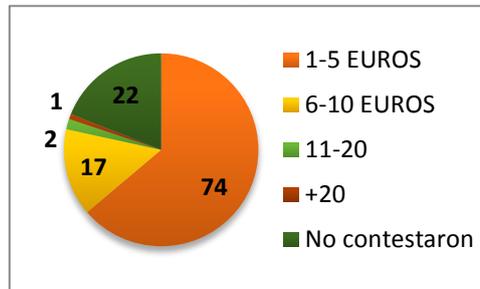
El 77.58% de los usuarios responden que pagarían entre 1-5 euros. El 21.55% no contestaron, y únicamente el 0.86% +20 euros.

Lectura en sala



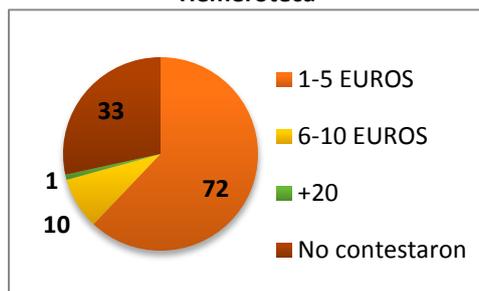
El 68.96% de los usuario de la biblioteca, contestaron que estarían dispuestos a pagar entre 1-5 euros por el servicio, el 25% decidieron no contestar, y el 5.04% pagarían entre 6-10 euros.

Préstamo



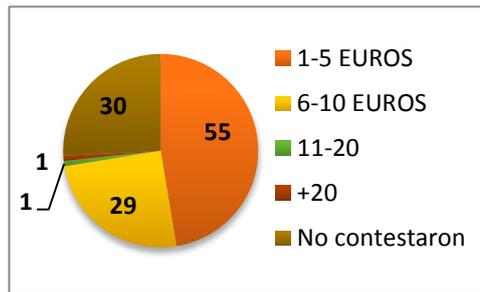
Un 63.79% estarían dispuestos a pagar entre 1-5 euros el servicio de préstamo, seguido de un 14.65% entre 6-10 euros y 1.72% +20 euros. En cambio 18.90% de los usuarios de la biblioteca no contestaron.

Hemeroteca



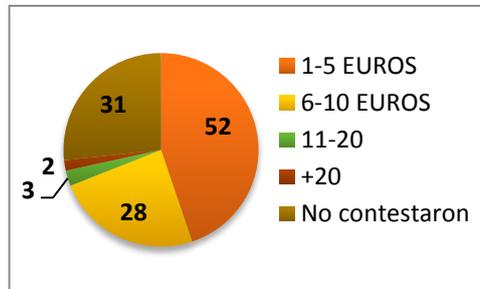
El 62.06% respondieron afirmativamente, a que estarían dispuestos a pagar entre 1-5 euros por este servicios, el 8.6% también pagarían, pero una cifra mayor, un 6-10 euros, sin embargo de los usuarios encuestados en la biblioteca el 18.90% no contestaron

Préstamo a domicilio



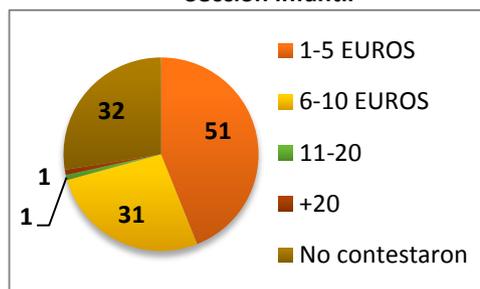
El 54.74% pagarían por este servicio entre 1-5 euros, el 20.80% también pagarían pero algo más, entre 6-10 euros, y un 0.86% entre 11-20/+20 euros.

Actividades culturales



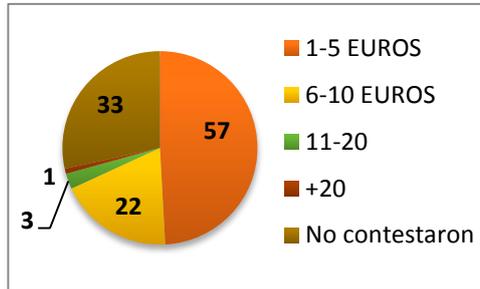
El 44.82% estarían dispuestos a pagar 1-5 euros en este servicio, frente al 26.72% de los usuarios de la biblioteca que prefirieron no contestar. El 24.13% pagaría entre 6-10 euros y un 2.51% entre 11-20 euros.

Sección infantil



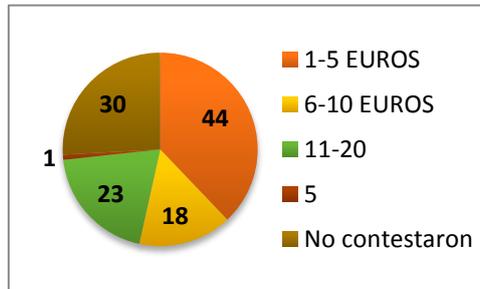
El 43.96% de los usuarios encuestados, estarían dispuestos a pagar por el servicio de sección infantil entre 1-5 euros un 43.96%, el 26.72% pagarían 6-10 euros. Y un 27.58% no estarían dispuesto a pagar por dicho servicio.

Cuenta Cuentos



Casi el 50% de los usuarios encuestados de la biblioteca, se decantan por pagar el servicio de cuenta cuentas entre 1-5 euros, el 27.58% pagarían 6-10 euros y un 2.58% entre 11-20 euros.

Conexión a internet

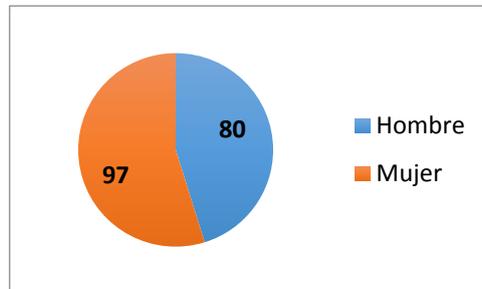


El 37.93% de los usuarios, estarían dispuestos a pagar entre 1-5 euros, por el internet, el 19.82% pagarían entre 11-20 euros y un 15.51% pagarían 6-10.

3.3.2.2 Colectivo de población general De Santa Marta de Tormes

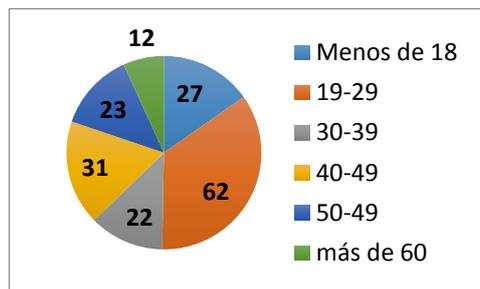
3.3.2.2.1 Datos del usuario

1) Seleccione el sexo al que pertenece



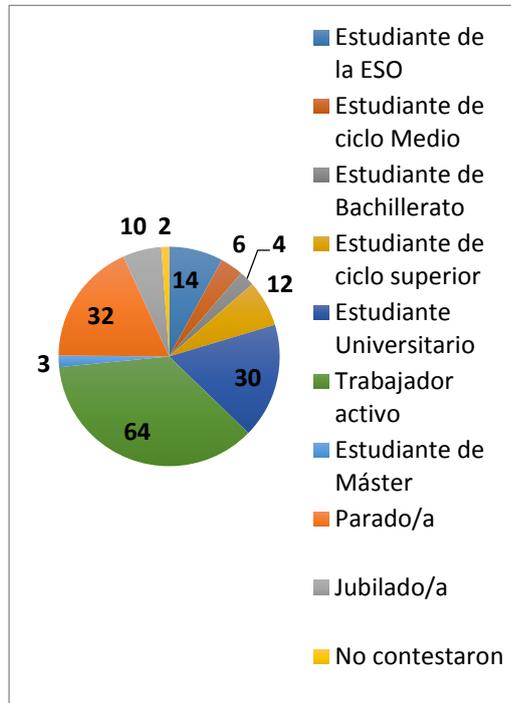
De los 177 encuestados, el 45.19% son hombres, frente al 54.80% de mujeres.

2) ¿A qué rango de edad pertenece?



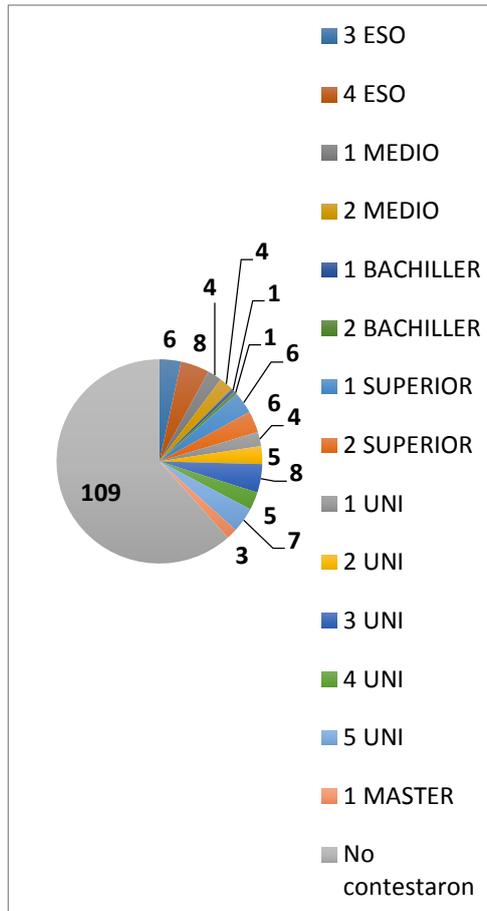
El rango de edad, es muy dispar, el sector que más predomina es el de 19-29 años, con un total del 35%, si se compara con el estudio anterior, el de usuarios, con un 14,7%, el porcentaje es mucho más elevado en el de la población. El segundo puesto correspondería al de 40-49, con un 17%, seguido con un 15.25% correspondiente a los menores de 18 años. El último puesto se lo lleva los mayores de 60 años, con un escaso 6,8.

3) ¿Cuál es su situación profesional?



De los 177 encuestados el 53.61% pertenece al sector de los estudiantes, que se distribuye de la siguiente manera, estudiante ciclo medio 18.07%, estudiante universitario 16.94%, estudiante de la ESO 7.90%, estudiante de ciclo superior con un 6.77%, El estudiante de bachillerato con un escaso 2.25% y por último los estudiantes de máster con un 1.69%. En segunda posición se encuentra el sector de los trabajadores con un 37.64% y en la última posición están los parados con un escaso 3.38%

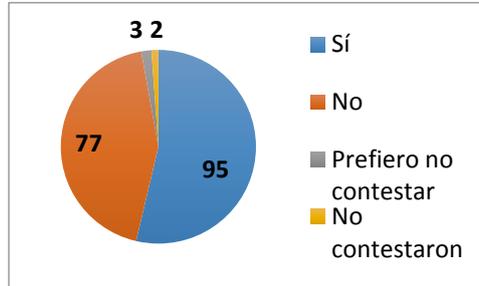
4) ¿Cuál es su situación profesional?



De los 177 encuestados, más del 60% no han contestado, el resto se distribuye de la siguiente manera. De los estudiantes de la ESO, hacen un total del 7.82%, el 4,51% corresponden a cuarto de la ESO, y un 3.38% a tercero de la ESO. Estudiante ciclo medio hace un total de 5.64% que se distribuye con un 2.82% en los dos cursos, tanto primero como segundo. En bachiller, el número de encuestados es muy reducido, sólo hay un 1.12% es decir 0.56% por cada curso. Del ciclo superior con un total de 6.72% que se corresponde un 3.38% de cada curso. Los estudiantes universitarios hacen un total de 13.53%, se distribuyen de la siguiente manera, en el primer curso con un 2.25%, segundo curso 2.82%, tercer curso 4.51%, cuarto curso 2.82% y quinto curso con un 3.95%. Por último estudiante de master con un escaso 0.56%.

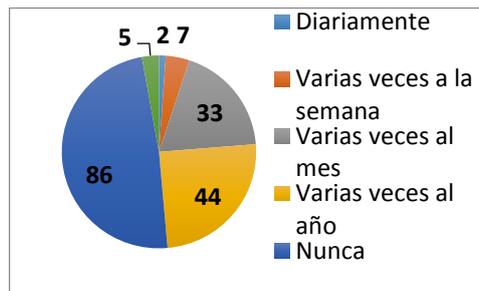
3.3.2.2.2 *Uso general de la biblioteca*

5) ¿Tiene carnet de la biblioteca?



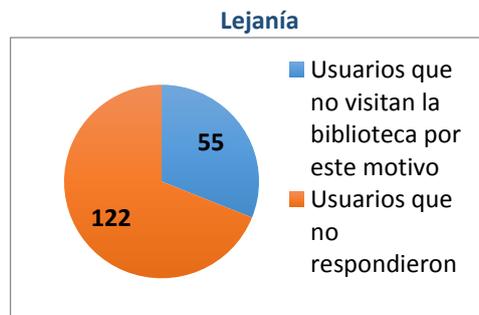
El 53.67% han respondido que sí, mientras que el 43.50% han respondido que no tienen.

6) ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?



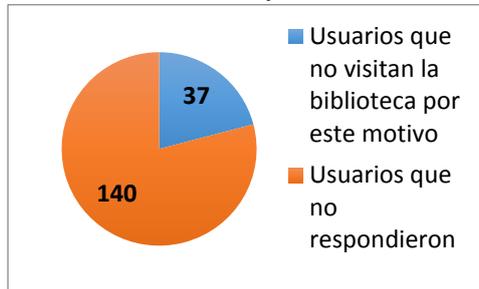
El 48.58% de los encuestado, respondieron que nunca habían visitado la biblioteca, frente al casi 25% que lo hacen varias veces al año. Un 19.77% visita el centro varias veces al mes, un escaso 1.12% lo hacen de manera diaria.

7) En caso de visitar la biblioteca, indique el motivo concreto



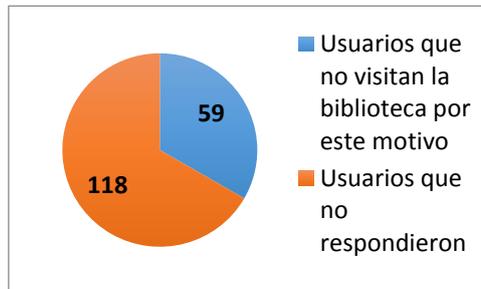
Un 31.07% no visitan la biblioteca porque dicen que está demasiado lejos.

Horario de apertura



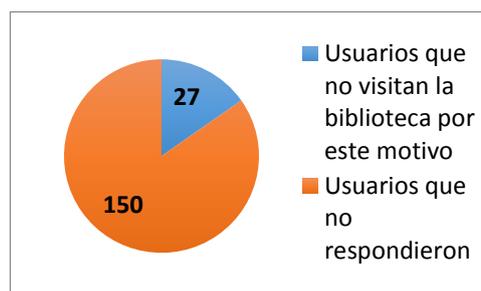
Sólo un 20% de los encuestados responden que no acuden a la biblioteca por el horario de apertura que tienen

No posee el material que necesita



El 33.33% han respondieron que no visitan la biblioteca porque el centro no tiene el material que necesitan.

Los materiales que siempre necesita están prestados



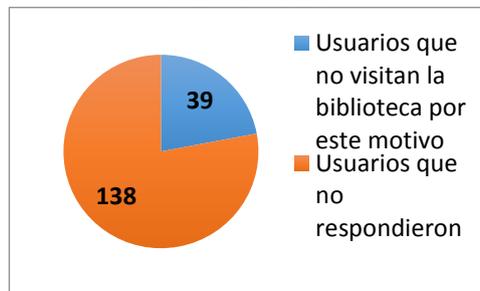
Un 15.25% de los encuestados no acuden a la biblioteca porque los materiales que siempre necesitan están prestados.

Personal incompetente y poco amable



Ante esta pregunta, un escaso 9.6% respondieron que no acuden a la biblioteca porque piensan que el personal es incompetente y poco amable.

Falta de sitios



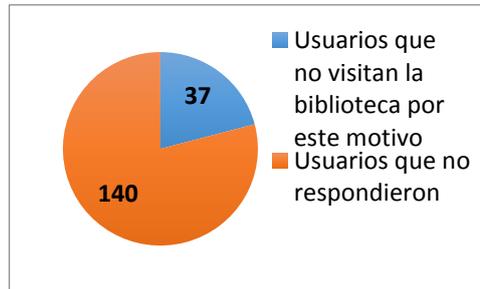
Un 22.03% no visitan la biblioteca por falta de sitios.

Los ordenadores están siempre ocupados cuando los necesito



El 16.38%, no visitan la biblioteca, ya que siempre que acuden al centro, los ordenadores están siempre ocupados

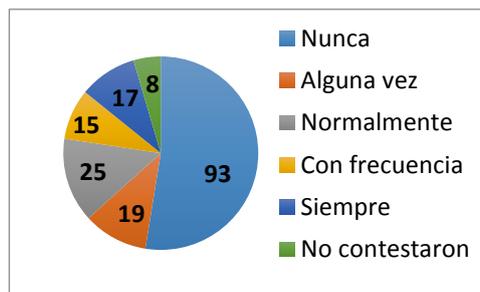
Encuentro la información que necesito en otro sitio



De los 177 encuestados, el 20.90% de los han respondido que no acuden a la biblioteca porque encuentran la información en otro sitio.

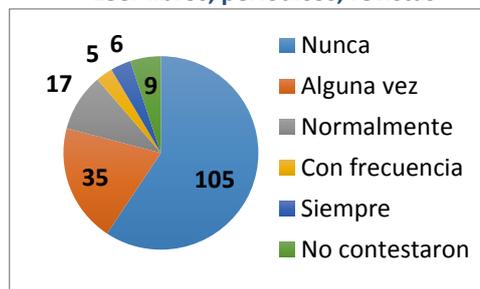
8) ¿Para qué visita la biblioteca?

Devolver libros



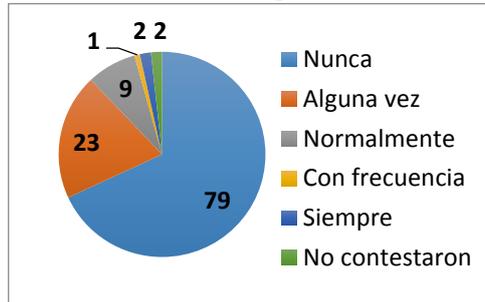
El 52.54% de los encuestados, dicen que nunca visitan la biblioteca para devolver libros, frente al 14.12% que lo hacen con normalidad, un 10.73% devuelven libros alguna vez. El 9.60% lo hacen siempre y un escaso 8.47% con frecuencia.

Leer libros, periódicos, revistas



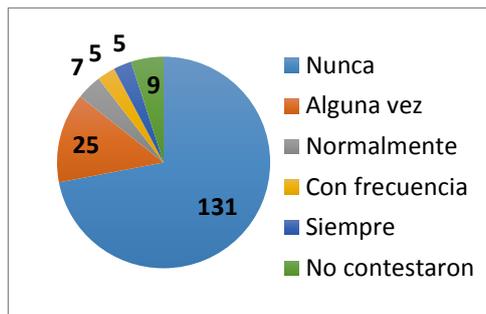
Más del 50% de los encuestados, respondieron que no acudían a la biblioteca para leer libros, periódicos y revistas. Un 19.77% lo hacían alguna vez, el 9.60% lo hacen normalmente y un escaso 5.08% y un 3.38%, siempre o con frecuencia respectivamente.

Conocer gente



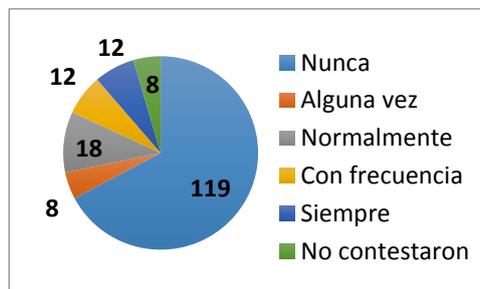
El 44.63% de los encuestados respondieron que nunca iban a la biblioteca a conocer gente, frente al 16.38% que respondieron que alguna vez lo han hecho, un 5.08% lo hacen normalmente y un escaso 1.12% siempre.

Consultar el correo



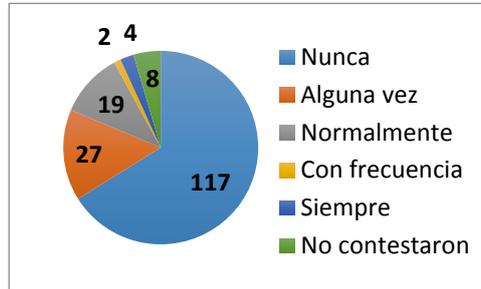
El 74.01% de la población, han respondido que no visitan la biblioteca para consultar el correo, un 14.12% lo hacen alguna vez y un escaso 2.82% lo suelen hacer siempre o con frecuencia.

Estudiar/trabajar



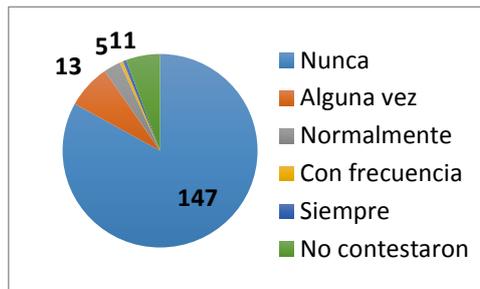
El 67.23% de los encuestados han respondido que nunca acuden a la biblioteca para estudiar o trabajar. Un 10.16% lo hacen normalmente y un escaso 6.77 lo suelen hacer siempre o con frecuencia.

Alquiler de películas, música



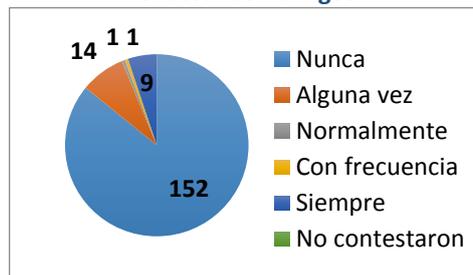
El 66.10% respondieron que nunca visitan la biblioteca para el alquiler de películas no de música, el 15.25% lo hacen alguna vez, en cambio el 4.51% y el 2.25% lo hacen normalmente o siempre.

Búsqueda de trabajo



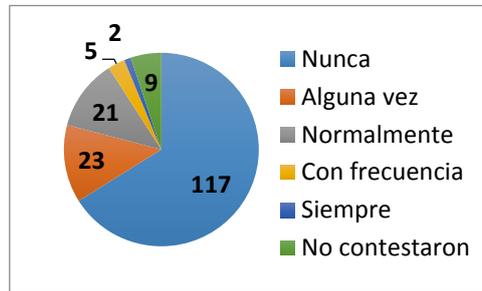
Más del 80% han respondido que nunca buscan trabajo en la biblioteca, un escaso 7.34% han respondido que lo hace alguna vez, y un 0.56% lo hacen siempre o con frecuencia.

Chatear con amigos



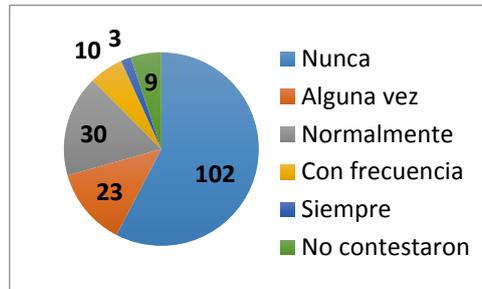
El 85.82% han respondido que nunca visitan la biblioteca para chatear con los amigos, frente al 7.90% y al 5.09% que lo hacen alguna vez o siempre.

Usar los ordenadores de la biblioteca



El 66.10% contestaron que nunca van a la biblioteca a usar los ordenadores, frente al 12.99% y 3.82 que lo hacen con normalidad o con frecuencia.

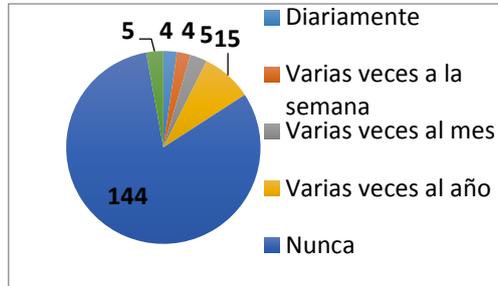
Pide ayuda al personal para resolver dudas



El 57.62% responden que nunca piden ayuda al personal bibliotecario cuando están en la biblioteca, el 16.94% contestaron que lo hacían con normalidad, un 12.99% alguna vez y un escaso 3.08% y 1.69% que lo hacen de siempre y con frecuencia.

3.3.2.2.3 *Uso del Catálogo*

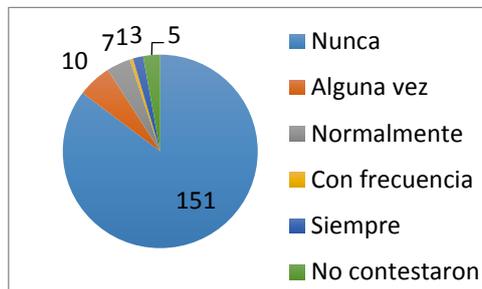
9) ¿Con qué frecuencia suele consultar el catálogo de la biblioteca?



Más del 80% de los encuestado han respondido que nunca han consultado el catálogo de la biblioteca, un 8.47% lo hacen varias veces al año, y un escaso 2.82% lo hacen semanalmente y varias veces al mes. Se deduce que este tipo de servicio es muy poco frecuentado por la población de Santa Marta de Tormes

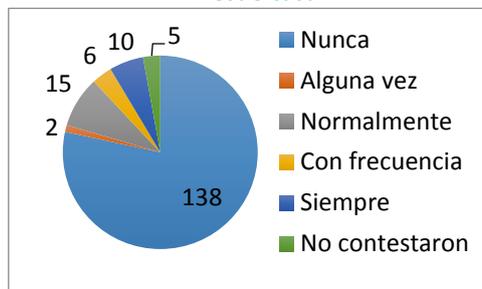
10) ¿Desde dónde consulta el catálogo de la biblioteca?

Desde el lugar de trabajo



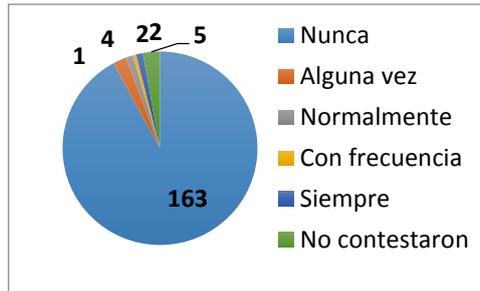
El 85.31% han respondido que nunca consultan el catálogo de la biblioteca desde el lugar del trabajo. Sólo el 5.64% lo hacen alguna vez y un escaso 1.69% y un 0.56% lo siempre o con frecuencia.

Desde casa



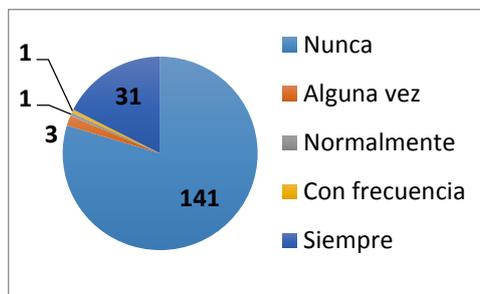
El 77.96% respondieron que nunca habían consultado el catálogo desde casa, frente al 8.47% que lo hacen normalmente y un escaso 5.64% que lo hace siempre

Desde la biblioteca



Más del 90% de los encuestados han respondido que no utilizan el catálogo desde la biblioteca. Sólo un escaso 2.25% lo hacen alguna vez y un 1.12% lo hacen siempre o con frecuencia.

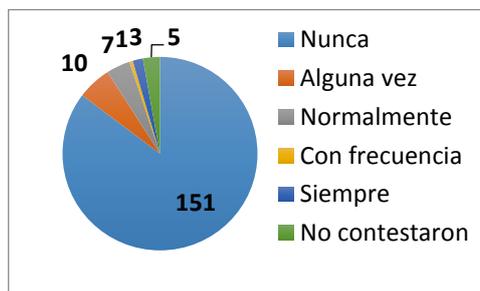
Desde lugar de estudio



Un 70.60% han respondido que nunca consultan el catalogo desde el lugar de estudio, un 17.51% lo hacen siempre, frente al escaso 1.69% y al 0.56% que lo hacen de alguna vez, o normalmente.

10) ¿Desde dónde consulta el catálogo de la biblioteca?

Desde el lugar de trabajo

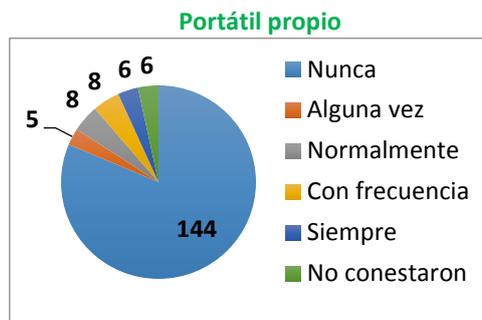


El 85.31% respondieron que nunca han consultado el catálogo de la biblioteca desde el lugar del trabajo, el 5.64% lo ha hecho alguna vez, y sólo el 1.69% lo ha hecho siempre.

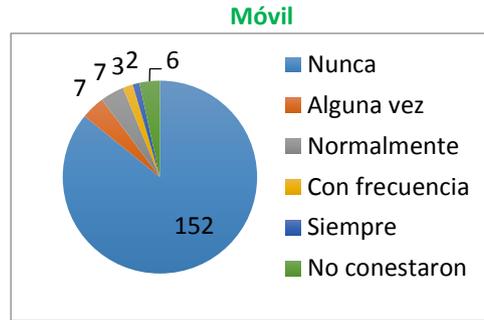
11) ¿Mediante qué dispositivos consulta el catálogo de la biblioteca?



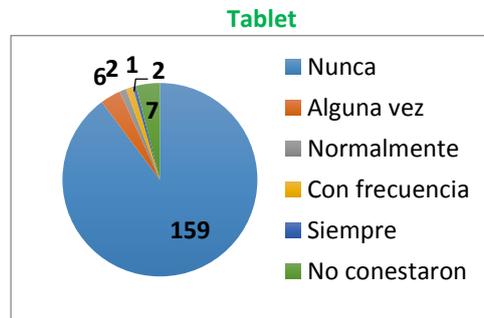
El 76.88% respondieron que nunca han utilizado los ordenadores del centro para consultar el catálogo de la biblioteca. Un 6.77% lo suele hacer con frecuencia y un 4.51% lo suelen realizar alguna vez.



Más del 80% han contestado que nunca utilizan un portátil propio para consultar el catálogo de la biblioteca, el 4.51% lo hace con normalidad y con frecuencia, frente al escaso 1.69% que lo realiza alguna vez.



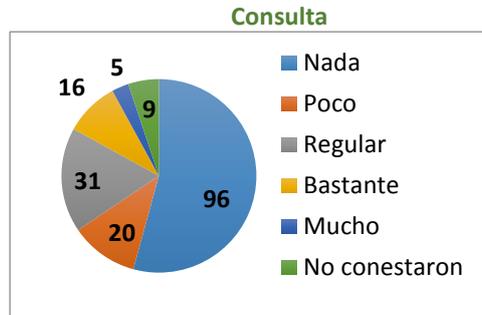
El 85.82% respondieron que nunca han utilizado el móvil para consultar el catálogo de la biblioteca. El 3.85% contestaron que consultaban el catálogo alguna vez y normalmente. Sólo un escaso 1.12% lo hacían siempre.



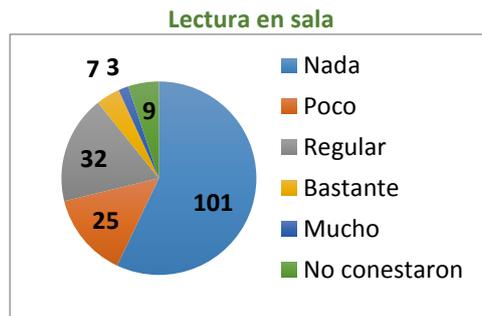
Casi el 90% de los encuestados, han respondido que nunca han consultado el catálogo desde una tablet. Sólo un 3.95% lo ha hecho con cierta normalidad, y un 1.12% lo hacen con frecuencia o siempre.

3.3.2.2.4 Uso de los servicios

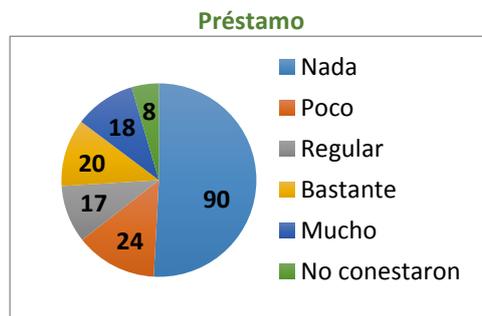
12) ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes servicios?



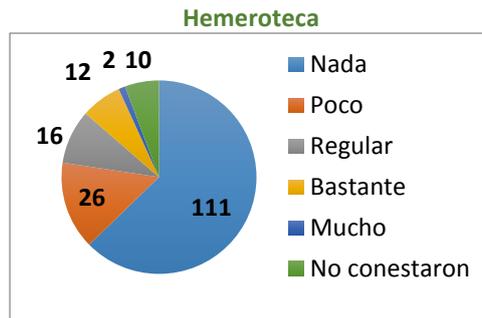
El 54.23% de los encuestados respondieron que no utilizaban nada la consulta, frente al 17.51% que lo usan con regularidad, el 11.29% poco y el 9.23% bastante.



Más del 50% contestaron que utilizan el servicio de lectura en sala, el 18.07% lo suelen usar con regularidad, el 14.12% lo utiliza poco, frente al 7.95% y 1.69% que lo utilizan bastante y mucho.



El 50% han contestado que no usan el servicio de préstamo para nada, un 13.55 lo suele utilizar poco, y un 10.16% y 9.60% lo utilizan mucho y de forma regular.



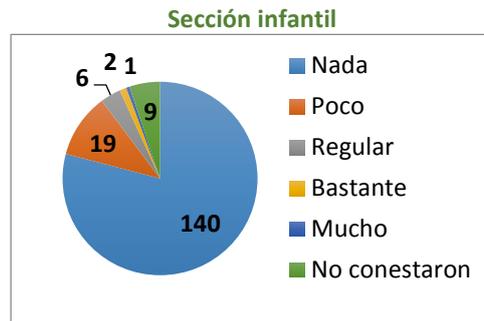
Un 62.71% respondieron que no usaban nada el servicio de hemeroteca, un 14.61% lo utilizan poco y un escaso 6.77%/3.38% lo suelen utilizar bastante y mucho, respectivamente.



Este servicio no es muy utilizado por la población de Santa Marta, puesto que más del 80% de los encuestados han respondido que no utilizan este servicio. Sólo un 5.64% lo usan mucho, frente al 2.25% que lo suelen utilizar de forma regular, bastante y poco.



Casi el 80% de los encuestados han respondido que no suelen utilizar este servicio, un escaso 9.03% lo usan poco y un escueto 1.12% bastante y mucho.



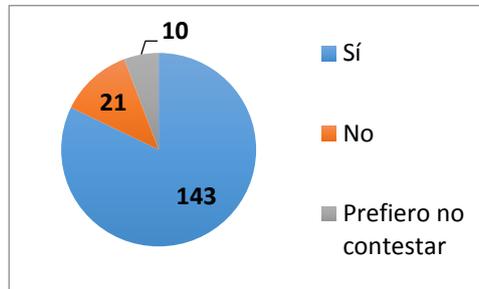
Un 79.09% han respondido que la sección infantil no la utilizan nada, frente al escaso 10.73% que lo suelen utilizar poco y el 3.38% que se beneficia de una manera regular.



El 85.82% respondieron que no usan el servicio de cuenta cuentos, Mientras que un escaso 6.21% lo suelen utilizar poco, y un escaso 1.12% lo han utilizado mucho.

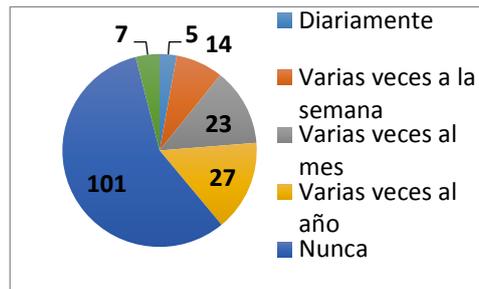
3.3.2.2.5 Uso de internet

13) ¿Tienes acceso a internet desde casa?



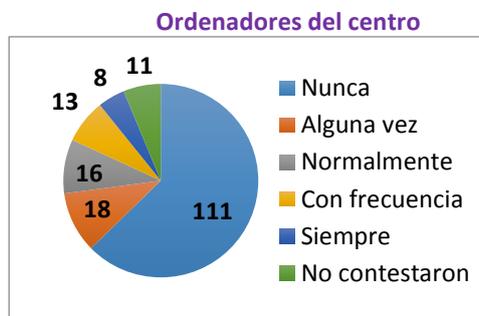
De los 177 encuestados, el 80.07% han respondido que sí tenían internet en sus casas, frente al 11.86 que han contestado que no.

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



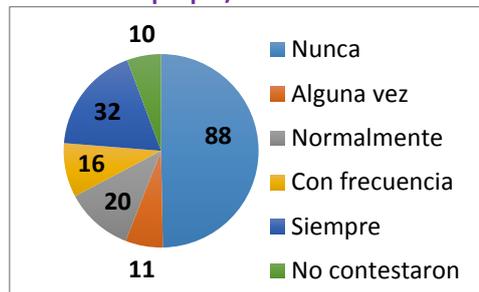
El 57.06% han respondido que nunca suelen utilizar el acceso a internet de la biblioteca. Un 15.25% lo hacen varias veces al año. El 7.34% se suele conectar varias veces al mes y un escaso 3.95% lo hacen de manera diaria.

15) ¿Mediante qué dispositivo accede a internet?



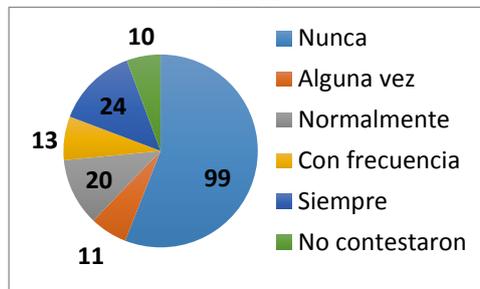
El 62.71% de los encuestados, respondieron que nunca se han conectado a internet desde los ordenadores del centro. Sólo un 10.10% lo ha hecho alguna vez, y el 4.51% lo hacen siempre.

Portátil propio/Ordenador de mesa



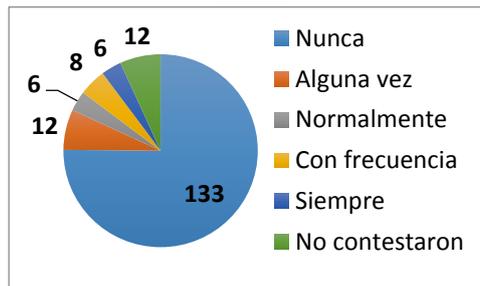
Casi el 50% de los encuestados han respondieron que nunca se han conectado a internet desde ordenador de mesa o un portátil propio. El 18.07% lo hacen siempre, el 9.03% lo suelen hacer con frecuencia y únicamente el 6.21% alguna vez.

Móvil



El 55.93% nunca se han conectado a internet con el móvil. El 13.53% se suele conectar siempre, con un 11.29% normalmente y un escaso 7.34% lo suele hacer con frecuencia.

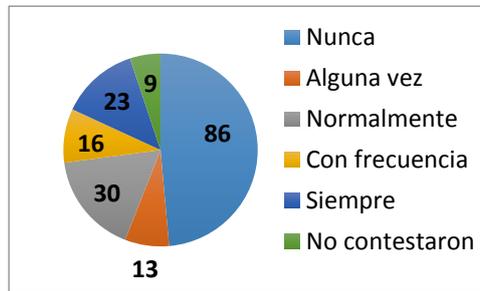
Tablet



Casi el 80%, respondieron que nunca han utilizado la Tablet para conectar al internet de la biblioteca. Únicamente el 6.77% lo hacen alguna vez, el 4.51% con frecuencia y el 3.38% siempre o con normalidad.

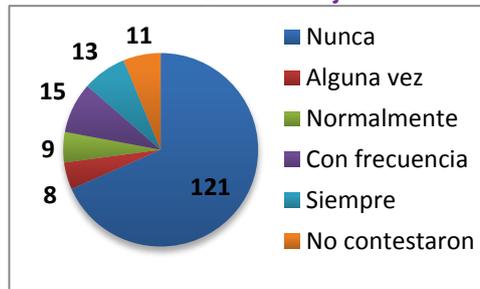
16) ¿Qué tipo de consulta realiza cuando está conectado a internet?

Consulta el correo



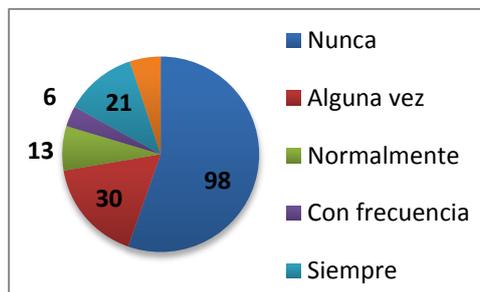
El 48.58% han contestado que nunca consultan el correo mientras están conectados a internet. El 16.94% han respondido que lo hacen normalmente. El 12.99% siempre y un 7.24% lo hacen alguna vez.

Busca trabajo



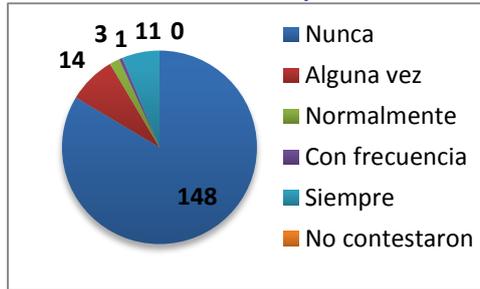
A la hora de buscar trabajo el 68.30% respondieron que nunca lo hacen mientras están conectados a internet. El 8.47% lo suelen hacer con frecuencia, y sólo el 5.08%/4.51% se suelen conectar para busca trabajo con cierta normalidad y alguna vez.

Interactuar con familia/amigos en las redes sociales



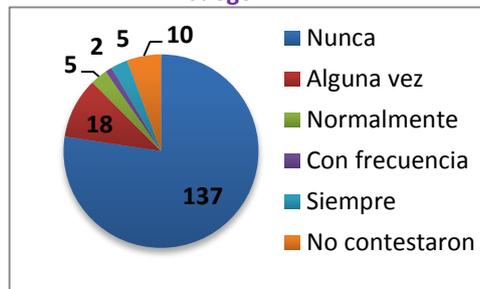
Más del 50% contestaron que nunca interactúan en las redes sociales mientras están conectados a internet, el 16.94% lo ha hecho alguna vez, y el 11.86%/7.34% lo hace siempre o normalmente.

Consulta el Opac



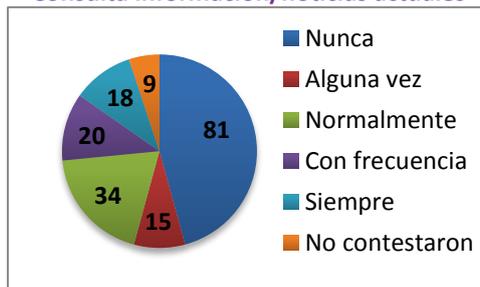
Más del 80% respondieron que nunca consulta el opac mientras están conectados a internet. Un escaso 7.90% lo hacen alguna vez, el 7.21% siempre, y un escueto 0.5% lo suelen consultar con frecuencia.

Juego



El 74.57% respondieron que nunca juegan mientras están conectados a internet. Sólo un 10.10% lo suele hacer alguna vez, y un escaso 2.82% suelen jugar siempre o con cierta normalidad.

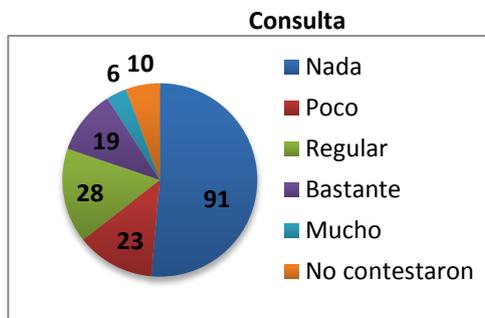
Consulta información/noticias actuales



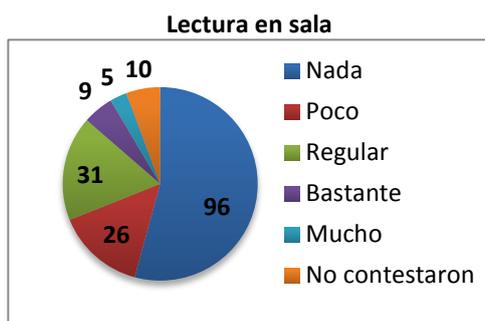
Un 45.76% contestaron que nunca consultan información mientras están conectados a internet. Frente al 19.20% que responden que suelen hacerlo con normalidad. El 11.29% con frecuencia y el 10.16% siempre.

3.3.2.2.5 *Beneficio e impacto de los servicios*

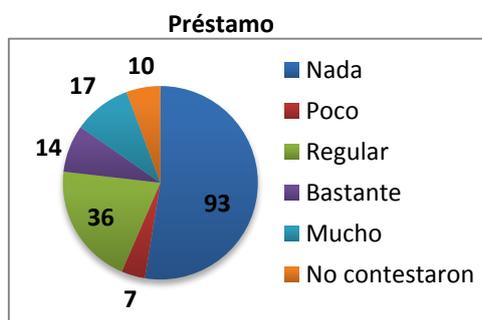
17) ¿En qué medida se ha beneficiado de los siguientes servicios?



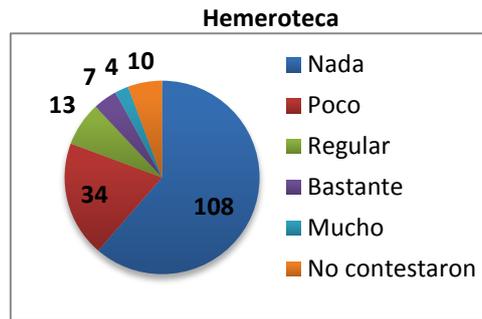
De los 177 encuestados, el 51.41% han contestado que no se han beneficiado en nada de dicho servicio. En cambio un 15.81% se ha beneficiado regular, seguido del 12.99% que han contestado que poco, frente al escaso 10.75% que respondieron que mucho.



El 54.73% respondieron que no se han beneficiado de este servicio, un 17.51% lo ha hecho regular, el 14.87% poco, y un escaso 5.08%/3.38% lo ha hecho bastante y mucho respectivamente.



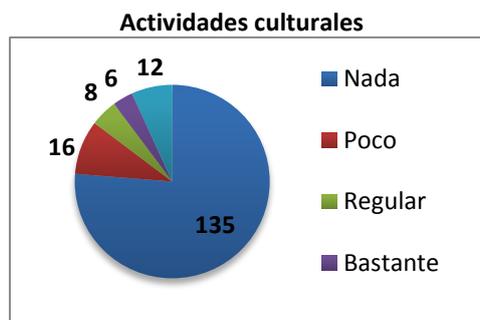
El 52.54% contestaron que no se han beneficiado del préstamo, frente al 20.91% que lo han hecho regularmente, el 9.60% se ha beneficiado mucho y un escaso 3.95% poco



El 61.01% de los encuestados respondieron que no se han beneficiado nada de este servicio. Un 19.20% poco, frente al 2.25% que se ha beneficiado mucho.



Más del 80% contestaron que no se han beneficiado en nada del préstamo a domicilio., sólo un 8.47% contestaron que mucho, frente a los escasos 1.69%/0.56% que han respondido que se han beneficiado bastante o regular.



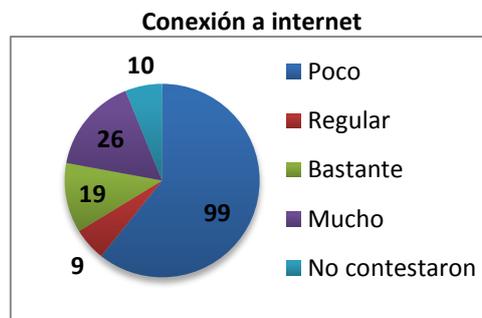
El 76.27%, respondieron que no se han beneficiado en nada de las actividades culturales de la biblioteca, un 9.03% poco, y un escaso 3.38% sólo se ha beneficiado bastante de dicho servicio.



Casi el 80% contestaron que no se han beneficiado en nada de la sección infantil, sólo un 8.37% se ha beneficiado poco, y un escaso 1.12% bastante

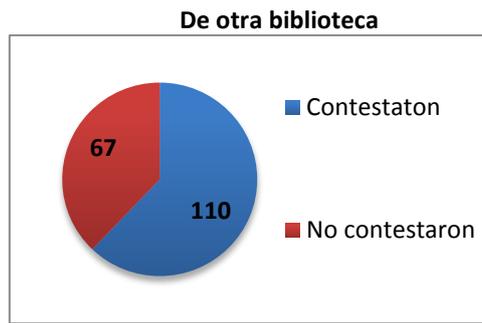


Más del 80% respondió que no se han beneficiado en nada de los cuenta cuentos. El 7.34% lo ha hecho poco, seguido del 6.72% que se han beneficiado mucho, frente al 1.12% que lo ha hecho bastante.

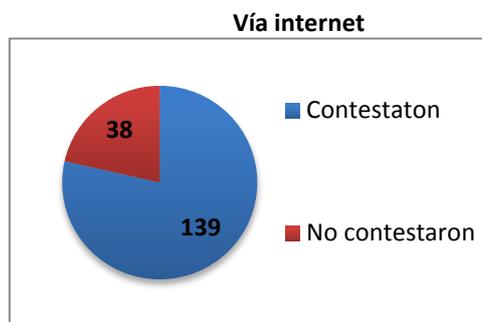


En este servicio, el 55.93% han contestado que se han beneficiado poco, el 14.68% mucho, el 10.73% han respondido que se han beneficiado bastante y un escaso 5.08% que se ha beneficiado regular.

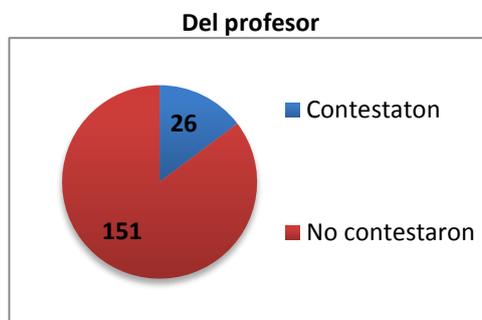
18) Si la biblioteca no existiera, ¿Podría obtener la misma información y ayuda en otro lugar?



El 62.14% de los encuestados, han respondido que si la biblioteca no existiera, podrían buscar la misma información, de otra biblioteca.



El 78.53% contestaron que buscarían esa misma información, por vía internet, si la biblioteca no existiría, frente al 21.46% que ha decidido no contestar.



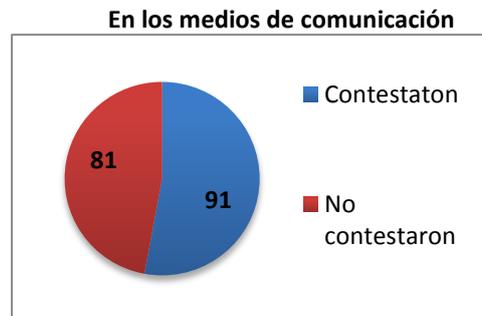
Sólo el 14.68% de los encuestados que respondieron a la pregunta, afirman que encontrarían la misma información, en el caso de que la biblioteca no existiera.



Únicamente el 16.38% de los encuestados, estarían dispuestos a buscar la misma información que ofrece una biblioteca, que la puedan sacar de los amigos. Frente al 83.61% que prefieren no contestar.

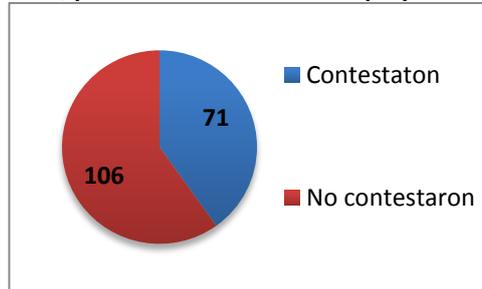


El 9.60%, respondieron que buscarían la misma información que ofrece la biblioteca, entre sus compañeros de trabajo.



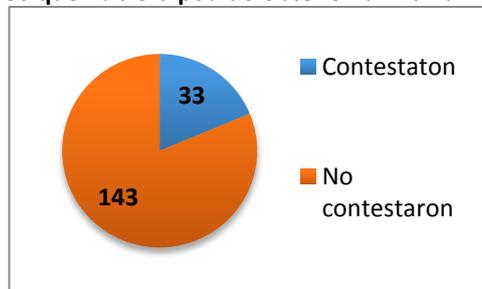
Un 51.41% de los encuestados, contestaron que estarían dispuesto a buscar la información que ofrece la biblioteca, en los medios de comunicación, frente al 45.70% que se han decantado por no contestar.

Quizás, pero me llevaría más tiempo y esfuerzo



Un 40.11%, respondió que encontrarían la misma información que ofrece una biblioteca, pero que le llevaría más tiempo y esfuerzo.

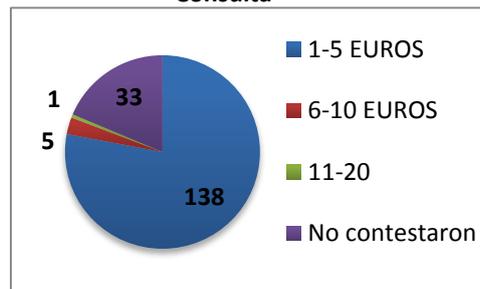
No, no creo que hubiera podido obtener la misma información



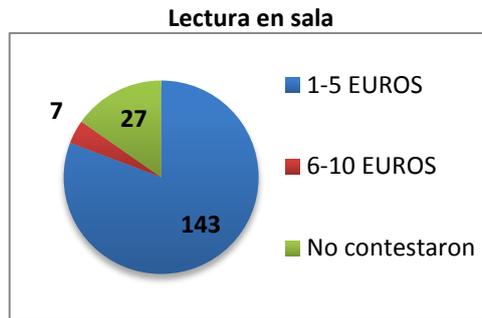
Sólo el 18.64% de los encuestados contestaron que no podrían buscar la misma información que ofrece un biblioteca.

19) Si la biblioteca no existiera ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por los siguientes servicios?

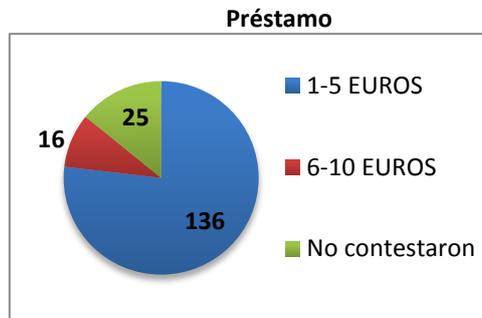
Consulta



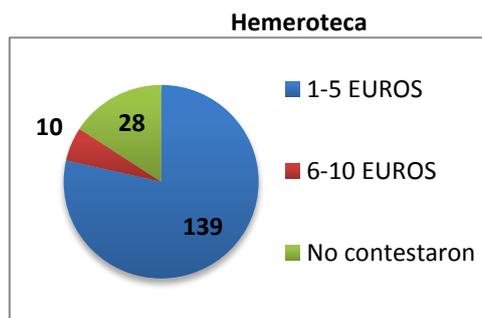
Un 77.96% respondieron que estarían dispuestos a pagar por este servicio, entre 1-5 euros, el 2.82% han respondido que prefieren pagar entre 6-10 euros, y sólo un 0.56% estarían dispuestos a pagar entre 11-20 euros por este servicio.



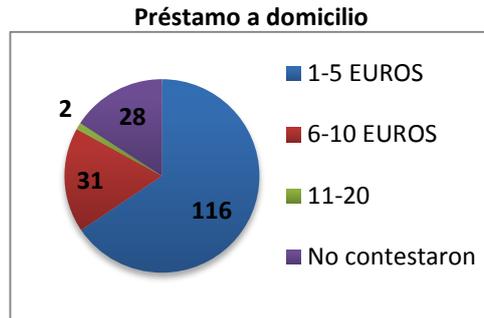
Más del 80% de los encuestados, han respondido que pagarían por el servicio de lectura en sala entre 1-5 euros, el 15.25% no han contestado, y sólo el 3.95% pagarían entre 6-10 euros.



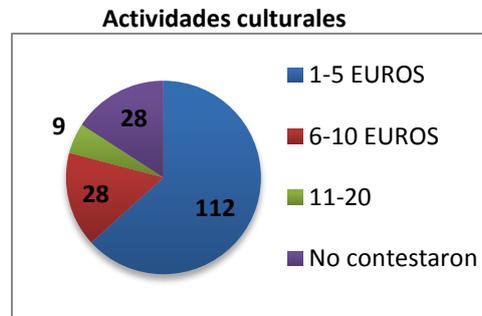
El 76.83% contestaron que estarían dispuestos a pagar por el servicio de préstamo entre 1-5 euros, el 14.12% no han contestado, y un 9.03% pagarían por este servicio entre 6-10 euros



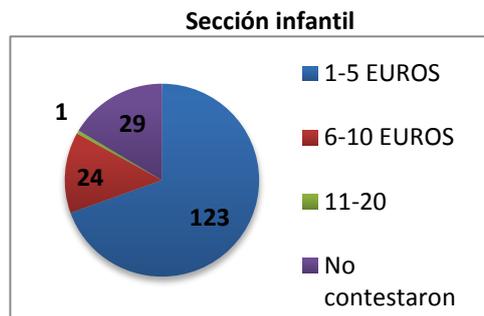
El 78.53% respondieron que pagarían entre 1-5 euros. Casi el 25% se han abstenido en contestar, mientras que el 5.64%, contestó que estarían dispuestos a pagar entre 6.10 euros por el servicio de hemeroteca



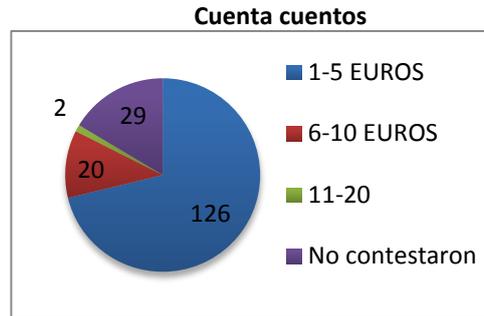
Un 65.53% de los encuestados, han contestado que estarían dispuestos a pagar por el servicio de préstamo a domicilio entre 1-5 euros. El 21.40% pagarían entre 6-10 euros. El 15.81% de los usuarios, han decidido no contestar, y un escaso 1.12% pagarían entre 11-20 euros.



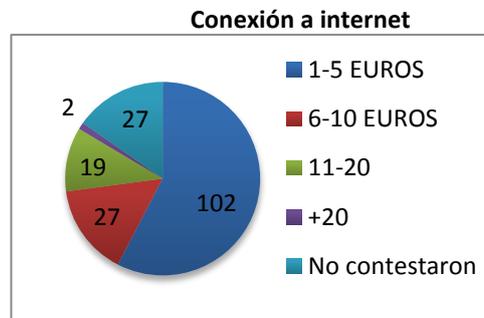
El 63.27% respondieron que pagarían entre 1-5 euros por este servicio. Un 15.81% han contestado que estarían dispuestos a pagar entre 6-10 euros, y un escaso 5.08% pagarían entre 11-20 euros.



El 69.49%, han respondido que estarían dispuestos a pagar por este servicio entre 1-5 euros, el 16.31% no han contestado. El 13.55% han contestado que pagarían entre 6-10 euros y un escaso 0.35% pagarían entre 11-20 euros.



Más el 70% de los encuestados contestaron que estarían dispuestos a pagar por el servicio de cuenta cuentos entre 1-5 euros, el 17.38% no contestaron, un 11.29% pagarían entre 6-10 euros, y un escaso 1.12% de la población encuestada, estarían dispuestos a pagar entre 11-20 euros

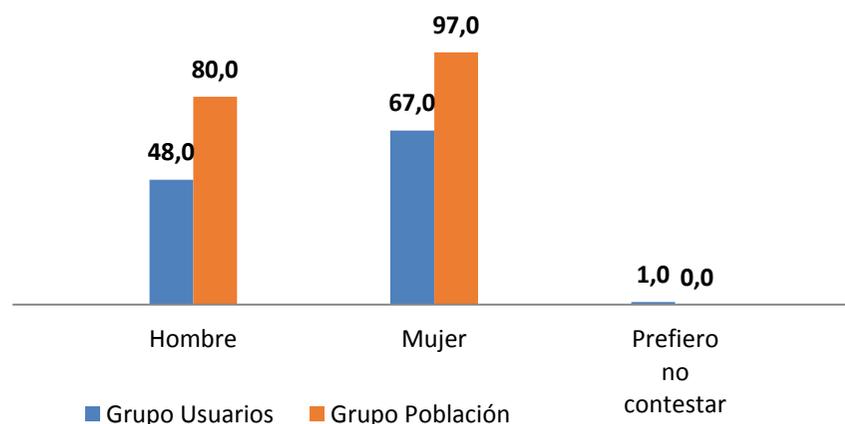


Casi el 60% han respondido que pagarían por el servicio de conexión a internet entre 1-5 euros, el 15.25% pagarían entre 6-10 euros., un 10.73% entre 11-20 euros, y un escaso 1.12% de la población encuestada, estarían dispuesta dos a pagar más de 20 euros por dicho servicio.

3.3.2.2. Comparación de los resultados de ambos colectivos

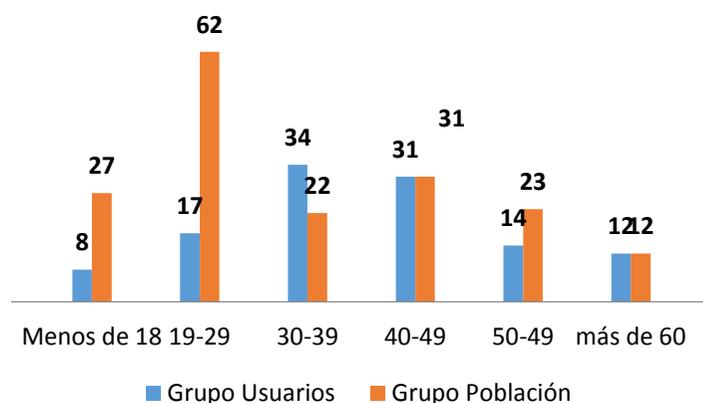
3.3.2.2.1. Datos del Usuario

1) Seleccione el sexo al que pertenece



Los porcentajes de hombres y mujeres en ambos grupos, son muy similares. En el grupo de usuarios, el porcentaje de hombres corresponde a un 41.37%, mientras que en el grupo de población es de 45.19%. Como se puede apreciar son datos muy parecidos, en los dos grupos a estudio. Mientras que en el grupo de las mujeres sucede algo similar, un 57.75% en el grupo de usuarios y un 54.80% en el de la población. No mucha diferencia significativa en ambos.

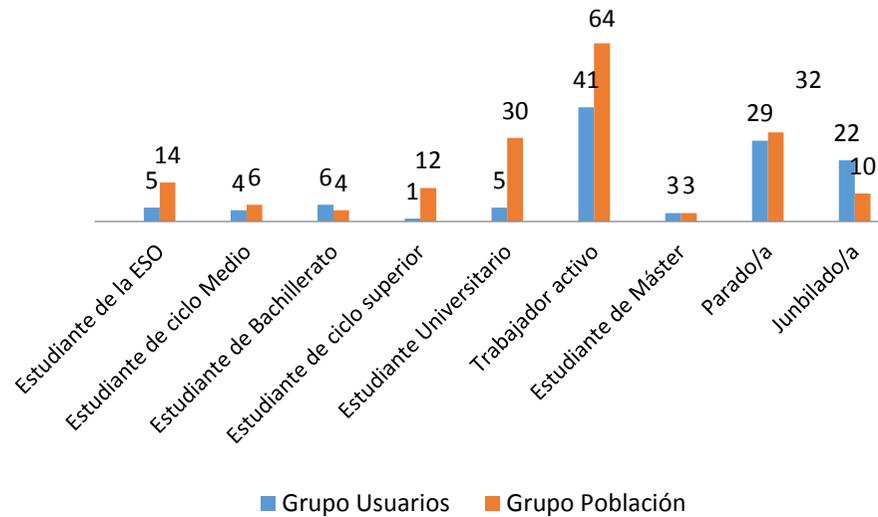
2) ¿A qué rango de edad pertenece?



Como se puede observar, la distribución en función del rango de edad es muy disperso, por una parte en el grupo de población, hay más encuestados pertenecientes a un rango de edad que va entre 19-29 y los 30-39 años que se encuentran en las últimas posiciones, por tanto hay menos encuestados en los sectores de edades pertenecientes al grupo menores de 18 años, con un 15.25% y los mayores de 60 años, con un dato muy paupérrimo del 6.8%.

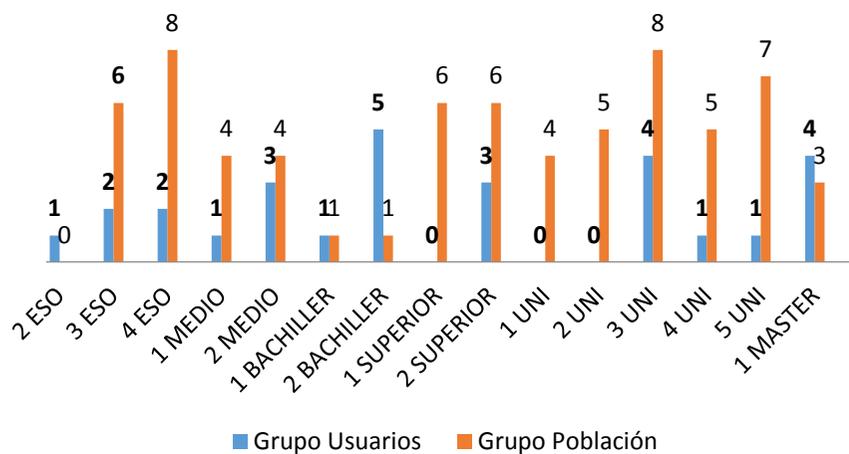
En cambio en el grupo de usuarios; donde hay mayor número de encuestados es; entre los rangos de edad pertenecientes a los 30-39 y 40-49 años y en las última posiciones, sucede algo parecido que en el grupo de población, se encuentran los rangos de edad pertenecientes a los mayores de 60 años, con un 15.1% y los menores de 18 años, con un 7.1%.

3) ¿Cuál es su situación profesional?



La situación profesional en ambos grupos, al igual que en la anterior pregunta, es también muy dispar. Por una parte, en el grupo de usuarios, la situación profesional que más encuestados tienen es el sector de los trabajadores con un 35%, después van los parados con un 25%, jubilados con el 19% y por último el sector de los estudiantes, con un 16%. En cambio, en el grupo de población es totalmente a la inversa, el grupo que mayor porcentaje tiene es el de los estudiantes con un 38.98%, seguido de los trabajadores activos con un 37.41%, el sector de los jubilados en el tercer puesto con un 5.64% y como última opción los parados, con un escaso 3.38% de los encuestados.

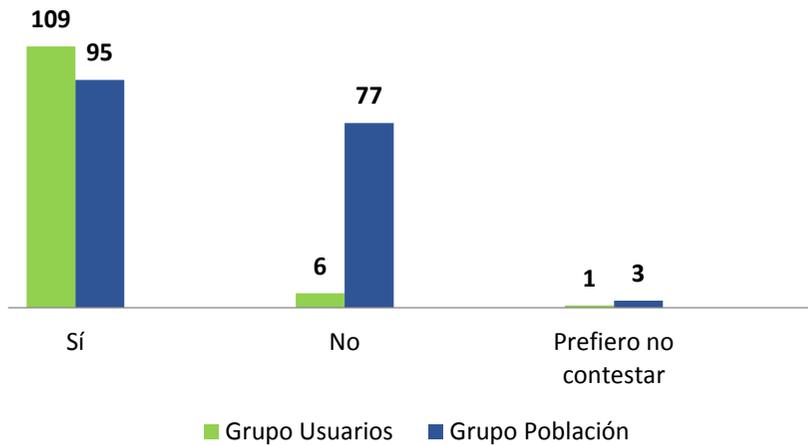
4) En caso de ser estudiante, seleccione el nivel en que se encuentre.



Ambos grupos de estudiantes siguen una distribución muy parecida, tanto en el grupo de usuarios como el de la población, salen los universitarios, con un 5.87% y 13.55% respectivamente, es obvio que los porcentajes no sean iguales, puesto que el porcentaje proporcional al grupo de usuarios es mucho menor que en el grupo de población. Como segunda opción los estudiantes de la ESO se imponen en el grupo de población, en cambio en el grupo de usuarios, como segundo puesto se encuentran los estudiantes de bachillerato. Y en última posición, en los dos grupos a estudio están los estudiantes de másteres con un escaso 0.56% y 0.99% respectivamente.

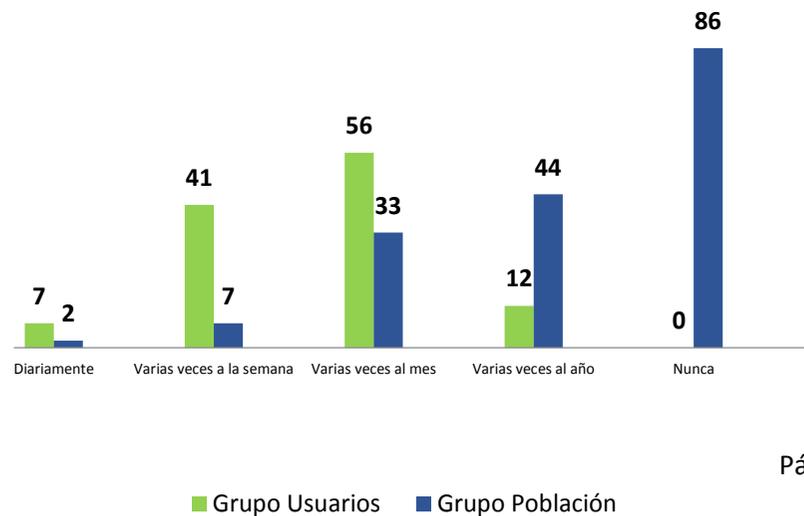
3.3.2.2.2 *Uso general de la biblioteca*

5) ¿Tiene carnet de la biblioteca?



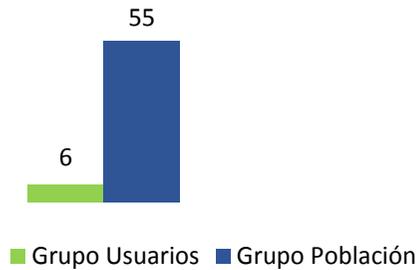
En el sector de los usuarios, el 93.96% de los encuestados, han respondido que sí tienen carnet de la biblioteca, frente al sí del grupo de población, que solo han respondido afirmativamente el 53.67%. Respecto al no, el grupo de usuarios apenas llega al 5% y en el grupo de la población se estima que un 43.67% no tienen carnet

6) ¿Con que frecuencia suele visitar a biblioteca?



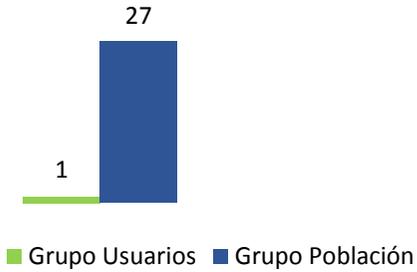
Uno de los datos más llamativos, tal y como se puede ver en la gráfica, es que 86 personas, nunca han acudido a la biblioteca. Lo que significa que casi el 50% de los encuestados del grupo población nunca han frecuentado el centro. Esas 44 personas, lo que corresponde al 25% de las que han contestad, en el grupo de población, afirman que van varias veces al año, dato que contrasta con el grupo de usuarios, que sólo han marcado un escaso 10%. Lo que se puede deducir a simple vista en esta gráfica, es que el grupo población frecuenta muy poco la biblioteca.

Lejanía



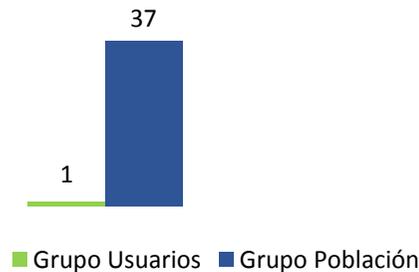
En el grupo de población más del 30% no acuden a la biblioteca, sólo un 5.17% del grupo de usuarios han contestado que van al centro por este mismo motivo.

Los materiales que siempre necesita están prestados



Un 15.25% del grupo de población, han contestado que no suelen acudir a la biblioteca porque los materiales que necesitan están siempre prestados. Y sólo un escaso 0.86% respondió que iban por dicho motivo.

Horario de apertura inadecuado



El 20.90% del grupo de población han contestado que suelen visitar la biblioteca por el horario de apertura, y únicamente el 0.86% de los usuarios afirman esta opción.

Personal incompetente y poco amable



En este caso ambos grupos, contestaron con un porcentaje bastante bajo; en el caso del grupo de usuarios, consideran que el trato hacia ellos es amable y los profesionales que los tratan son competentes. En el caso del grupo población sólo un 9.60%, respondieron afirmativamente.

No posee el material que necesita



El 33.33% del grupo población respondieron que no tenían los materiales que necesitaban en el centro, mientras que el 0.86% de los usuarios de la biblioteca, contestaban lo mismo.

Falta de sitios



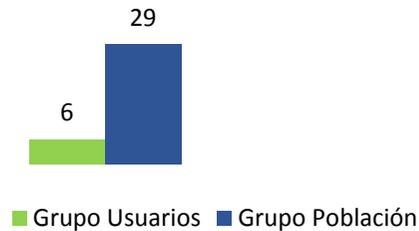
El grupo de usuarios, ante esta pregunta sólo contestó una persona, en cambio el grupo de población, con un 22.03% respondieron que no van al centro por falta de sitios.

Demasiado ruido



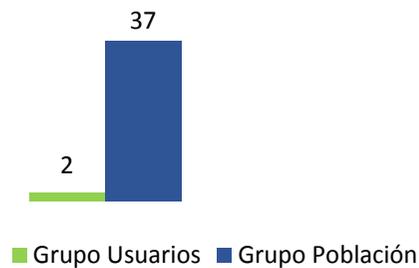
El 2.5% del grupo de usuarios respondieron que había demasiado ruido en el centro, y el 15.25% de la población afirmaban lo mismo.

Los ordenadores están siempre ocupados cuando los necesita



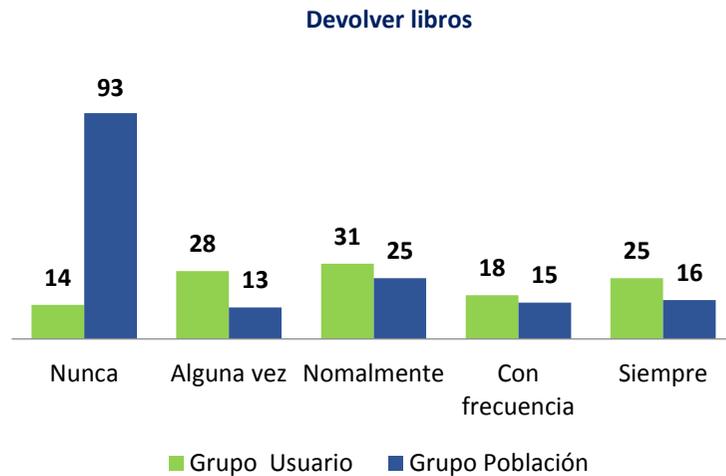
El 5.12% de los usuarios contestaron que los ordenadores del centro siempre están ocupados cuando los necesitan, frente al 16.31% de la población que afirman lo mismo. La biblioteca sólo cuenta con dos ordenadores de mesa, lo que ciertas ocasiones para los usuarios, puede suponer un problema.

Encuentro la información en otro sitio



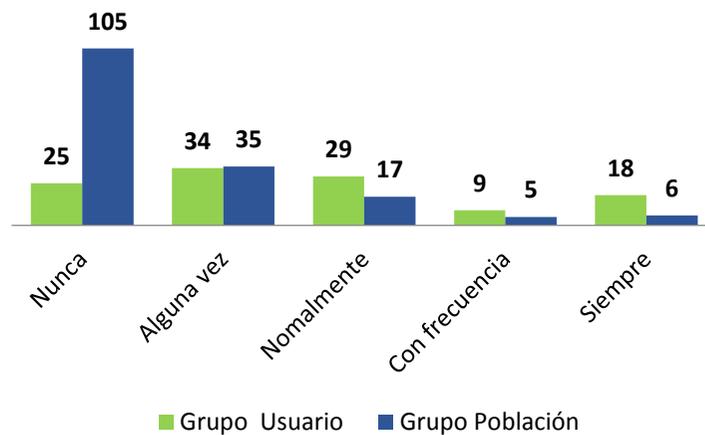
El 20.90% del grupo de población afirman que no encuentran la información que necesitan en otro sitio, generalmente suelen ser los estudiantes, frente al escaso 1.72% del grupo de usuarios, que también lo hacen.

8) ¿Para que visita la biblioteca?



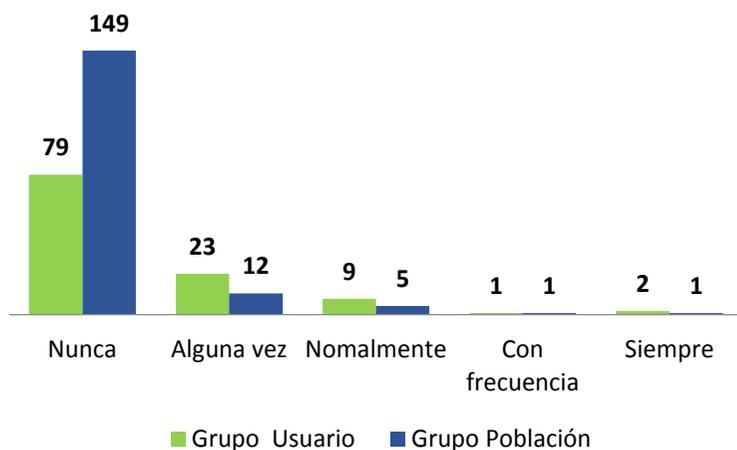
El grupo de usuarios, tal y como se puede ver en la gráfica, el 26.72% han respondido que suelen devolver libros con cierta normalidad, frente al grupo de población que más de la mitad de los encuestados han respondido que nunca acuden la biblioteca para devolver libros. A simple se vista se puede ver que el grupo de población no suele utilizar este servicio con frecuencia.

Leer libros, devolver periódicos, revistas...



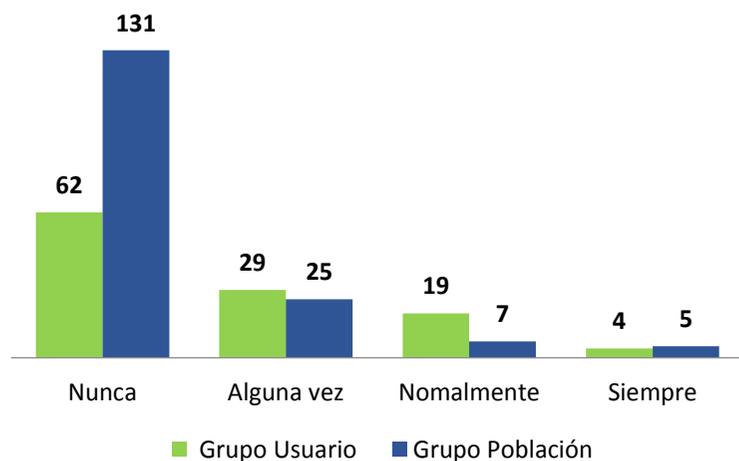
Algo similar sucede con esta pregunta, pero en este caso es mucho más visible. En el grupo de población casi el 60% de los encuestados han respondido que nunca han utilizado este servicio, y un escaso 0.3% lo hacen siempre. En cambio en el grupo de usuarios, aunque no es uno de los servicios más utilizados, los resultados se podrían considerar aceptables, un 30.06% lo han utilizado alguna vez, y un 15.51% lo han usado siempre.

Conocer gente



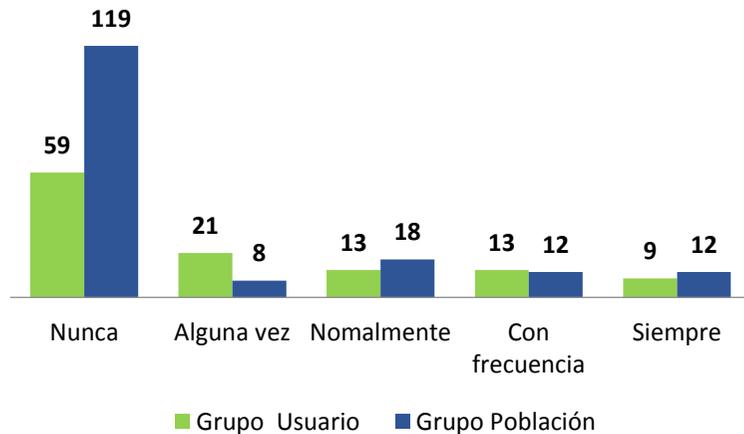
Ambos grupos ante esta pregunta, han respondido de manera similar, por una parte, el grupo de población con más del 80% han contestado que no visitan la biblioteca para conocer gente y el grupo de usuario casi el 70% de los encuestados, responden de forma similar.

Consulta correo



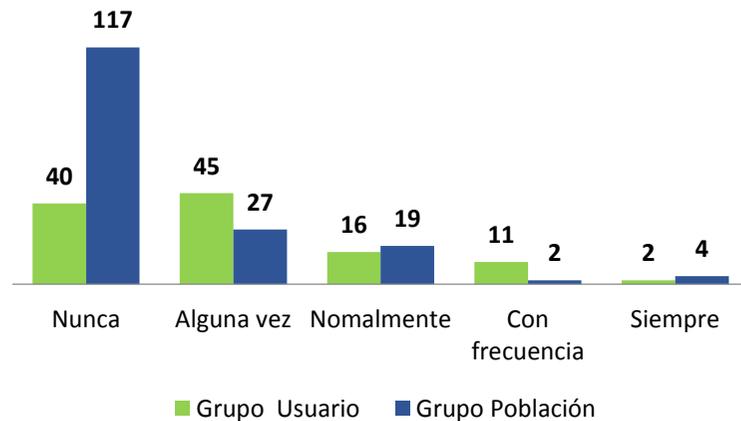
Al igual que la anterior pregunta, ambos grupos se ponen de acuerdo por contestar que nunca acuden a la biblioteca para consultar el correo, pero en este caso hay ligeras subidas por parte de ambos grupos en lo que a frecuencia de uso se refiere. Por ejemplo el grupo de usuarios el 16% de los encuestados, suelen consultar el correo normalmente frente al 14% del grupo de población que suele hacer alguna vez.

Estudiar/Trabajar



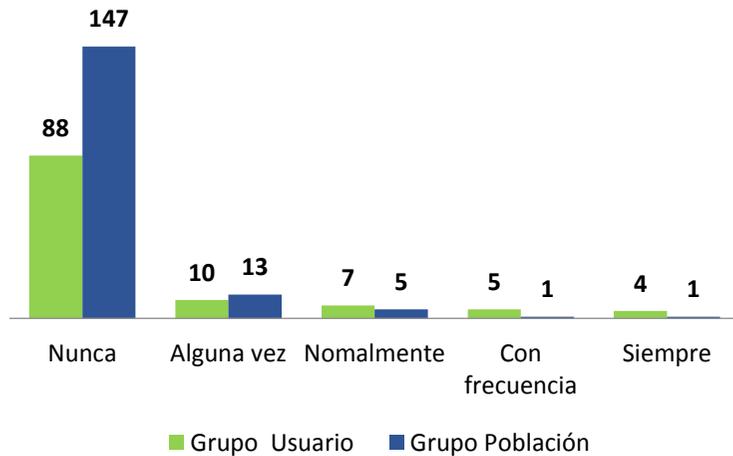
Ambos grupos no suelen visitar la biblioteca de manera frecuente para estudiar o trabajar ya que en el grupo de población casi el 70% de los encuestados han respondido que nunca lo suelen hacerlo, y en el caso del grupo de usuario el 50% tampoco. El otro 50% de usuarios se distribuyen de la siguiente manera casi, el 12% lo suele hacer normalmente y con frecuencia, y sólo un escaso 7.75% siempre.

Alquiler de películas, música



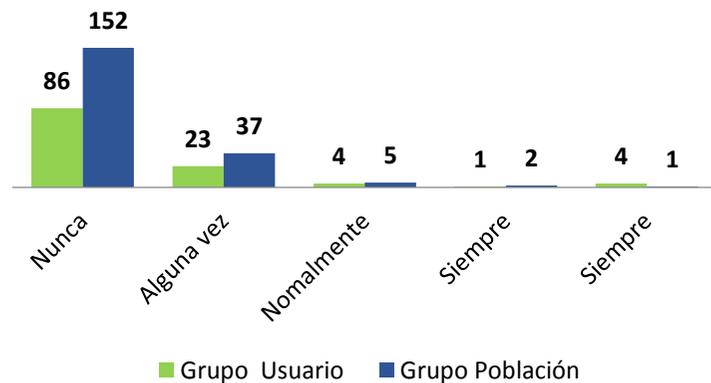
En el grupo de población el 66.10% no suelen alquilar ni películas ni música de la biblioteca; el 15.23% lo hacen alguna vez y sólo un escaso 2.25% lo hacen siempre. Está claro que este servicio lo utilizan con más frecuencia el grupo de usuarios ya que sólo un 34% de los encuestados han respondido que nunca lo han utilizado, el 38% lo suelen utilizar alguna vez y el 13.74% con cierta normalidad.

Búsqueda de trabajo



En este caso ambos grupos van a la par, ya que más del 80% del grupo de población no acuden a la biblioteca a buscar trabajo algo similar sucede con el grupo de usuarios, el 75% de los encuestados responden lo mismo, no acudirían a la biblioteca exclusivamente para buscar trabajo.

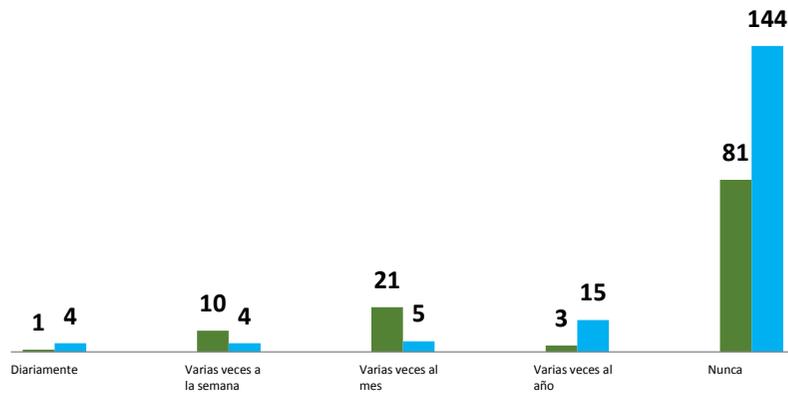
Chatear con los amigos



A la hora de chatear con amigos sucede algo parecido que en la anterior pregunta, ambos grupos no acudirían a la biblioteca sólo para interactuar en las redes sociales con sus amigos o familiares.

3.3.2.2.3. *Uso del catálogo*

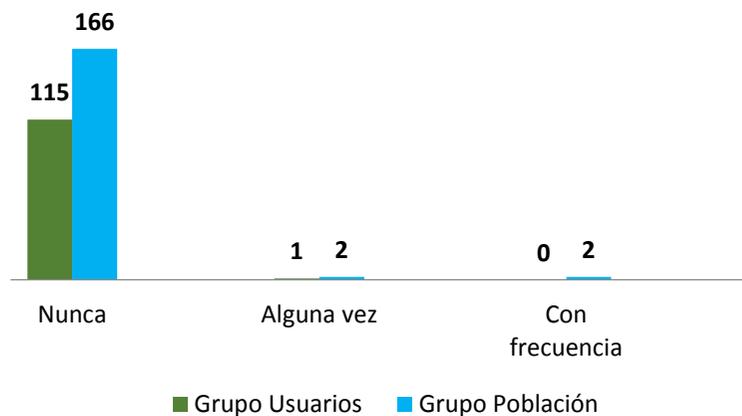
9) ¿Con qué frecuencia suele consultar el catálogo e la biblioteca?



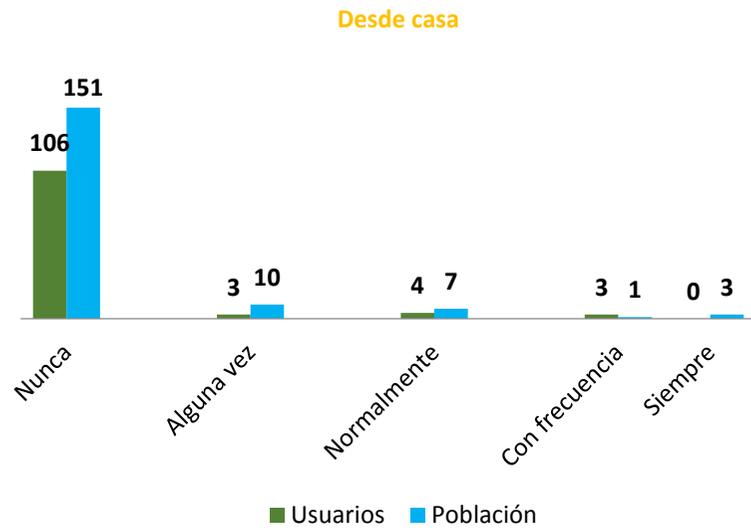
El catálogo de la biblioteca no es uno de los servicios que ningún grupo, tanto usuarios como población, suele utilizar. Sólo con mirar en la gráfica se puede apreciar que más del 80% de los encuestados, pertenecientes al grupo de población no suele utilizar nunca este servicio, y casi el 70% del grupo usuarios tampoco.

10) ¿Desde dónde consulta el catálogo de la biblioteca?

Desde el lugar de trabajo



Ante esta pregunta hay unanimidad en ambos grupo, el 99% del grupo de usuarios nunca han consultado el catálogo de la biblioteca desde el lugar de trabajo y un 93.6% de los usuarios pertenecientes al grupo de población tampoco.

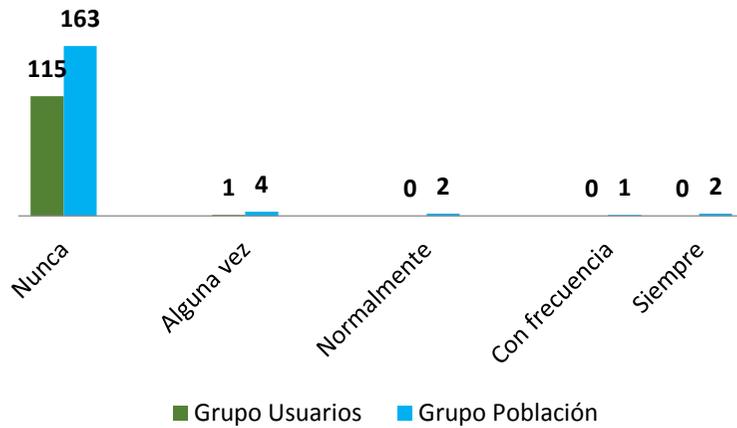


En este mismo caso, ambos grupos con más del 90% de los encuestados, han respondido que nunca visitan el catálogo de la biblioteca desde casa, un escaso 3.95% del grupo de población han respondido que suelen visitar el catalogo desde sus casa con cierta normalidad y el 3.34% del grupo de usuarios también lo realiza con cierta normalidad.



Casi el 80% de los encuestados en ambos grupos, respondieron que nunca han visitado el catálogo desde la biblioteca, sólo un 5.64% del grupo de población lo suele hacer siempre.

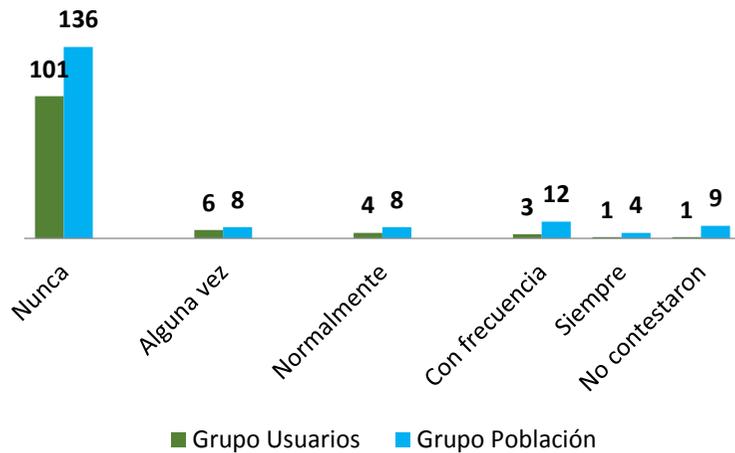
Desde el lugar de estudio



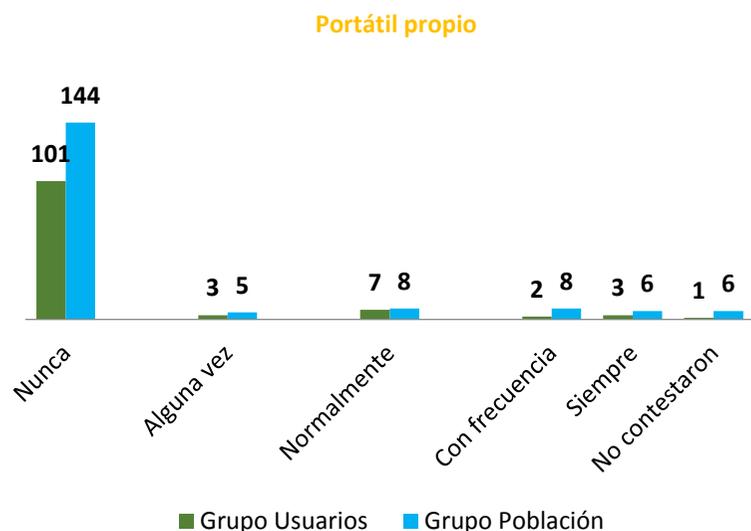
Los dos grupos de encuestados han respondido que nunca han visitado el catálogo de la biblioteca desde el lugar de estudio, lo que supone que casi el 99% de los encuestados en ambos grupos no lo han hecho

11) ¿Mediante qué dispositivo consulta el catálogo?

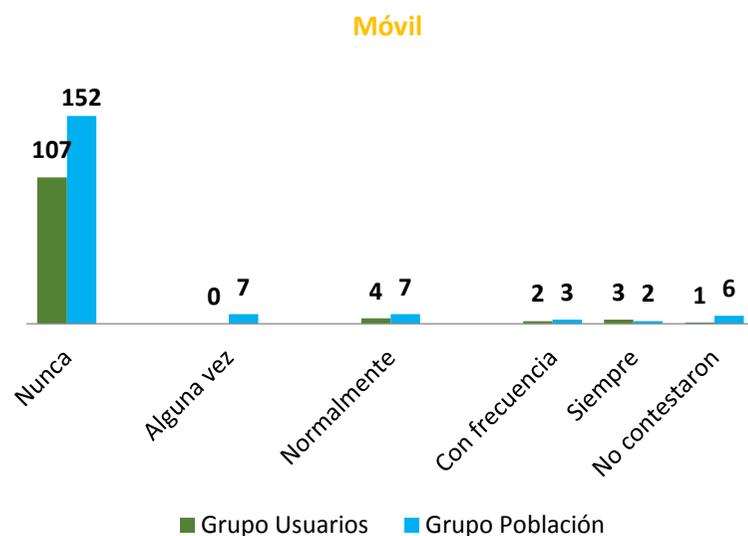
Ordenadores del centro



El grupo de usuarios han contestado que casi el 90% de los encuestados nunca han visitado el catálogo de la biblioteca desde algún ordenadores del centro, sólo el 2.86% han respondido que lo suele hacer con relativa frecuencia. El grupo población es semejante, el 76% han respondido que nunca han visitado el catalogo desde los ordenadores del centro, un 6.77% lo hace normalmente y un escaso 5.86% con cierta frecuencia.



Ambos grupos, tanto población como usuarios han respondido que nunca visitan el catálogo de la biblioteca con su portátil propio, el 81% y el 87% respectivamente, frente al escaso 4.51% de la población que lo hace con cierta frecuencia y el 6% de los usuarios que lo hace con normalidad.

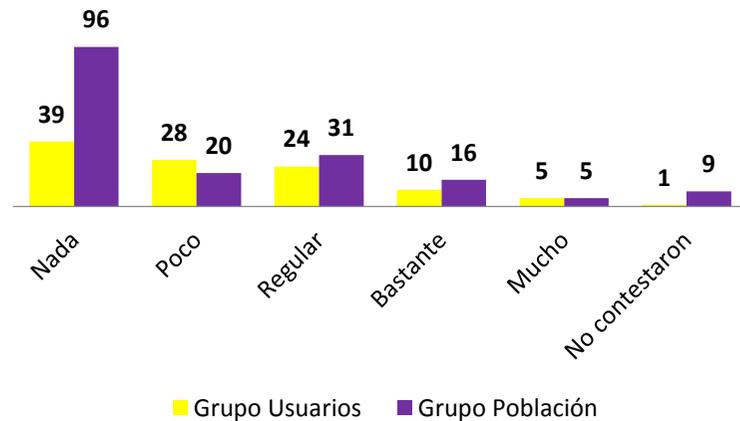


Con el dispositivo móvil sucede lo mismo que en el apartado del uso del catálogo, no suelen consultar el catalogo desde móvil. En esta sección de la encuesta ambos grupos han contestado exactamente lo mismo. No es un servicio muy utilizado, igual sea por el desconocimiento de que existe o simplemente es que no saben utilizarlo.

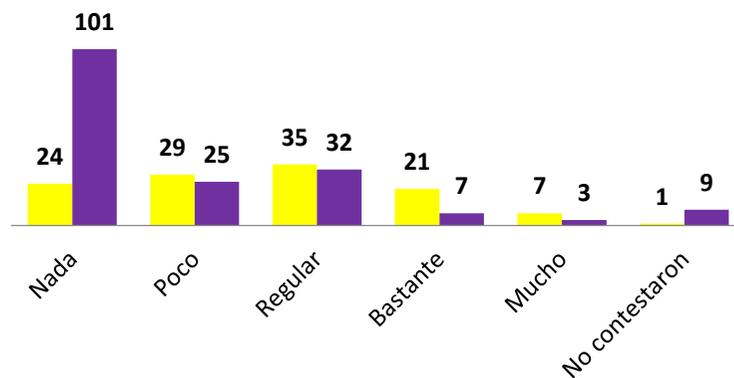
3.3.2.2.4 *Uso de los servicios*

12) ¿Con que frecuencia utiliza los siguientes servicios?

Consulta



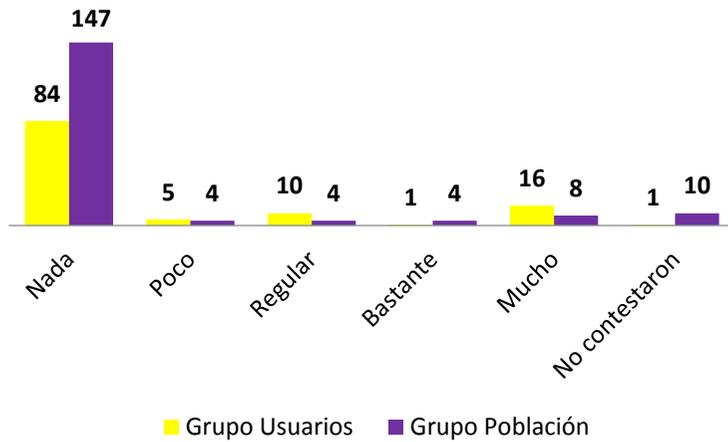
Lectura en sala



El grupo población ha contestado con un 54.23% que suelen utilizar el servicio de consulta, el 11.29% hacen un servicio escaso del mismo, frente al 15.5% que lo utilizan de una manera regular. El grupo de usuarios, han respondido que el 33.6% no suelen utilizar nada el servicio de consulta, un 20.68% lo utilizan con frecuencia. En general el servicio de consulta es utilizado por los dos grupos de manera escasa.

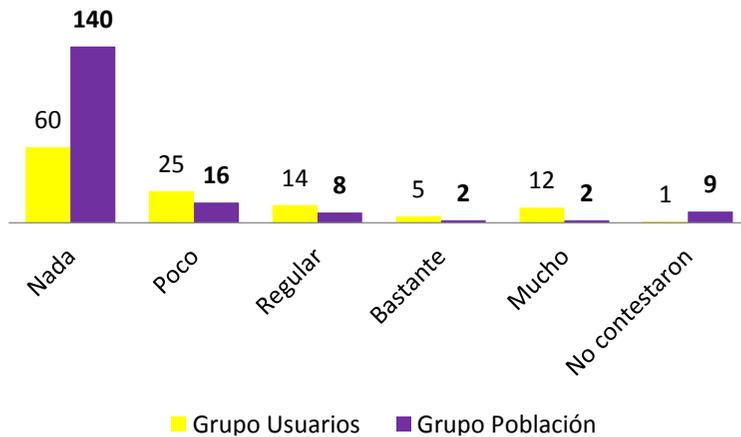
El grupo de usuarios tal y como se puede ver a simple a vista en la gráfica, en comparación al grupo de población es un servicio que sí suelen utilizar, únicamente un 20.61% no lo utilizan en cambio el 27.58% de los encuestados lo utilizan de forma regular y el 18% bastante. El grupo de población no utiliza nada el servicio de lectura en sala, más concretamente el 87.06%, seguido del 14% que hacen un uso poco frecuente del mismo y el 18% que lo suelen utilizar de forma regular.

Préstamo a domicilio



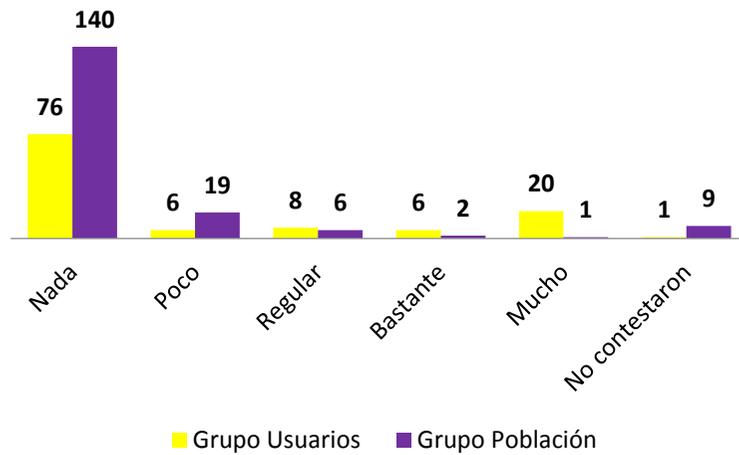
En ambos grupos el préstamo a domicilio es un servicio poco o nada utilizado, el 83% de los encuestados del grupo de población no lo usan y el 72% del grupo de usuarios tampoco. Únicamente un 13.79% de los usuarios lo suele utilizar mucho

Actividades culturales



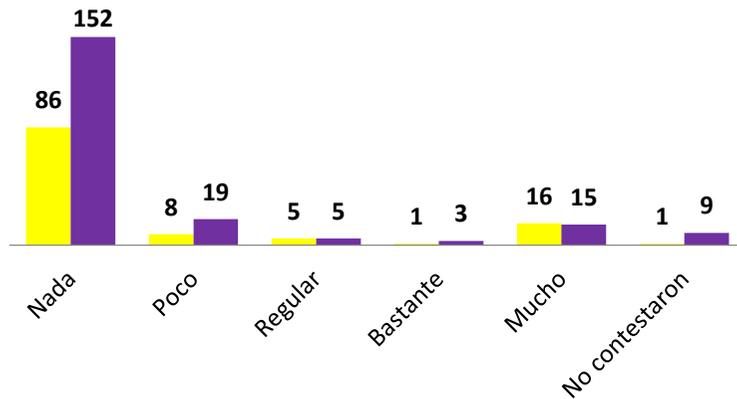
Casi el 80% de los encuestados del grupo población no suelen utilizar nada el servicio de actividades culturales, sólo un 4.5% lo suelen utilizar con relativa frecuencia. El 50% de los que han respondido a esta pregunta, dentro del grupo de usuarios, han contestado que hacen uso nulo de este servicio, el 21% lo utiliza poco y sólo el 12% lo hace de manera regular.

Sección infantil



El grupo población, con casi el 80% de los encuestados, han respondido que no utilizan el servicio de la sección infantil, un escaso 12.7% lo hace poco. El grupo de usuarios han contestado con un 65% que no utilizan nada este servicio. En cambio el 17.14% dicen que lo usan mucho.

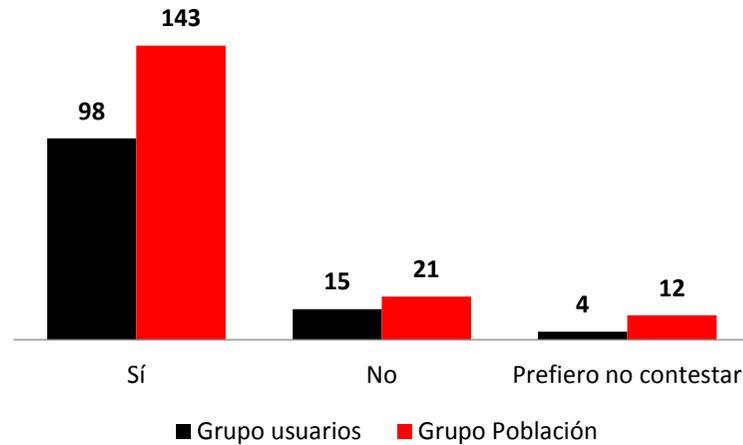
Cuenta cuentos



El 75% de los encuestados del grupo usuario no utilizan nada este servicio, en cambio el 13.7% lo suelen utilizar mucho. El grupo población ha contestado con un 85% que utilizan nada este servicio, el 10.7% lo suelen utilizar mucho.

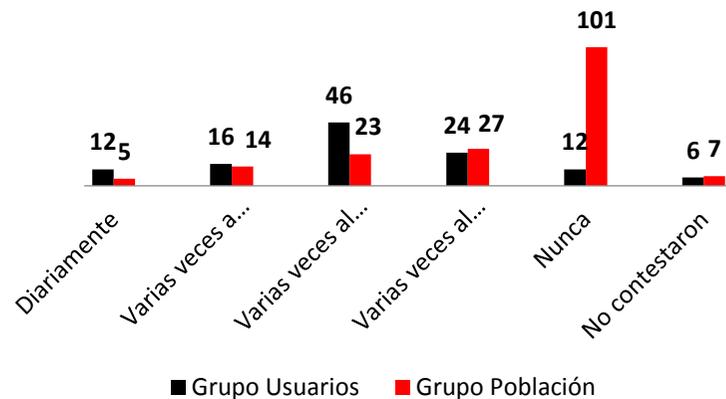
3.3.2.2.5 *Uso de internet*

13) ¿Tienes acceso a internet desde casa?



En este caso, ambos más del 80% tienen internet en sus casas, y casi el 12% carecen de ello. Como se ve en el gráfico es un servicio que la mayoría de los usuarios y de la población tienen.

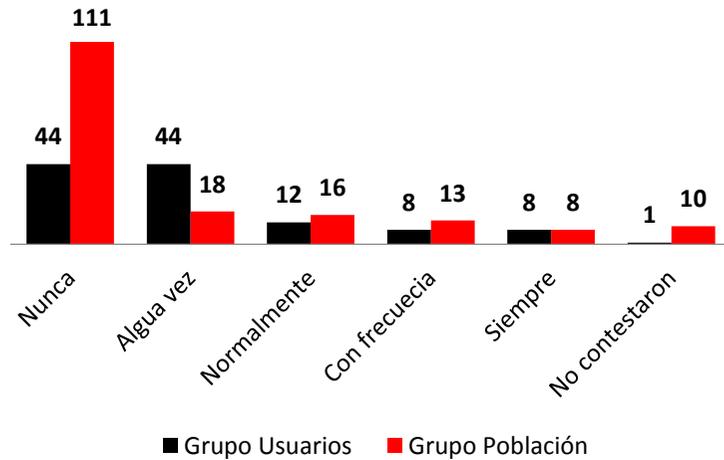
14) ¿Con qué frecuencia suele utilizar el acceso a internet de la biblioteca?



El grupo de población no suele utilizar el acceso a internet de la biblioteca, concretamente el 57% no lo hacen el 15% lo suelen utilizar varias veces al año, un 12.99% de los encuestados lo utilizan varias veces al mes y sólo un 2.8% diariamente. Frente al grupo de usuarios que han respondido que sólo un 10.9% nunca han usado el internet de la biblioteca y casi el 40% de ellos lo suelen utilizar varias veces al mes. El internet de la biblioteca tal y como se puede ver, es un servicio bastante utilizado por los usuarios que suelen frecuentar el centro bastante a menudo

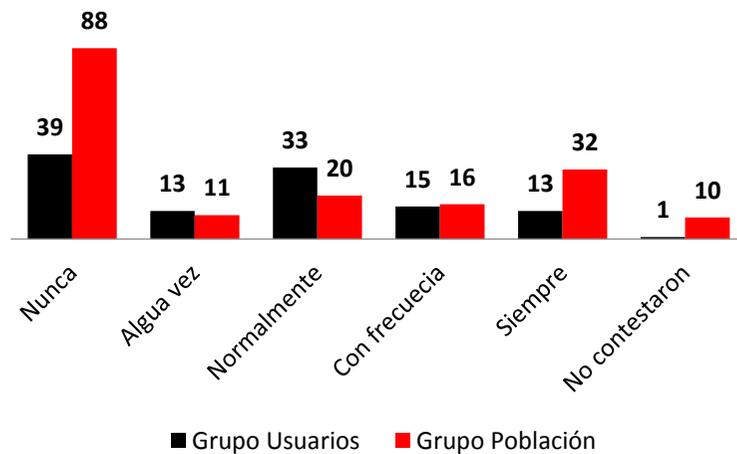
15) ¿Mediante qué dispositivo accede a internet?

Ordenador del centro



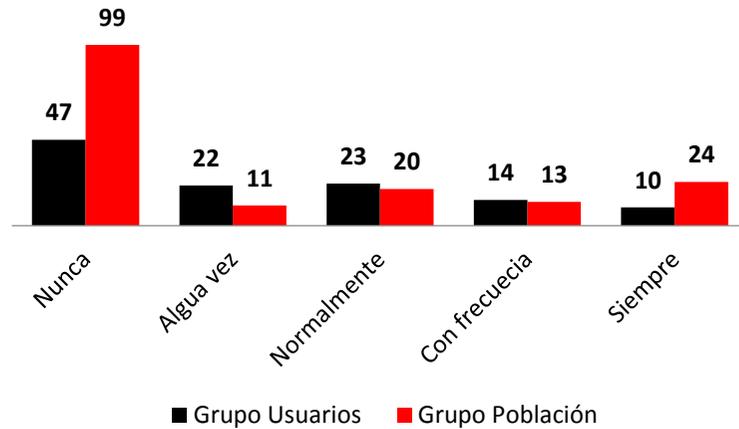
Un 62.71% de los encuestado del grupo de población han respondido que nunca han utilizado los ordenadores del centro para conectarse a internet, el 10.16% lo hacen alguna vez y un escaso 9.03% accede a él normalmente. El grupo de usuarios suelen conectarse a internet con los ordenadores del centro un 37.93%, el 10.2% lo hace normalmente, frente al escaso 6.8% que se suelen conectarse siempre.

Portátil propio/Ordenador de mesa



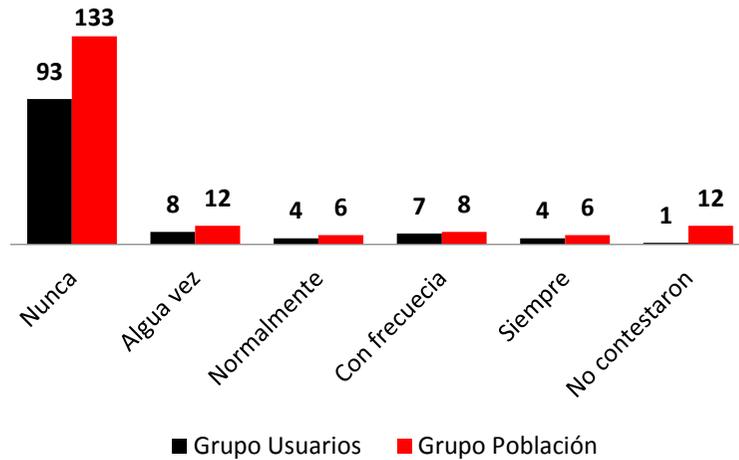
Casi el 50% de los encuestados pertenecientes al grupo de población respondieron que nunca habían utilizado ninguna portátil para conectarse a internet, sólo el 11.2% lo hace normalmente y un 18.07% se conecta siempre. En cambio el grupo de usuarios han contestado que el 33.6% nunca se suelen conectar desde un portátil, frente al 18.25% que lo hace normalmente.

Móvil



El 55% del grupo población, respondieron que nunca han utilizado el internet de la biblioteca para conectarse desde el móvil, el 14% lo hace normalmente y un 13.75% se suele conectar siempre. El grupo de usuarios contestó que el 33.6% no se ha conectado al internet, desde el móvil, el 18% de ellos lo hace normalmente y un escaso 11.2% lo hace siempre.

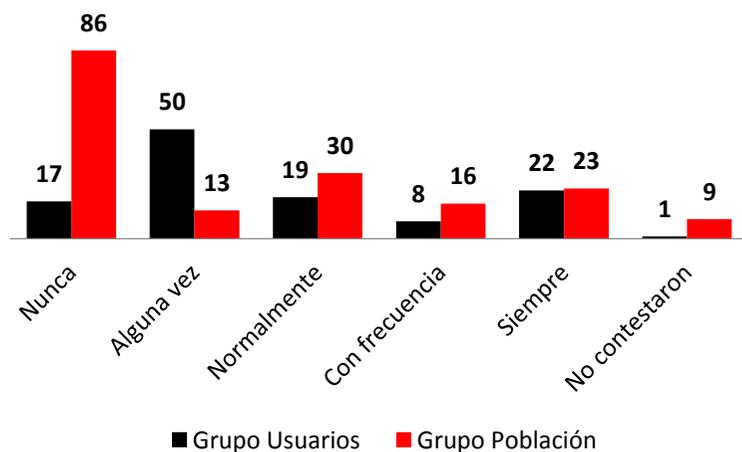
Tablet



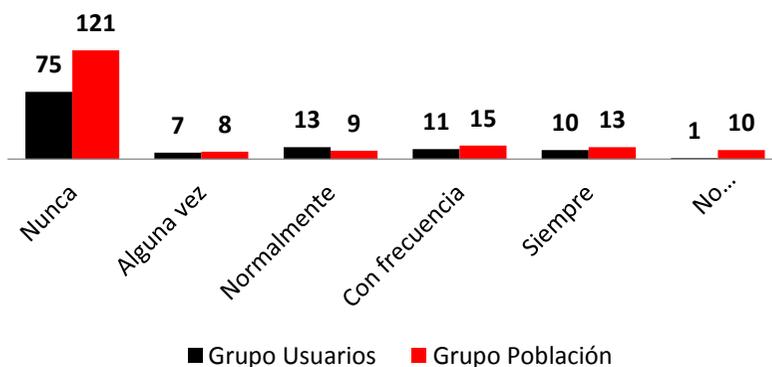
En ambos grupos casi el 80% de ellos respondieron que nunca se habían conectado a internet desde una tablet, un 6.7% del grupo de población lo ha hecho alguna vez frente al 6.8% del grupo de usuarios que también lo ha hecho alguna vez.

16) ¿Qué tipo de consulta realiza cuando está contestado a internet?

Consulta el correo



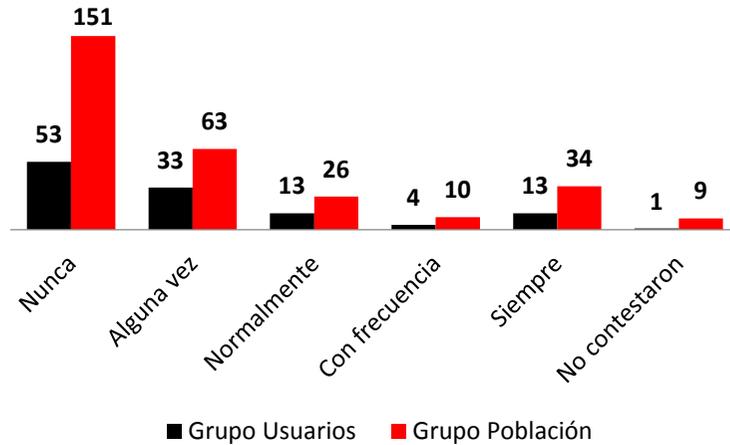
Busca trabajo



Un 48.58% de los encuestados que corresponde al grupo de población, contestaron que nunca habían utilizado el internet para consultar el correo, un 16.94% respondieron que lo hacían con cierta normalidad, y un 12.98% lo consulta siempre. En cambio el grupo usuarios, han respondido que sólo el 14.65% nunca acceden a internet para consultar el correo, frente al 43.10% que lo han hecho alguna vez, y un 18.9% se conecta a internet para consultar el correo.

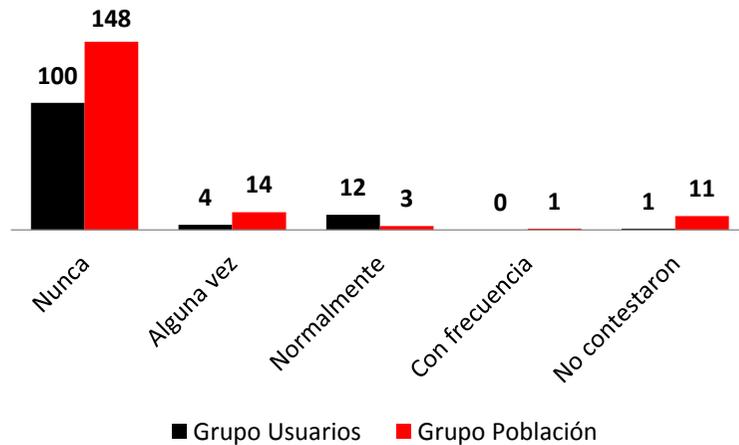
A la hora de conectarse a internet, con el fin de buscar trabajo, ambos grupos contestaron a la encuesta de manera similar. El 68% del grupo población, nunca se han conectado para este fin, algo parecido sucede en el grupo de usuarios con el 65% con relativa frecuencia, el grupo población lo hace con un 8.4% frente al grupo de usuario, que sólo un 12.1% de los encuestados se conecta para buscar trabajo.

Interactúa con familia/amigos en las redes sociales



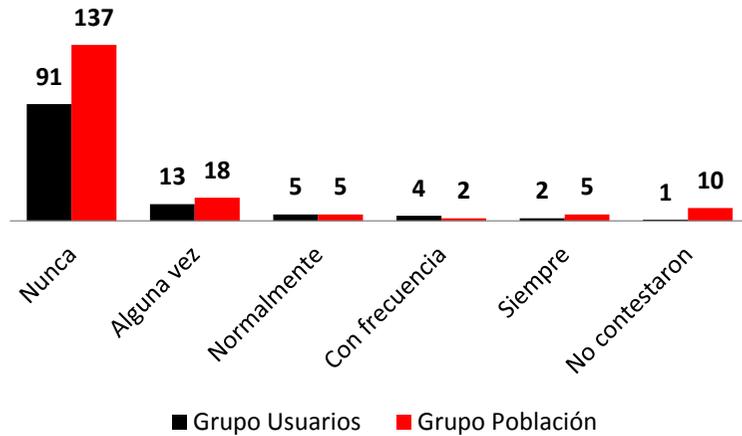
Un 85.31% de los encuestados del grupo población respondieron que nunca se conectaban a internet para interactuar en las redes sociales, frente al 35.39% que lo hace alguna vez, y sólo un 19.20% de ellos lo suele hacer siempre. En el grupo de usuarios, el 45.61% lo suelen conectar a internet para interactuar en las redes sociales, el 28.44% lo hace alguna vez y únicamente el 11.20% lo hace siempre. En general ambos grupos se conectan a internet para interactuar con sus amigos o familia normalmente o alguna vez.

Consulta Opac



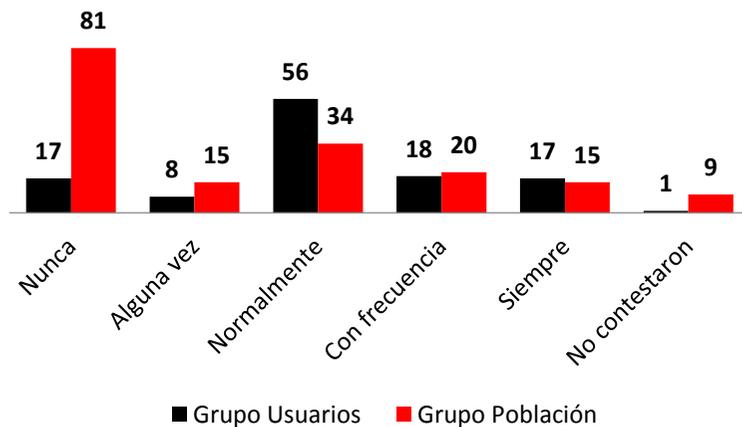
Como en preguntas anteriores relacionados con el catalogo, ambos grupos no se conectan a internet para consultar dicho servicio, por este motivo más del 90% de los encuestados de los grupos han respondido que nunca lo han hecho.

Juega



En este caso sucede algo parecido con la pregunta anterior, más del 70% de los encuestados en ambos grupos respondieron que nunca se habían conectan a internet con el fin de jugar, sólo un 10.5% lo ha hecho alguna vez, y dentro del grupo de usuarios el 11.6% se ha conectado alguna vez para jugar.

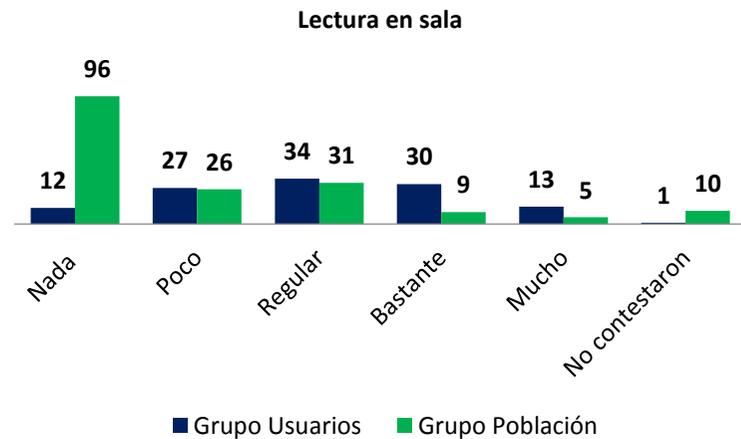
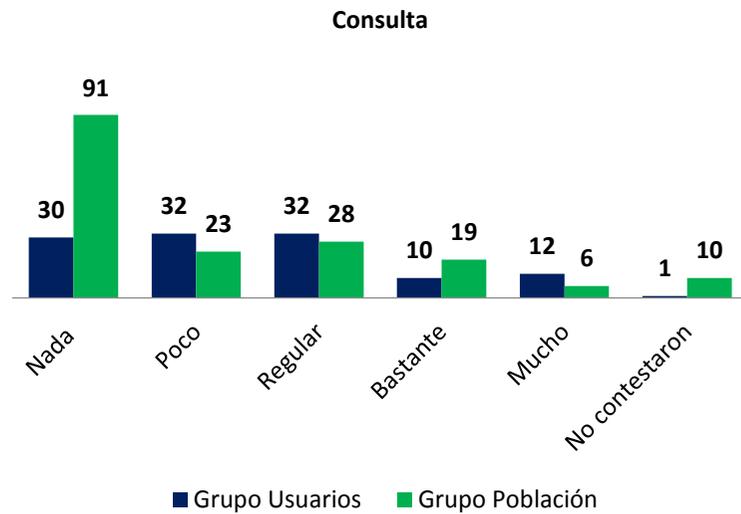
Consulta información/noticias actuales



El 45.76% del grupo población respondió que nunca se conectaba a internet con el fin de consultar información o noticias actuales, el 19.20% lo hacen normalmente y un escaso 8.4% suelen conectarse siempre. En relación al grupo de usuarios, un escaso 14.6% han respondido que nunca se han conectado a internet para buscar información, en cambio casi el 50% de ellos contestó que lo hacían con normalidad. En general ambos grupo sí que suelen consultar información mientras están conectados a internet, ya sea de una con frecuencia o con cierta normalidad.

3.3.2.2.6 *Beneficio e impacto de los servicios*

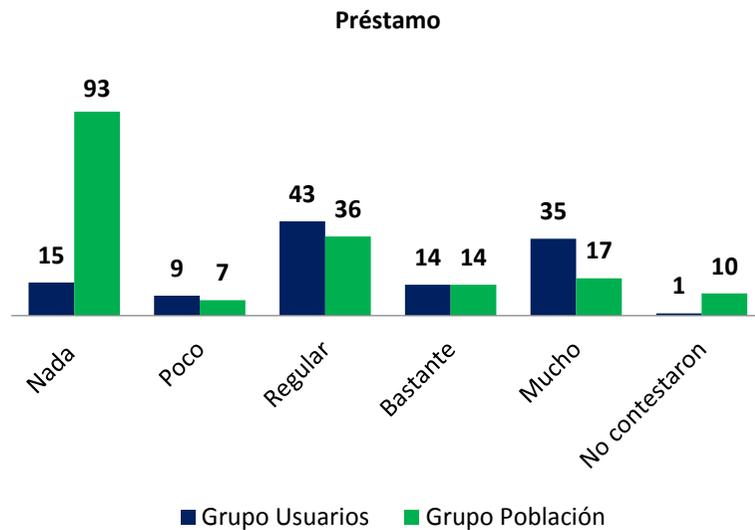
17) ¿En qué medida se ha beneficiado de los siguientes servicios?



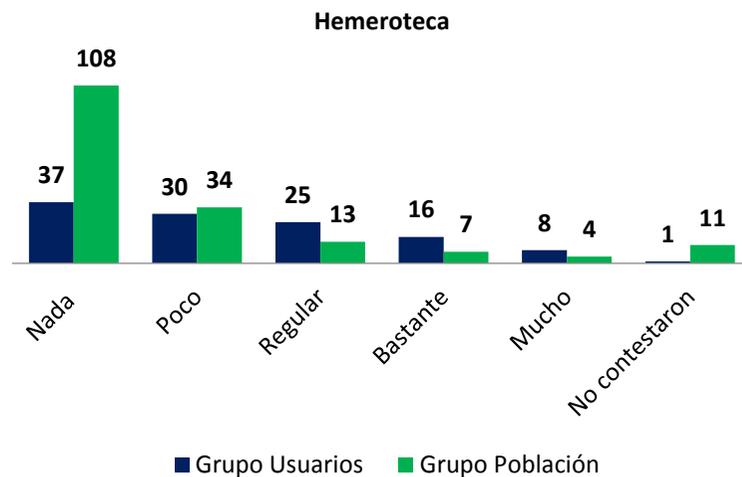
Un 51.41% del grupo de población han contestado que no se han beneficiado nada de la consulta, sólo 15.08% lo han hecho de manera regular y escasamente un 10.72% mucho. En el grupo de usuarios sucede lo contrario únicamente el 25% han respondido que nunca se han beneficiado, y el 27.85% lo han hecho poco o de forma regular.

Ante esta pregunta los datos del grupo población son semejantes a los de la anterior pregunta, el 54.25% nunca se ha beneficiado de la lectura en sala un escaso 18.51% lo ha hecho de forma regular. En cambio el grupo de usuarios todo lo contrario sólo 10.34% de los encuestados han respondido que nunca se han beneficiado de este servicio en cambio un 25.86% lo ha hecho bastante.

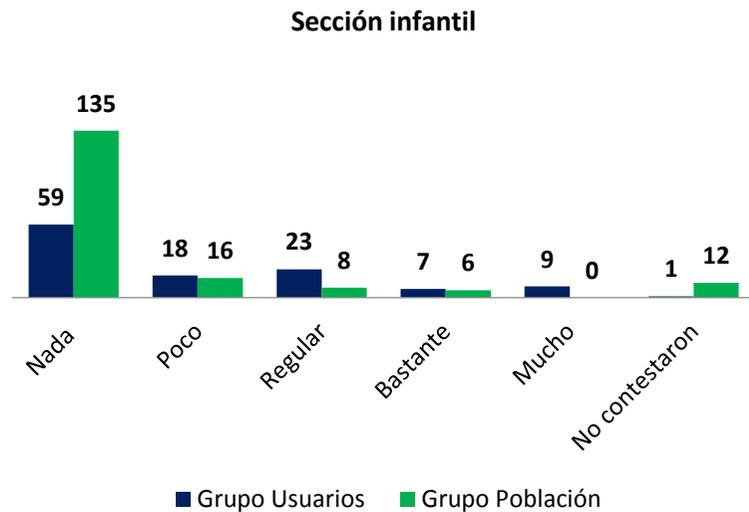
Evaluación de impacto de la biblioteca pública: el caso de la Biblioteca Municipal de Santa Marta de Tormes



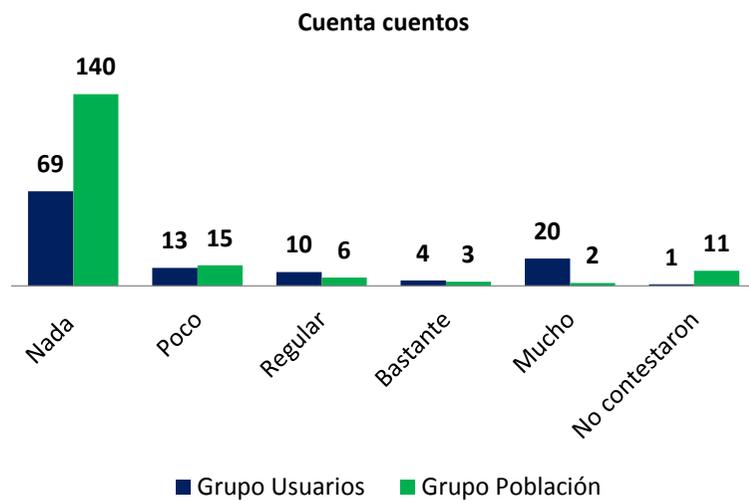
Con tal solo mirar el gráfico es obvio que los resultados entre los dos grupos son muy dispares, por un lado está el grupo de población, un 52.54% no se han beneficiado del préstamo, el 20.33% lo hacen de una manera regular y únicamente el 9.60% lo suelen usar bastante. Frente al grupo de usuarios, el 12.93% han respondido que no se han beneficiado en nada de dicho servicio en cambio el 39.65% han respondido regular y un 30.17% que lo han mucho.



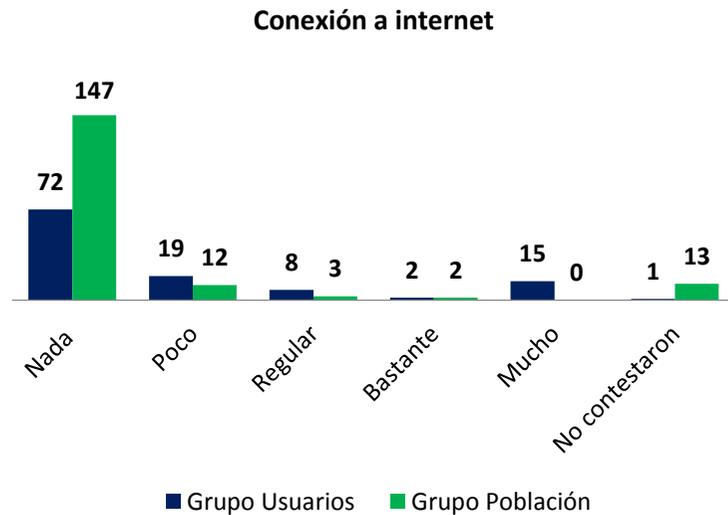
El 61.10% del grupo población han respondido que no se han beneficiado en nada del servicio de hemeroteca, el 19.2% lo han hecho poco y sólo de una manera regular el 7.34%. Un 31.89% de los encuestados en el grupo de usuarios han respondido que no se han beneficiado en nada de dicho servicio, el 25.86% lo han hecho poco y el 21.34% se ha beneficiado de manera regular.



El 76.27% de los encuestado en el grupo población respondieron que no se habían beneficiado en nada de este servicio, un 9.05%, lo ha hecho poco y un escaso 4.5%, han contestado que lo han hecho de manera regular. Más del 50% del grupo de usuarios, han respondido no se han beneficiado de la sección infantil y un 20% lo ha hecho de forma regular.

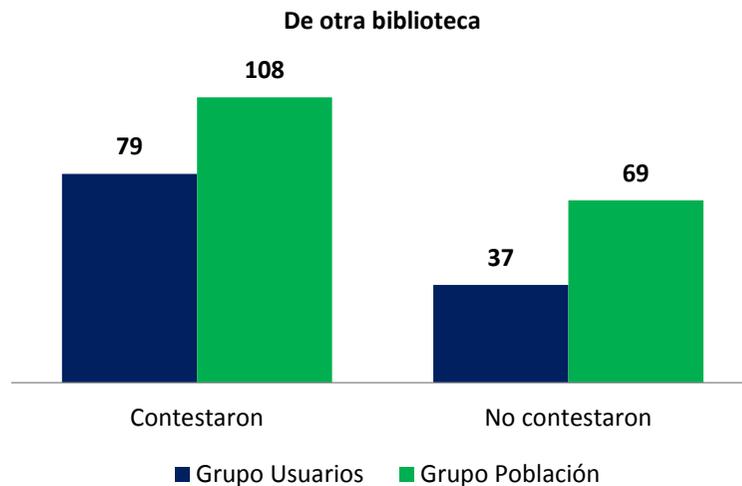


Más del 80% de los encuestados que pertenecen al grupo de población respondieron que no se habían beneficiado del servicio de cuenta cuentos, seguido del 8.9% que contestaron que lo habían hecho poco. Casi el 60% del grupo de usuarios contestaron que no se habían beneficiado en nada de este servicio, frente al 17.2% que contestaron que mucho.

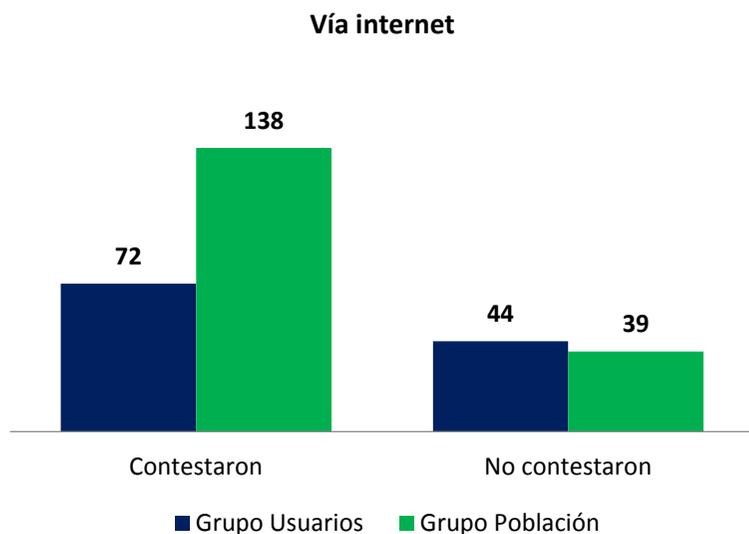


El 83.05% de los encuestados que pertenecen al grupo de población respondieron que no se habían beneficiado en nada de internet y un escaso 6.72% lo habían hecho poco. El 65% de grupo de usuarios contestaron que no se habían beneficiado en nada de la conexión a internet en cambio el 12.93% lo hicieron mucho.

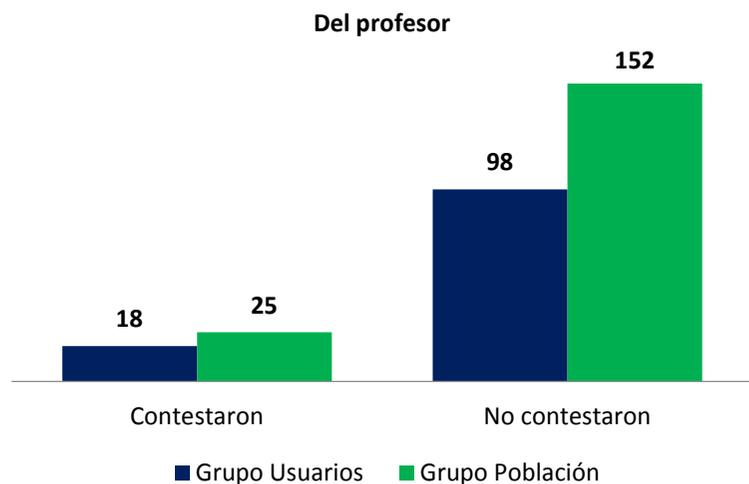
18) Sí la biblioteca no existiera, ¿Podría haber obtenido la misma información y ayuda de otro lugar?



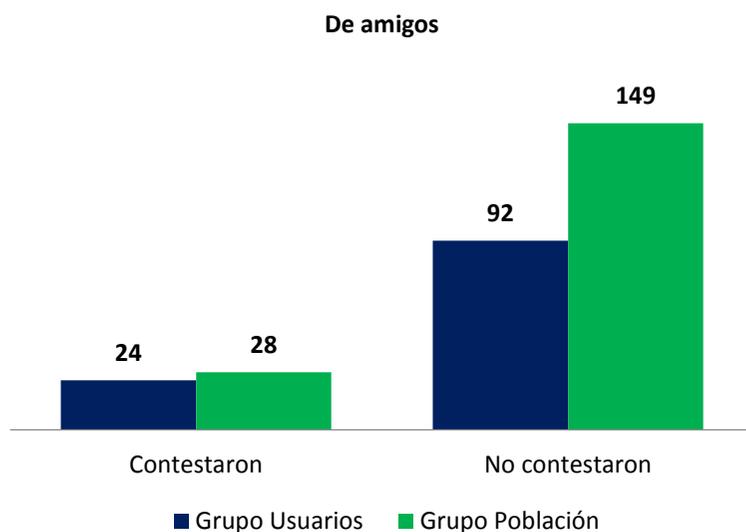
Más del 60% de los encuestados en ambos grupos respondieron que obtendrían la misma información que ofrece la biblioteca de Santa Marta de Tormes en otro centro.



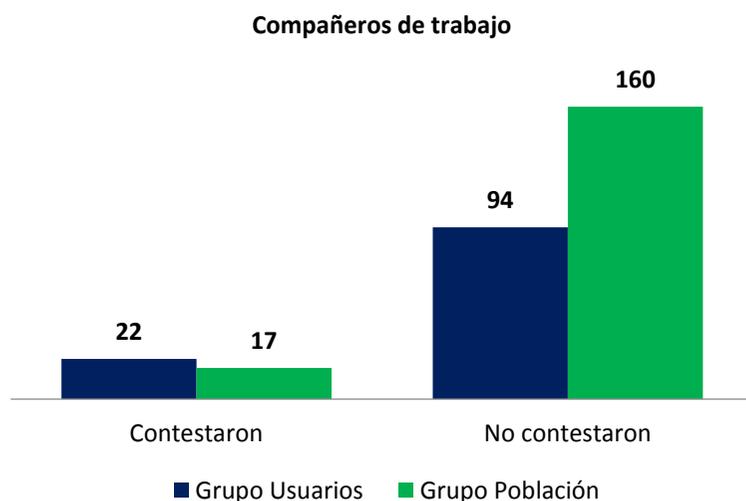
El 77.9% del grupo población respondieron que estarían dispuestos a buscar la información que ofrece la biblioteca vía internet, frente al 22% que han decidido no contestar. El grupo usuario con un 62% ha respondido que también buscaría información por internet.



En este caso ambos grupos han decidido no responder a la pregunta, si podrían obtener la misma información de la biblioteca preguntando al profesor, escasamente un 15% en los dos grupos se han decantado por contestar que sí.

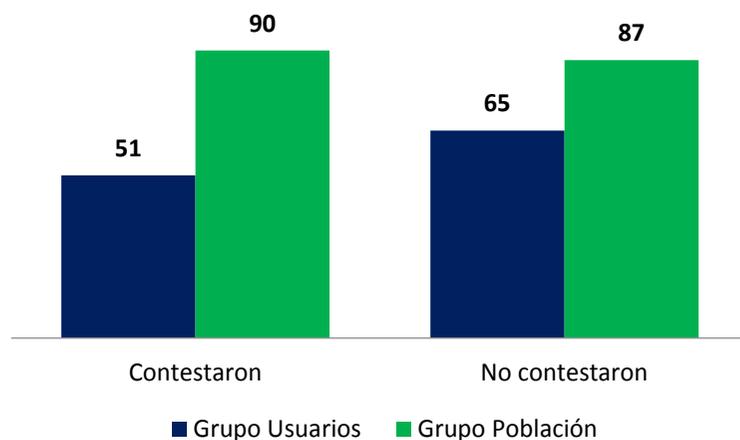


En este caso como en la anterior pregunta, los dos grupos se decantan por no contestar afirmativamente y prefieren abstenerse. Sólo un 15% del grupo de población respondieron afirmativamente y un escueto 20% del grupo de usuarios también deciden contestar que sí.



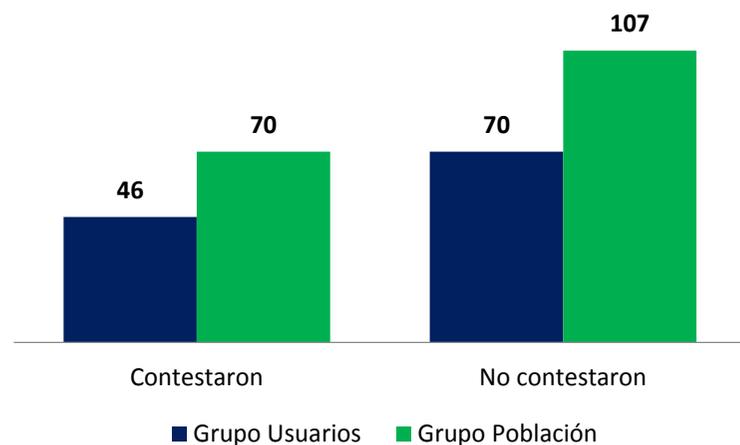
En su mayoría ambos grupos se han decantado por no contestar, sólo un 20% del total de los grupos, ha decidido responder afirmativamente, que podría encontrar la misma información que ofrece la biblioteca en compañeros de trabajo

En los medios de comunicación



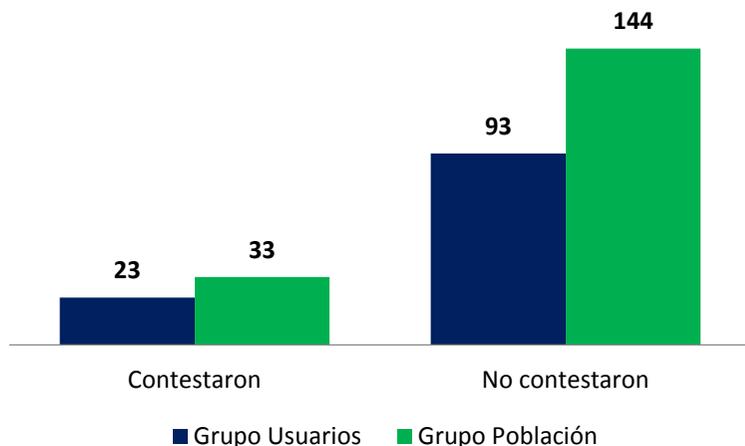
El 54.21% de los encuestados pertenecientes al grupo población, respondieron que buscarían la misma información que ofrece una biblioteca en los medios de comunicación y un 43% de decantó por no contestar. Datos muy similares tiene el grupo de usuarios de la biblioteca, con un 52.40% contestaron que buscarían la información en los medios de comunicación.

Quizás pero me llevaría más tiempo y esfuerzo



El 42.16% del grupo de población, contestó que encontrarían la misma información pero les llevaría más tiempo y esfuerzo frente al 64.45% que no han contestado. En el grupo usuario sucede algo similar, un 39.6% respondió que encontrarían la información pero que les llevaría tiempo y esfuerzo, mientras que el 60.34% de decanta por no contestar.

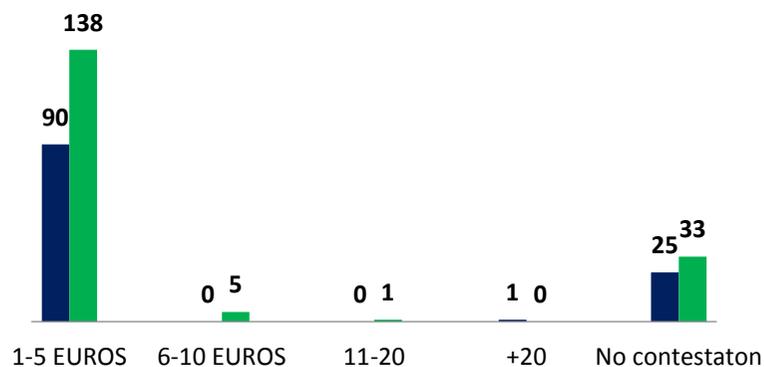
No, no creo que haya hubiera podido obtener la misma información



Las respuestas de ambos grupos son muy similares, casi el 20% de los encuestados han respondido que no creen que puedan obtener la misma información que ofrece la biblioteca, frente al aplastante 80% de los dos grupos, que decidieron no contestar.

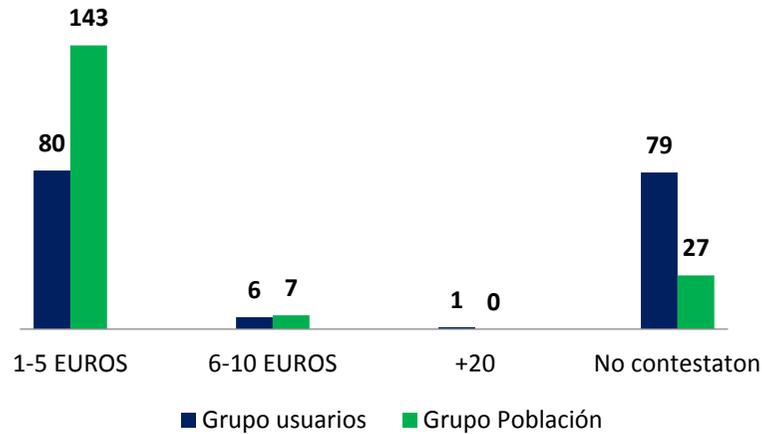
19) Si la biblioteca no existiera, ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por los siguientes servicios?

Consulta



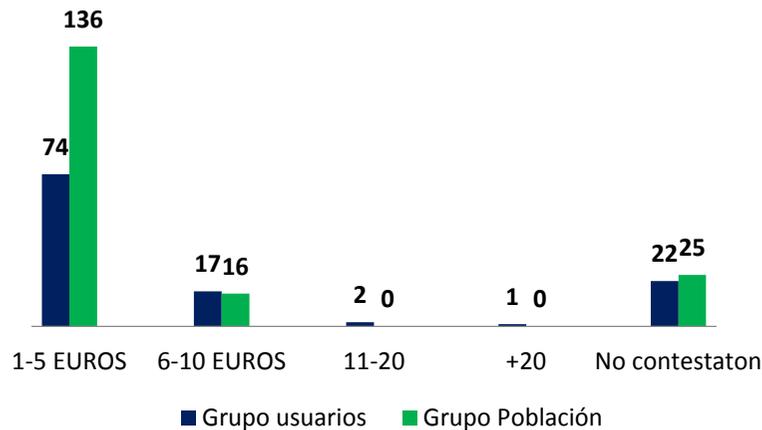
El 77.58% de los encuestados del grupo usuarios han respondido que pagarían entre 1-5 euros, el 21.55% no contestaron y únicamente el 0.86% +20 euros. Datos semejantes obtienen el grupo población, el 77.96% han contestado que estarían dispuestos a pagar por el servicio de consulta, entre 1-5 euros, un 18.64% se han decantado por no contestar. El 2.82% respondieron que prefieren pagar entre 6-10 euros y sólo un 0.56% estarían dispuestos a pagar entre 11-20 euros por este servicio.

Lectura en sala



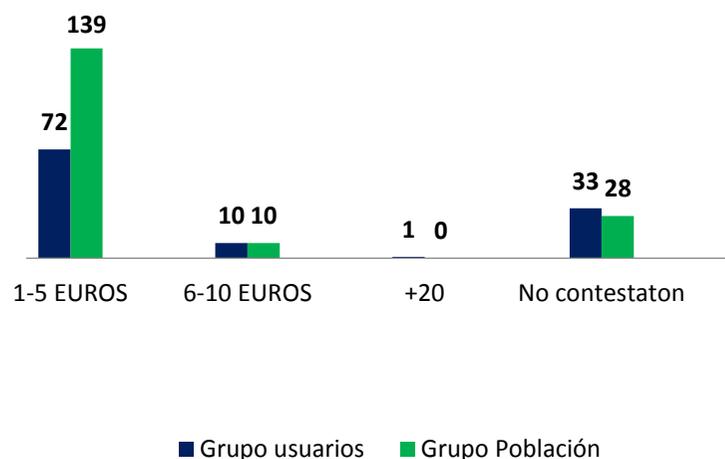
El grupo usuario con un 68.96% contestó que estarían dispuestos a pagar entre 1-5 euros por el servicio, el 25% decidieron no contestar y el 5.04% pagarían entre 6-10 euros. En el caso del grupo población el porcentaje es mucho mayor, más del 80%, respondieron que pagarían por el servicio de lectura en sala entre 1-5 euros, el 15.25% no han contestado y sólo el 3.95% pagarían entre 6-10 euros.

Préstamo



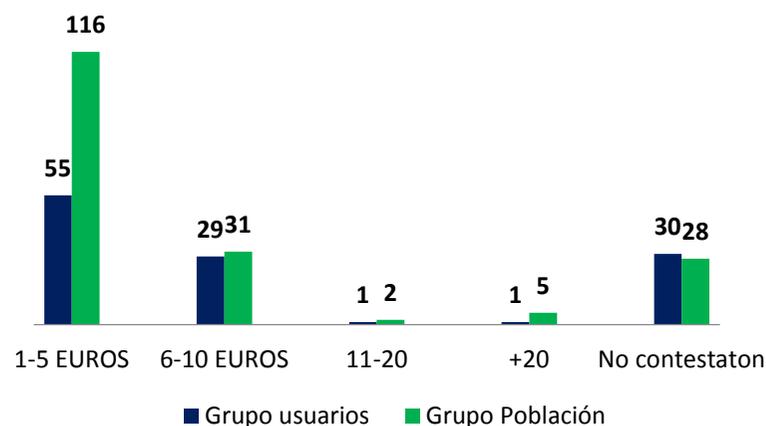
Un 63.79% de los encuestados en el grupo de usuarios Respondió que estarían dispuestos a pagar entre 1-5 euros el servicio de préstamo, seguido de un 14.65% entre 6-10 euros y 1.72% +20 euros. En cambio 18.90% de los usuarios de la biblioteca no contestaron. Los datos del grupo población son semejante, el 76.83% de los encuestados contestó que estarían dispuestos a pagar por el servicio de préstamo entre 1-5 euros. Un 14.12% no han contestado y un 9.03% pagarían por este servicio entre 6-10 euros.

Préstamo a domicilio



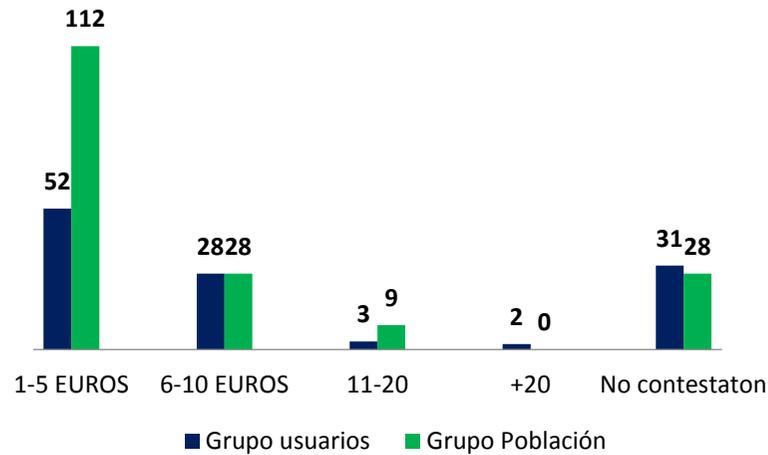
Como se puede ver los datos del servicio de préstamo a domicilio son muy similares en ambos grupos, el 54.74% del grupo de usuarios estarían dispuesto a pagar por el servicio de préstamo a domicilio entre 1-5 euros, el 20.80% también pagarían pero algo más, entre 6-10 euros, y un 0.86% entre 11-20/+20 euros. El grupo población con un 65.53%, se decantan por pagar entre 1-5 euros, el 21.40% pagarían entre 6-10 euros., un 15.81% de los usuarios prefirieron no contestar y un escaso 1.12% pagarían entre 11-20 euros.

Actividades culturales



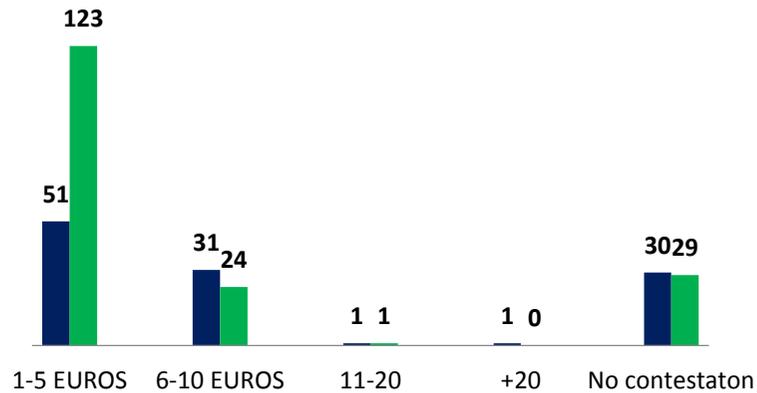
Un 44.82% del grupo de usuarios estarían dispuestos a pagar 1-5 euros en este servicio, frente al 26.72% de los usuarios de la biblioteca que prefirieron no contestar. El 24.13% pagaría entre 6-10 euros y un 2.51% entre 11-20 euros. En el grupo población el porcentaje que estarían dispuestos a pagar por el servicio de las actividades culturales es más elevado, el 63.27% pagarían entre 1-5 euros por este servicio. Un 15.81% han respondido que estarían dispuestos a pagar entre 6-10 euros y un escaso 5.08% pagarían entre 11-20 euros.

Sección infantil



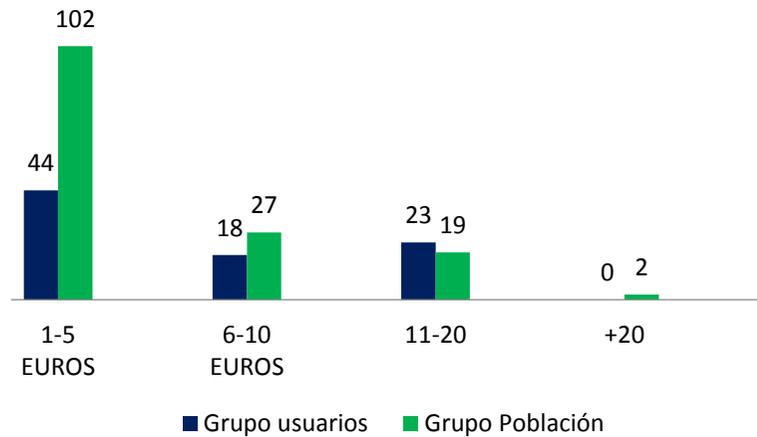
Con este servicio sucede algo parecido que al anterior, el 43.96% del grupo de usuario pagarían por el servicio se la sección infantil entre 1-5 euros un 43.96%, el 26.72% pagarían 6-10 euros, el 27.58% no estarían dispuesto a pagar por dicho servicio. En cambio en el grupo población el 69.49%, estarían dispuestos a pagar por este servicio entre 1-5 euros, un porcentaje algo más alto que en el grupo de usuarios. El 16.31% no han contestado. El 13.55% respondieron que pagarían entre 6-10 euros y un escaso 0.35% pagarían entre 11-20 euros.

Cuenta cuento



El 50% del grupo usuarios se decantan por pagar el servicio de cuenta cuentos entre 1-5 euros, el 27.58% pagarían 6-10 euros y un 2.58% entre 11-20 euros. En el grupo población, más del 70% estarían dispuestos a pagar por el servicio de cuenta cuentos entre 1-5 euros. Un 17.38% no contestaron, El 11.29% pagarían entre 6-10 euros y un escaso 1.12% de la población encuestada, pagarían entre 11-20 euros

Conexión a internet



En este caso el grupo población con casi el 60% pagarían por el servicio de conexión a internet entre 1-5 euros, un 15.25% estarían dispuestos a pagar entre 6-10 euros. El 10.73% entre 11-20 euros y un escaso 1.12% de la población encuestada, estarían dispuesta dos a pagar más de 20 euros por dicho servicio. Mientras que el grupo usuarios, con el 37.93%, casi 20% menos del grupo población, estarían dispuestos a pagar entre 1-5 euros, por el internet, el 19.82% pagarían entre 11-20 euros y un 15.51% pagarían 6-10.

4. 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.
- 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 disfrutan 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 cuál es su utilidad. 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 en contenido y la forma de utilizar el catalogo, y 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 más 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. Son dos elementos primordiales para nuestra sociedad, ya que satisfacen esa necesidad de información y de saber.
- En el caso de que la biblioteca no existiera, el precio que estarían dispuesto 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 colectivo, 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, la radio o vía internet, lo que 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.

5. Bibliografía

- **ABAD GACÍA**, M^a Francisca: *Evaluación de la calidad de los sistemas de información: Evaluación de la satisfacción de los usuarios*. 1^o. Ed. Madrid: Síntesis, 2005.
- **AGUILAR GONZÁLEZ**, Ana, **FERNÁNDEZ ROCA**, Pilar y **PUYUELO RAMIZ**, Pilar. *Gestión de la calidad en las bibliotecas: norma ISO 9001*. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/18156/>> [consulta: 2 agosto 2014].
- **ALI GAGO**, Mariam; **LÓPEZ DE LA CUÉLLAR MAYORAL**, M^a Jesús. *Modelo de estudio de usuarios en una biblioteca pública Municipal de Madrid*. Universidad de Alcalá. Facultad de Ciencias de la Documentación, 2000. Disponible en: <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51182>> [consulta: 21 agosto 2013]
- **ALONSO ARÉVALO**, J., **ECHEVERRÍA CUBILLAS**, M. J., y **MARTÍN CERRO**, S. “La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación”. En *Seminario sobre Indicadores en la universidad: información y decisiones*. 1999, págs. 1-12. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/492/1/Indicadores.pdf> [consulta: 6 agosto 2014].
- **ANDALUCIA**. Defensor del Pueblo Andaluz. *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>> [consulta: 21 julio 2014]
- **ARRIOLA NAVARRETE**, Óscar. *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. 1^o Ed. México: Colegio nacional de bibliotecarios: Library OutsourcingService; Buenos Aires: Alfagrama, 2006, págs. 39.
- “Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes”. Disponible en: <http://www.santamartadetormes.es/categoria/biblioteca/los-usuarios-aumentan-en-un-17-durante-este-ano> [consulta: 11 agosto 2014]
- **CALCULATOR**. Disponible en: <<http://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>> [consulta: 15 agosto 2014]
- “CEIP Carmen Martín Gaité”. Disponible en: <http://cpcarmenmartingaita.centros.educa.jcyl.es/sitio/> consulta: 10 agosto 2014].

- “Congreso de los diputados”. Disponible en:
<<http://www.congreso.es/portal/page/portal/Congreso/Congreso>> [consulta: 10 agosto 2014].
- “Centro de F.P. Hernández Vera”. Disponible en:<<http://www.centrofernandezvera.com/>> [consulta: 10 agosto 2014]
- “CEIP Miguel Hernández C/unicef, s/n Santa Marta de Tormes (Salamanca)” Disponible en:
<<http://ceipmiguelhernandez.centros.educa.jcyl.es/sitio/>> consulta: 10 agosto 2014].
- “CEIP San Blas”. Disponible en Web: <http://ceipsanblas.centros.educa.jcyl.es/sitio/> [consulta: 10 agosto 2014].
- **D´ALÓS-MONER**, Adela “Gestión, planificación y optimización de bibliotecas públicas”. En: V Jornadas de Bibliotecas públicas. San Sebastián: Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa, 1992, págs. 2-12. Disponible en:
<http://www.doc6.es/media/pdfs/articulos/Gestion_bibliotecas_publicas.pdf> [consulta: 20 julio 2014].
- **DIRECCIÓN de bibliotecas**, archivos y museos (DIBAN) *Manual de aplicación de un modelos de evaluación para identificar el aporte de las bibliotecas públicas en el desarrollo de sus comunidades*. Colombia: CERLALC, 2004.
- **FUENTES**, Juan José: *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información: Capítulo 1 La evaluación*. Gijón: Trea, 1999, págs 237.
- **FUENTES**, Juan José. “Evaluación de biblioteca y centros de documentación e información”. *Anales de Documentación*, 2007, nº 3, págs.219-220. Disponible en: <<http://servicios.educarm.es/templates/portal/ficheros/websDinamicas/14/bibliotecasescolares.pdf>> [consulta: 21 agosto 2013].
- **GALLARDO LORENZO**, Josefa; **SANTOS DE LA PAZ**, Lourdes. “La presencia de las biblioteca de Castilla y León en Internet”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2003, nº 72, págs. 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].
- **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*. 1º. Ed. Buenos Aires: Alfagrama. 2009.

- **GÓMEZ HERNÁNDEZ**, José Antonio. “Alfabetización informacional: cuestiones básicas”: *Anuario ThinkEPI*, 2007, págs. 43-50. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/8743/>> [consulta: 5 agosto 2014].
- **GÓMEZ YAÑER**, José Antonio. *El valor económico y social de los servicios de información bibliotecas. Informe de resultados. 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].
- **HAYES**, BOB E. *Cómo medir la satisfacción del cliente*; Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- **HERNON**, Peter; **ALTMAN**, Ellen: *Assesing service quality: Satisfying the expectations of library y customers*. 2º. Ed. Chicago: American Library Association. 2010. Disponible en: <http://www.alastore.ala.org/pdf/9780838910214_excerpt.pdf> [consulta: 4 agosto 2014].
- **IFLA**. Section of public Libraries; Unesco. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de biblioteca pública*. Madrid: Ministerio de educación, cultura y deporte, 2001. disponible en: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf> [consulta: 20 julio 2014].
- “IES Calisto y Melibea Santa Marta de Tormes (Salamanca)”. Disponible en: <<http://centros5.pntic.mec.es/ies.calisto.y.melibea/>> [consulta: 10 agosto 2014].
- “IES G. Torrente Ballester”. Disponible en: http://iesgtorrenteballester.centros.educa.jcyl.es/sitio/index.cgi?wid_seccion=1&wid_item=48> [consulta: 10 agosto 2014].
- **ISO**. *ISO 11620:2014, 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:en>> [consulta 4 agosto 2014].
- **JOSÉ SUAIDEN**, Emir. “El impacto social de las bibliotecas pública”. *Anales de documentación*. 2002, nº 5, págs.338. Disponible en: <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1901/1891> [consulta: 5 agosto 2014].
- **LÓPEZ GIJÓN**, Javier. Evaluar para mejorar la calidad en la biblioteca pública. En *VII jornadas Bibliotecas Públicas*. Donosti, 1995, págs. 78-101. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/9162/>> [consulta: 21 agosto 2013].
- **MANIFIESTO de la UNESCO**. *La biblioteca pública*. Salamanca: Diputación, Fundación Germán Sánchez Ruipérez. 1995. Disponible en:

http://www.bibliotecaspublicas.es/llerena/imagenes/Manifiesto_UNESCO_IFLA.pdf
[consulta: 21 agosto 2014].

- **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.
- **MARZAL**, Miguel Ángel; **PARRA**, Pablo; **COLMENERO**, María Jesús. “La medición de impacto e evaluación de programas de alfabetización para bibliotecas escolares”. *Revista española de Documentación Científica*. 2011. Vol. 24, nº 2, págs. 190-211. Disponible en: <<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewArticle/692>> [consulta: 21 agosto 2013].
- **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”. *Anales documentales*. 2006, nº 9, págs. 83-104. Disponible en: <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/14012>> [consulta: 21 agosto 2013].
- **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*. Disponible en: <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion_de_la_calidad_en_bibliotecas.pdf> [consulta 3 agosto 2014].
- **PLAN general de ordenación de Santa Marta de Tormes**. *Memoria informativa*. Disponible en: http://www.santamartadetormes.es/documentacion/PLAN_GENERAL/TEXTOS/A-2-MEMORIA_INFORMATIVA.pdf [consulta: 10 agosto 2014].
- **PÉRES LÓPEZ**, Ana. “La evaluación de colecciones: métodos y modelos”. *Documentación de las Ciencias de la Información*. 2002, vol. 25, págs. 321-360. Disponible en: <http://www.ugr.es/~aperez/doc/Evaluacion_Colecciones.pdf> [consulta: 21 agosto 2013].
- **ROSWITTHA**, Poll; **BOEKHORST**, Peter. *Medición de calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid: ANABAD, 1998
- **ROJAS BENÍTEZ**, Julián. **LUIS Y DELGADO TORRES**. *Dolores: Usuarios de la Información*. La Habana: Félix Varela, 2003, págs. 133.
- “Knowledge base. Disponible en: <http://lts.brandeis.edu/techhelp/content/cssm-spss.html>> [consulta: 15 agosto 2014].

- **TARANGO**, Javier; HERNÁNDEZ-OROZCO, Guillermo. “Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Jul.- Dic. 2009, vol. 32, nº 2, págs. 147-175. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-09762009000200005&script=sci_arttext> [consulta: 21 agosto 2013].
- “UDC Consortum”: Disponible en: <<http://www.udcc.org/>> [consulta: 11 agosto 2014].
- **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: Lectura y escrituras manuales*, 2011. Págs. 19-39. Disponible en: http://www.cerlalc.org/files/tabinterno/c5826c_Manual_DIBAM.pdf [consulta: 21 agosto 2013].

ANEXO

El presente estudio tiene como objetivo medir el beneficio e impacto de los servicios que ofrece la biblioteca pública de Santa Marta de Tormes. Es una investigación de 4ª curso de Grado en Información y Documentación.

▪ *Datos del Usuario*

Estas preguntas podrán ayudarnos a interpretar sus respuestas correctamente.

1) Seleccione el sexo al que pertenece

- Hombre
- Mujer
- Prefiero no contestar

2) ¿A qué rango de edad pertenece?

- Menor de 18
- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- Más de 60
- Prefiero no contestar

3) ¿Cuál es su situación profesional?

- Estudiante de la ESO
- Estudiante de ciclo Medio
- Estudiante de Bachillerato
- Estudiante de ciclo Superior
- Estudiante Universitario
- Trabajador en activo
- Estudiante de Máster
- Parado/a
- Jubilado/a

4) En caso de que ser estudiante, seleccione el nivel en el que se encuentre.

- Estudiante de la ESO 1ª 2ª 3ª 4ª
- Estudiante de ciclo Medio 1ª 2ª
- Estudiante de Bachillerato 1ª 2ª
- Estudiante de ciclo Superior 1ª 2ª
- Estudiante Universitario 1ª 2ª 3ª 4ª 5ª
- Estudiante de Máster 1ª

▪ *Uso general de la biblioteca*

5) ¿Tiene carnet de la biblioteca?

- Sí
- No
- Prefiero no contestar

8) ¿Para qué visita la biblioteca (Indique la opción más adecuada en la escala, siendo 1 "nunca" y 5 "siempre)

6) ¿Con qué frecuencia suele visitar la biblioteca?

- Diariamente
- Varias veces a la semana
- Varia veces al mes
- Varias veces al año
- Nunca

7) En caso de no visitar la biblioteca, indique el motivo concreto (Puede marcar más de una opción)

- Lejanía
- Horario de apertura inadecuado
- No posee el material que necesita
- Los materiales que siempre necesita están prestados
- Personal incompetente y poco amable
- Falta de sitios
- Demasiado ruidoso
-
- Encuentra la información que necesita en otro sitio
- Otras razones (Especificar)

	1	2	3	4	5
• Devolver libros	<input type="checkbox"/>				
• Leer libros, periódicos, revistas etc...	<input type="checkbox"/>				
• Conocer gente	<input type="checkbox"/>				
• Consultar correo	<input type="checkbox"/>				
• Estudiar/Trabajar	<input type="checkbox"/>				
• Alquiler de películas, música...	<input type="checkbox"/>				
• Búsqueda de trabajo	<input type="checkbox"/>				
• Chatear con amigos	<input type="checkbox"/>				
• Usar los ordenadores de la biblioteca	<input type="checkbox"/>				
• Pide ayuda al personal para resolver dudas	<input type="checkbox"/>				
• Otros	<input type="checkbox"/>				

▪ **Uso del Catálogo**

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

- Diariamente
- Varias veces a la semana
- Varias veces al mes
- Varía veces al día
- Nunca

10) ¿Desde dónde consulta el catálogo de la biblioteca?

(Ordénelos en la escala numérica según su uso, siendo 1 “nunca” y 5 “siempre”)

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| • Desde el lugar de trabajo | <input type="checkbox"/> |
| • Desde casa | <input type="checkbox"/> |
| • Desde la biblioteca | <input type="checkbox"/> |
| • Desde el lugar de estudio | <input type="checkbox"/> |
| • Otras | <input type="checkbox"/> |

11) ¿Mediante que dispositivos consulta el catálogo de la biblioteca?

(Ordénelos en la escala numérica según su uso, siendo 1 “nunca” y 5 “siempre”, puede marcar más de una opción)

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| • Ordenadores del centro | <input type="checkbox"/> |
| • Portátil propio | <input type="checkbox"/> |
| • Móvil | <input type="checkbox"/> |
| • Tablet | <input type="checkbox"/> |

▪ *Uso de los Servicios*

12) ¿Con que frecuencia utiliza los siguientes servicios?

(Indique la opción más adecuada en la escala, siendo 1 "nada" y 5 "mucho")

	1	2	3	4	5
• Servicio de consulta	<input type="checkbox"/>				
• Servicio de lectura en sala	<input type="checkbox"/>				
• Servicio de préstamo	<input type="checkbox"/>				
• Servicio de hemeroteca	<input type="checkbox"/>				
• Préstamo a domicilio	<input type="checkbox"/>				
• Actividades culturales	<input type="checkbox"/>				
• Sección infantil	<input type="checkbox"/>				
• Cuenta cuentos	<input type="checkbox"/>				

▪ *Uso de Internet*

13) ¿Tienes acceso a Internet desde casa?

- Sí
- No
- Prefiere no contestar

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

- Diariamente
- Varias veces a la semana
- Varía veces al mes
- Varias veces al año
- Nunca

15) ¿Mediante que dispositivo accede a internet?

(Ordénelos en la escala numérica según su uso, siendo 1 "nunca" y 5 "siempre", puede marcar más de una opción)

	1	2	3	4	5
• Ordenadores del centro	<input type="checkbox"/>				
• Portátil propio/Ordenado de mesa	<input type="checkbox"/>				
• Móvil	<input type="checkbox"/>				
• Tablet	<input type="checkbox"/>				

16) ¿Qué tipo de consulta realiza cuando está conectado a internet?
(Ordénelos en la escala numérica según su uso, siendo 1 “nunca” y 5 “siempre”)

	1	2	3	4	5
• Consulta el correo	<input type="checkbox"/>				
• Busca trabajo	<input type="checkbox"/>				
• Interactúa con familia/amigos en la redes sociales	<input type="checkbox"/>				
• Consulta el Opac	<input type="checkbox"/>				
• Juega	<input type="checkbox"/>				
• Consulta información/noticias actuales	<input type="checkbox"/>				
• Otros	<input type="checkbox"/>				

▪ **Beneficio e Impacto de los Servicio**

17) ¿En qué medida se ha beneficiado de los siguientes servicios?
(Ordénelos en la escala numérica según su uso, siendo 1 “nada” y 5 “mucho”)

	1	2	3	4	5
• Servicio de consulta	<input type="checkbox"/>				
• Servicio de lectura en sala	<input type="checkbox"/>				
• Servicio de préstamo	<input type="checkbox"/>				
• Servicio de hemeroteca	<input type="checkbox"/>				
• Préstamo a domicilio	<input type="checkbox"/>				
• Actividades culturales	<input type="checkbox"/>				
• Sección infantil	<input type="checkbox"/>				
• Cuenta cuentos	<input type="checkbox"/>				
• Conexión a internet	<input type="checkbox"/>				

18) Si la biblioteca no existiera, ¿Podría haber obtenido la misma Información y ayuda en otro lugar? *(Puede marcar más de una opción)*

- De otra biblioteca
- Vía internet
- Del profesor
- De amigos
- Compañeros del trabajo
- En los medios de comunicación (Radio, prensa, televisión)
- Quizás, pero me llevaría más tiempo y esfuerzo
- No, no creo que hubiera podido obtener la misma información

19) Si la biblioteca no existirá, ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por los siguientes servicios?

	1-5 Euros	6-10 Euros	10-20 Euros	+ 20 Euros
• Servicio de consulta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Servicio de lectura en sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Servicio de préstamo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Servicio de hemeroteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Préstamo a domicilio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Actividades culturales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Sección infantil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Cuenta cuentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conexión a internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Trabajo de Fin de Grado.

Evaluación de impacto de la biblioteca pública: el caso de la Biblioteca Municipal de Santa Marta de Tormes