

PLAN DE INVESTIGACIÓN
(PROYECTO DE TESIS DOCTORAL)

PROGRAMA DE DOCTORADO EN
FORMACIÓN EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

**La atención a las personas mayores desde la biblioteca pública:
análisis de la situación actual y propuesta de mejora**

AUTOR: Alexia Luiña López

DIRECTOR: Ana B. Ríos Hilario

10 de mayo de 2017

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA OBJETO DE ESTUDIO (MÁXIMO 50 LÍNEAS):

INTRODUCTION AND JUSTIFICATION OF THE TOPIC OF STUDY (50 LINE MAXIMUM):

A lo largo del siglo pasado, la atención del personal bibliotecario pasó de centrarse principalmente en la información, el libro esencialmente, a centrarse en el receptor de esa información, el usuario. En la actualidad, entendemos que las colecciones y servicios de la biblioteca pública solo tienen sentido si son adecuados a las necesidades de sus usuarios. En los inicios de la década de los ochenta varios trabajos reclaman la necesidad de realizar estudios de usuarios, reales y potenciales, para conocer sus necesidades de información y así poder planificar adecuadamente los servicios que se les ofrecen (Sanz Casado, 1994, pp.16-17).

La IFLA, por su parte, confirma esta necesidad (International Federation of Library Associations and Institutions, 2010) indicando que "la biblioteca pública ha de prestar sus servicios basándose en el análisis de las necesidades de la comunidad local" y que "los servicios deben ajustarse a los grupos destinatarios que se hayan identificado. Ha de estar dispuesta a adaptarse y evolucionar al ritmo de los cambios que se produzcan en la sociedad, por ejemplo, las variaciones de las estructuras familiares, las pautas de empleo, los cambios demográficos, la diversidad cultural y los métodos de comunicación".

En cuanto a la atención según la edad, la IFLA en su Manifiesto en favor de la biblioteca pública (UNESCO and Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, 1994) señala que todos los grupos de edad deben contar con materiales que correspondan a sus necesidades. Las directrices de 2010 inciden en este tema señalando que "nadie es nunca demasiado joven ni demasiado mayor para ser usuario de una biblioteca". Es más, mencionan por primera vez a las personas mayores como un grupo de usuarios diferenciado. Tradicionalmente en la segmentación de usuarios por edades se habían establecido dos divisiones, el público infantil y juvenil por un lado y los adultos por otro. Así estaba contemplado en la versión anterior de las directrices (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, 2001). Durante mucho tiempo se ha hecho hincapié en fomentar el uso de la biblioteca por los niños puesto que serán los usuarios del mañana. Debido a ello proliferaron estudios de usuarios, pautas y recomendaciones para mejorar el servicio que les presta la biblioteca pública. Por el contrario, el público adulto se ha tratado en conjunto y poca ha sido la atención que se ha prestado desde la biblioteca pública a sus segmentos de edad (Johnson, 2014). Parece incomprensible que se obvie a un colectivo como el de las personas mayores puesto que es un grupo en aumento debido al descenso de la natalidad y al aumento de la esperanza de vida, lo que provoca un envejecimiento de la población. Asimismo, es significativa la llegada a esta etapa vital de la generación del baby boom, que en España es aproximadamente un tercio de la población española. Esta generación empezará a cumplir 65 años de edad a partir de 2020 (Fernández Muñoz, 2015). Otros países ya han visto como esta generación ha alcanzado la edad de jubilación y desde la biblioteca pública se han mostrado preocupados por ofrecerles servicios adaptados (Johnson, 2014).

En España entre 1981 y 2013 se ha multiplicado la población anciana. Las estadísticas apuntan a que en las próximas décadas la población de más de 65 años seguirá aumentando hasta el 2050. En ese momento se llegará a un punto de inflexión (Fernández Muñoz, 2015).

Se debe tener en cuenta que se trata de un sector muy amplio que engloba una horquilla de edades muy extensa en la que se experimentan muchos cambios vitales. Uno de los más significativos es el aumento del tiempo libre por la transición desde la vida activa a la jubilación. Esta circunstancia puede resultar una oportunidad para afianzarlos como usuarios de la biblioteca pública, ya que uno de los principales motivos por el que los usuarios potenciales no acuden es por no disponer de tiempo debido a los horarios de trabajo (Gómez Yáñez, 2014, p.52).

A finales de los noventa, la Organización Mundial de la Salud adoptó el término de envejecimiento activo para denominar a las oportunidades de mejora de la salud, de la participación y de la seguridad a medida que las personas envejecen (Causapié Lopesino et al., 2011). El envejecimiento activo debe promoverse desde las instituciones y servicios públicos y la biblioteca pública puede y debe asumir también ese reto. Sin embargo, los últimos datos disponibles de hábitos y prácticas culturales (Encuesta de Hábitos y Prácticas Culturales en España 2014 – 2015: síntesis de resultados, 2015) revela que las personas de 55 años en adelante son las que menos acuden a las bibliotecas.

Es frecuente que en esta etapa vital surjan problemas de salud que pueden ocasionar la aparición de discapacidades, así como que se produzca un cambio de domicilio por la necesidad de cuidados personalizados. Estas situaciones normalmente suelen estar atendidas mediante colecciones accesibles y servicios de extensión bibliotecaria (Sánchez Salcedo, 2011). Sin embargo, sería interesante que estas circunstancias se trataran de forma global en el conjunto de necesidades de las personas mayores.

A pesar de que parece necesaria una mayor atención a este grupo de edad, la revisión de la literatura muestra la escasa producción que existe sobre este tema. Gil Calderón (2015) elaboró una revisión sistemática en la que intentaba conocer los temas sobre los que se investiga sobre la persona adulta mayor y los servicios bibliotecarios. Los resultados evidencian una tendencia a publicar sobre el comportamiento en el uso de la información, sobre los servicios de información que se les ofrecen, sobre el colectivo babyboomer, la alfabetización en salud, la alfabetización digital, la alfabetización, la promoción de la lectura, la capacitación de recursos humanos y el voluntariado. Por otro lado, esta autora (2015, p.7) destaca que "algunos de estos estudios evidencian que existe una atención superficial, débil y aislada hacia las personas adultas mayores".

Por su parte en España se publicaron algunos trabajos de forma esporádica y de temática muy concreta como pueden ser los artículos de Rodríguez París (1999) entre otros (García Gómez, 2008, 1999, García Gómez y Díaz Grau, 2004, 2001) o (Montaña et al., 2015). Por el contrario, el estudio de García Gómez (2015) intenta conocer a través de una encuesta qué uso hacen las personas mayores de las bibliotecas públicas en España y qué servicios y recursos se les ofrecen. Si bien la participación no fue muy elevada, sí que se aprecia un creciente interés desde algunas bibliotecas por este colectivo.

Toda esta información y datos nos demuestra que la biblioteca pública tiene un importante reto que asumir en cuanto al colectivo de personas mayores. Es por ello que nos parece conveniente conocer el estado de la cuestión y, tras un estudio de usuarios profundo, elaborar una propuesta de tratamiento global de las necesidades de información de este segmento de la población, que permita mejorar las colecciones y los servicios que se les ofrecen.

HIPÓTESIS DE TRABAJO Y PRINCIPALES OBJETIVOS A ALCANZAR (MÁXIMO 50 LÍNEAS):
WORKING HYPOTHESIS AND PRINCIPAL OBJECTIVES SOUGHT (50 LINE MAXIMUM):

En esta investigación se trabajará con la siguiente hipótesis:

Las bibliotecas públicas podrían ofrecer colecciones y servicios adaptados a las necesidades de las personas mayores para aumentar así el número de usuarios de este sector de la población y su satisfacción con la biblioteca pública.

Los objetivos generales que se pretenden alcanzar al final de la tesis son:

- Conocer la realidad de las colecciones y servicios que desde la biblioteca pública se les están ofreciendo a las personas mayores.
- Elaborar un plan de mejora para aumentar la atención que desde la biblioteca pública se presta a este segmento de usuarios.

Estos objetivos generales se pueden desgranar en los siguientes objetivos específicos:

1. Elaborar un marco teórico sobre servicios bibliotecarios para las personas mayores.
2. Sistematizar el conocimiento tácito que ya existe en la práctica sobre esta materia.
3. Elaborar un estudio de usuarios para conocer en profundidad a este colectivo de usuarios y sus necesidades de información.
4. Conocer la opinión de los profesionales y de los usuarios sobre este tema.
5. Incluir esas necesidades y opiniones en la oferta de colecciones y servicios generales de la biblioteca.
6. Estudiar la posibilidad de dotar a las bibliotecas de colecciones, espacios y servicios específicos para este grupo de usuarios.
7. Dotar al área de conocimiento de la Biblioteconomía de teoría al respecto sobre este asunto.
8. Generar evidencia que pueda servir a las bibliotecas públicas para la toma de decisiones al respecto.

METODOLOGÍA A UTILIZAR (APORTAR CONFORMIDAD/INFORMES/PROTOCOLOS GARANTIZANDO BIOÉTICA/BIOSEGURIDAD SI EL TIPO DE EXPERIMENTACIÓN LO REQUIERE) (MÁXIMO 50 LÍNEAS):
METHODOLOGY TO BE USED (PROVIDE CONSENT FORMS/REPORTS/PROTOCOLS GUARANTEEING BIOETHICS/BIOSECURITY IF REQUIRED BY THE TYPE OF EXPERIMENTATION) (50 LINE MAXIMUM):

El conjunto de la investigación se enmarca en la metodología de la investigación-acción en la que se realiza un análisis de la realidad con el fin de cambiarla como método para innovar.

La investigación se divide en cuatro fases:

1ª Conocer en profundidad la realidad que se pretende estudiar.

2ª Analizar la información recopilada en la fase anterior y tras un proceso de reflexión elaborar un plan de innovación.

3ª Implementar el plan.

4ª Analizar los resultados.

En la primera fase se elaborará un estado de la cuestión para conocer la realidad de los servicios dirigidos a las personas mayores en las bibliotecas públicas.

Esta fase se iniciará con una revisión de la literatura aplicando la metodología *Systematic Literature Review*. Este método facilitará un conocimiento amplio del campo de estudio, ver en qué temas se está investigando, qué campos no están explotados y cuáles son las fuentes de información de interés.

Somos conscientes de lo limitado que puede resultar usar solo fuentes bibliográficas para conocer la realidad del tema objeto de esta investigación, ya que trabajamos en una disciplina joven, con escasa investigación y con pocos medios para difundirla. Creemos que en la mayoría de los casos el tipo de información que necesitamos no está publicada y, de estarlo, suele ser de muy difícil acceso. Es por ello que en esta parte se incluirá un estudio descriptivo en el cual se preguntará a los responsables de las bibliotecas mediante una encuesta cuáles son sus colecciones y servicios dirigidos a las personas mayores. Asimismo, esta fase incluirá un estudio de usuarios que nos permita conocer en profundidad a este segmento de usuarios y saber cuáles son sus necesidades de información.

Dado que se trata de un tema apenas abordado en la literatura profesional, el análisis de los datos recogidos en esta fase proporcionará fundamentos teóricos sobre la materia.

Una vez que conozcamos la situación actual del tema de investigación, se pasará a una fase de estudios prospectivos que permitan el abordaje del futuro. Nos decantamos por un tipo de investigación cualitativa ya que este tipo de estudios son muy útiles cuando se quiere conocer y mejorar un problema real que apenas se ha estudiado con anterioridad.

A la hora de proponer mejoras y cambios consideramos que debemos tener presentes a todos los agentes implicados. Por un lado, a los gestores, bien sean bibliotecarios u otro tipo de profesionales que trabajen con personas mayores y, por otro, el segmento de usuarios estudiado. Para conseguir su implicación en el proceso de investigación, creemos que lo más adecuado es utilizar como medios para la recogida de datos las técnicas de Focus group y Delphi.

La técnica de Focus group se aplicará a un grupo de usuarios reales y potenciales para conocer cuáles son sus opiniones y expectativas sobre las posibilidades que la biblioteca les ofrece en la actualidad y las que les podría ofrecer en el futuro. Por el contrario, el estudio Delphi recabará la opinión de un grupo de expertos con respecto al futuro de los servicios dirigidos a personas mayores. Se intentará que en el grupo de expertos estén representados varios perfiles profesionales, no solo bibliotecarios.

Asimismo, usaremos la observación directa para la recogida de datos ya que la autora trabaja en una biblioteca pública. La posibilidad de participación del investigador en el proceso de investigación es un valor que aporta la elección de la metodología de investigación-acción (Wilson, 2003).

El uso de varias técnicas de recogida de datos en estudios de usuarios supone una mayor fiabilidad de los datos obtenidos y aumentan las posibilidades de que puedan ser validados (Moreno Martín y Casado Sanz, 2001).

La segunda fase consistiría en el tratamiento y análisis de los datos en profundidad para, basándonos en la evidencia que nos proporcionen, elaborar un plan de innovación.

Es muy importante obtener el *feedback* de los datos que se van obteniendo, de tal forma que se puedan ir incorporando las impresiones y las opiniones de los implicados. Puede obtenerse mediante un informe de resultados, la presentación oral en reuniones o mediante cursos de formación, por ejemplo (Wilson, 2003).

El plan de innovación se elaborará para una biblioteca pública de la Red de bibliotecas de Galicia, previa autorización del Servicio de Bibliotecas de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Se intentará en la medida de lo posible que sea de una población con un elevado índice de envejecimiento, como puede ser Ourense o Lugo.

Las siguientes fases consistirían en la implementación y evaluación del plan. La puesta en práctica del proyecto supone la inversión de recursos propios (humanos y materiales) de la biblioteca participante, la autorización de sus responsables, así como la incorporación de la propuesta a la planificación estratégica global del centro. Por lo tanto, la posibilidad de llevar a la práctica el plan de mejora no se puede determinar todavía en esta fase de la investigación. De todos modos, dado que la investigación-acción es un proceso cíclico en el que tras la evaluación se introducen nuevas medidas de mejora, no tiene un final determinado. Siempre queda abierta para la continuación de la investigación y para una nueva redefinición del problema. La elección de un tema escasamente investigado supone en muchos casos la necesidad de nueva formulación del proyecto a medida que avanza la investigación (Borrego Huerta, 1999).

Los resultados de esta tesis se podrán utilizar como evidencia para la toma de decisiones en otros centros de trabajo que opten por la biblioteconomía basada en la evidencia para la mejora de los servicios que ofrecen.

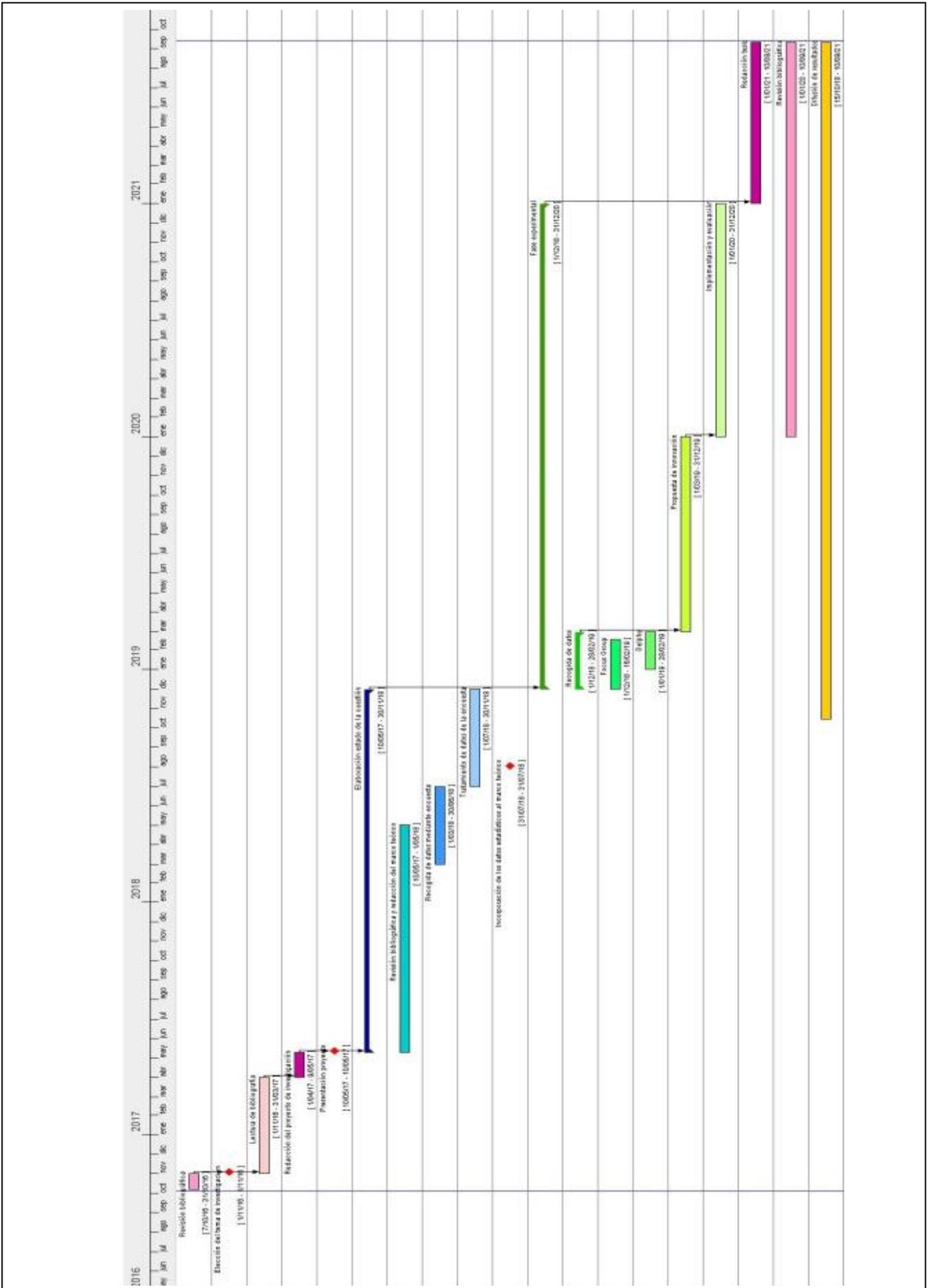
MEDIOS Y RECURSOS MATERIALES DISPONIBLES (MÁXIMO 50 LÍNEAS):

MATERIAL MEANS AND RESOURCES AVAILABLE (50 LINE MAXIMUM):

Durante la realización de la tesis doctoral se utilizarán los siguientes medios y recursos:

- ❖ Infraestructura del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Salamanca y de la Red de bibliotecas de Galicia.
- ❖ Recursos bibliográficos de las bibliotecas de la Universidad de Salamanca, de la biblioteca especializada del IMSERSO y de la biblioteca profesional de la Red de bibliotecas de Galicia:
 - Monografías.
 - Publicaciones periódicas.
 - Bases de datos bibliométricas: WOS o Scopus.
 - Bases de datos bibliográficas: LISA, Social Services Abstracts, SocINDEX, Sociological Abstracts o ASSIA.
- ❖ Recursos bibliográficos en acceso abierto.
- ❖ Servicios de obtención del documento a través de Rebiun y SUBITO.
- ❖ Datos estadísticos de las bibliotecas públicas del Estado elaborados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, de las bibliotecas públicas de Galicia elaborados por la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, del CIS, del INE y del IGE.
- ❖ Directorio de bibliotecas elaborado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y directorio de bibliotecas y hemerotecas españolas elaborado por la Biblioteca Nacional de España.
- ❖ Listas de distribución para el contacto con otros profesionales como IWETEL o PUBLICAS.
- ❖ Módulo de usuarios del Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria Koha (previa autorización del Servicio de Bibliotecas de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria).
- ❖ Lector de RSS para el seguimiento de información en la web.
- ❖ Gestores de referencias bibliográficas: Zotero y Mendeley.
- ❖ Herramientas ofimáticas: procesador de textos, hoja de cálculo y Google Forms para la elaboración de formularios.
- ❖ Programa de gestión estadística SPSS (Statistical Package for Social Sciences).
- ❖ Herramientas para el almacenamiento de archivos en la nube: Google Drive y Dropbox.
- ❖ Gestor de proyectos Ganttproject.
- ❖ Gestor de tareas Wunderlist.
- ❖ Herramienta de composición de textos LaTeX.
- ❖ Herramientas de identidad digital y de difusión de resultados de investigación:
 - Redes sociales generales: Facebook, Twitter, LinkedIn.
 - Redes sociales especializadas: ResearchGate y Mendeley.
 - Identificadores ORCID, ScopusID, ResearchID y GoogleScholar.

PLANIFICACIÓN TEMPORAL AJUSTADA A TRES AÑOS / CINCO AÑOS (Tiempo parcial) (MÁXIMO 50 LÍNEAS):
 TIMING SCHEDULE OVER THREE YEARS / FIVE YEARS (Part time)(50 LINE MAXIMUM):



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS (MÁXIMO 50 LÍNEAS):

BIBLIOGRAPHICAL REFERENCES (50 LINE MAXIMUM):

- Borrego Huerta, Ángel. 1999. «La investigación cualitativa y sus aplicaciones en Biblioteconomía y Documentación». *Revista Española de Documentación Científica* 22 (2): 139-56.
- Causapié Lopesino, Purificación, Antonio Balbontín López-Cerón, Manuel Porras Muñoz, y Adela Mateo Echanagorria. 2011. *Envejecimiento activo: libro blanco*. Madrid: IMSERSO.
- «Encuesta de Hábitos y Prácticas Culturales en España 2014 – 2015: síntesis de resultados». 2015. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Consultado 5 de mayo 2017
http://www.mecd.gob.es/mecd/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/cultura/mc/ehc/2014-2015/Encuesta_de_Habitos_y_Practicas_Culturales_2014-2015_Sintesis_de_resultados.pdf.
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. 2001. «Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas». UNESCO. Federación Internacional de Bibliotecarios y Bibliotecas.
- Fernández Muñoz, Jesús Norberto. 2015. *Informe 2014: Las personas mayores en España :: Datos estadísticos estatales y por Comunidades Autónomas*. Madrid: IMSERSO.
- García Gómez, Francisco Javier. 2008. «Integrando a los mayores en la sociedad digital. Propuestas desde la biblioteca pública». En *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: Bibliotecas Plurales, 2008*, págs. 631-42. Madrid: Ministerio de Cultura.
- . 2015. «Las bibliotecas públicas también son para los “mayores”: resultados de una encuesta realizada a profesionales bibliotecarios españoles». *Revista general de información y documentación* 25 (1): 69-91.
- García Gómez, Francisco Javier, y Antonio Díaz Grau. 2001. «Los usuarios de la tercera edad en la biblioteca pública: Nuevo reto para la formación de usuarios». *Educación y biblioteca* 13 (120): 26-28.
- . 2004. «Servicios bibliotecarios para la tercera edad en entornos web: experiencias desarrolladas en bibliotecas públicas». *El profesional de la información* 13 (4): 272-80.
- García Gómez, Génesis. 1999. «Diseño de un programa de formación de usuarios aplicado al sector de población de la tercera edad: propuesta metodológica». *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* 14 (57): 23-38.
- Gil Calderón, Marcela. 2015. «La persona adulta mayor desde la biblioteca: una revisión sistemática». *e-Ciencias de la Información* 6 (1): 1. Consultado 5 de mayo 2017 doi:10.15517/eci.v6i1.21833.
- Gómez Yáñez, José Antonio. 2014. «El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas». *Informe de resultados. FESABID*. Consultado 5 de mayo 2017
<http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf>.
- International Federation of Library Associations and Institutions. 2010. *IFLA public library service guidelines*. Editado por Christie Koontz y Barbara Gubbin. Berlin; New York: De Gruyter Saur.
- Johnson, Rhonda. 2014. «The Times They Are a-Changin': The Boomer Citizens (Don't Call Them Senior) and Public Libraries». *Feliciter* 60 (5): 33-34.
- Montaña, Mireia, Elisenda Estanyol, y Ferran Lalueza. 2015. «Internet y nuevos medios: Estudio sobre usos y opiniones de las personas mayores en España». *El Profesional de la Información* 24 (6).
- Moreno Martín, Carmen, y Elías Casado Sanz. 2001. «Aplicación de dos técnicas de recogida de datos para la realización de estudios de usuarios». *Investigación bibliotecológica* 15 (30): 194-212.
- Rodríguez París, Elena. 1999. «La Tercera Edad: un reto para la biblioteca pública». En *As novas tecnoloxías ó servizo do usuario: Ferrol, 23-25 setembro 1999, 1999*, ISBN 84-453-2553-1, págs. 299-306.
- Sánchez Salcedo, Ana María. 2011. *Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*. Madrid: IMSERSO.
- Sanz Casado, Elías. 1994. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- UNESCO, y Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. 1994. «Manifiesto de la IFLA/UNESCO Sobre la Biblioteca Pública». Consultado 5 de mayo 2017
<https://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994>.
- Wilson, T. D. 2003. «Tendencias recientes en los estudios de usuarios: investigación acción y métodos cualitativos». *Información, Cultura y Sociedad* 8: 9-38.