



Màster en Societat de la Informació i del Coneixement

TREBALL FINAL DE MÀSTER

**ANÀLISI QUALITATIVA SOBRE L'EFECTE DE LA
CRISI EN ELS USUARIS DE LES BIBLIOTEQUES
PÚBLIQUES VALENCIANES**

ALUMNE: EMILI JUAN SORIANO

DIRECTORA: CANDELA OLLÉ CASTELLÀ

DATA LLIURAMENT: JUNY 2012

TIPUS: RECERCA

ITINERARI: GESTIÓ DEL CONEIXEMENT



Agraïments

La base d'aquest treball han estat les aportacions dels usuaris i els bibliotecaris i les bibliotecàries valencianes que han dedicat part del seu temps a complimentar el qüestionari remés amb valuoses aportacions. Així, el primer agraïment va per a totes aquestes persones, amb una menció especial per a aquelles que participaren desinteressadament en la sessió del grup de discussió.

En segon lloc, a la Candela Ollé Castellà, qui, al llarg d'aquests mesos, ha hagut de suportar els meus dubtes i inquietuds, i ha sabut, en tot moment, orientar-me i aconsellar-me en l'execució del treball. Sense les seues suggerències i l'ànim constant, el resultat del treball hauria estat molt diferent.

Per últim, voldria fer referència a les persones que sempre tens al costat. Als meus pares, que mereixen qualsevol reconeixement que els puga fer i, especialment, als que més han sofert les meues absències mentre estava immers en l'elaboració del treball: a la Susanna pel seu amor i inestimable recolzament; i a les dos perles de la casa, el Roger i el Manel.



¿No sería hermoso el mundo si las bibliotecas fueran más importantes que los bancos?

Mafalda



-¿Profesión?

- Biblioteca pública

- ¿Estado civil?

- Imprescindible

Antonio Fraguas "Forges"

Se ve bien teniendo el ojo lleno de lo que se mira

Eduardo Chillida

Sumari

| | |
|--|-----------|
| 1. Introducció | 5 |
| 1.1 Presentació i justificació | 5 |
| 1.2 Objectius de la recerca i preguntes d'investigació | 7 |
| 1.3 Estructura | 8 |
| 2. Estat de l'art | 10 |
| 2.1 Biblioteques i crisi | 11 |
| 2.2 Metodologia qualitativa | 15 |
| 3. Metodologia..... | 18 |
| 3.1 Justificació de la metodologia | 18 |
| 3.2 Qüestionari tancat..... | 22 |
| 3.2.1 Fases | 22 |
| 3.2.2 Mostra i característiques dels participants | 23 |
| 3.2.3 Processos..... | 25 |
| 3.3 Qüestionari obert | 27 |
| 3.3.1 Fases | 28 |
| 3.3.2 Mostra i característiques dels participants | 28 |
| 3.3.3 Processos..... | 32 |
| 3.4 Grup de discussió | 33 |
| 3.4.1 Fases | 35 |
| 3.4.2 Mostra i característiques dels participants | 36 |
| 3.4.3 Processos..... | 38 |
| 4. Resultats del treball de camp..... | 41 |
| 4.1 Resultats del qüestionari tancat..... | 41 |
| 4.1.1 Usuaris i serveis | 41 |
| 4.2 Resultats del qüestionari obert..... | 46 |
| 4.2.1 Usuaris i serveis | 46 |
| 4.2.2 Pressupostos, col·lecció i espais | 49 |
| 4.2.3 Professionals..... | 52 |
| 4.2.4 Mesures adoptades davant la crisi..... | 54 |
| 4.3 Resultats del grup de discussió..... | 57 |
| 4.3.1 Usuaris i serveis | 57 |
| 4.3.2 Pressupostos, col·lecció i espais | 60 |
| 4.3.3 Professionals..... | 62 |
| 4.3.4 Perspectives de futur | 63 |
| 5. Conclusions | 65 |
| 6. Bibliografia..... | 67 |
| 7. Annexos | 74 |
| 7.1 Qüestionari tancat | 74 |
| 7.1.2 Model d'enquesta per als usuaris | 74 |
| 7.2 Qüestionari obert | 76 |
| 7.2.2 Model d'enquesta per a les biblioteques | 76 |
| 7.2.2 Correus electrònics enviats als professionals de les biblioteques..... | 77 |
| 7.3 Grup de discussió | 79 |
| 7.3.1 Temes a tractar al grup de discussió | 79 |
| 7.3.2 Correus electrònics enviats als professionals seleccionats..... | 80 |

1. Introducció

1.1 Presentació i justificació

En els últims anys, les biblioteques en general, i les públiques en particular, han sofert una transformació accelerada respecte dels serveis que les han caracteritzat tradicionalment.

La irrupció d'internet i la seua incorporació a tots els processos i serveis bibliotecaris han transformat la biblioteca i la relació que fins el moment havia mantingut amb els seus usuaris.

En els moments actuals, a més, s'afegeix un context de crisi econòmica del qual, les biblioteques en general, i les públiques en particular, no n'estan al marge. Podríem afirmar com a hipòtesi, que en surten especialment damnificades fruit de la seua relació jurídica i administrativa (preferentment) amb l'administració local. L'administració pública espanyola es troba immersa en un procés general de retallades pressupostàries i polítiques d'austeritat que afecten ineludiblement i cruza les biblioteques.

Com en tot procés de canvi, hi ha poques certeses sobre el devenir de les biblioteques i de les (noves) relacions amb els usuaris i la manera com s'interactua. Els usuaris en la societat de la informació i el coneixement s'estan relacionant amb la biblioteca de manera molt diversa, i la crisi, està accentuant les demandes i exigeix respostes efectives a aquestes necessitats. De la capacitat de conèixer i satisfer aquestes necessitats informatives amb menys recursos en dependrà, en bona mesura, l'enfortiment del paper de les biblioteques i el seu prestigi davant la societat.

La situació actual de crisi i transformació continuada que viu el món de la informació i els continguts en general, i de retruc, de les biblioteques i centres d'informació, és una raó de pes per justificar un treball com el que encarem en aquest treball final del màster de la *Societat de la Informació i del*

Coneixement. Per aquest motiu, el fonament bàsic que articula l'estudi és la voluntat d'incrementar la capacitat de percebre aquells xicotets detalls que marcaran tendència en un món que es mou acceleradament, servint-nos de la metàfora del pensador Karl Marx, hem de tenir l'habilitat d'"*escoltar créixer l'herba*". En el nostre cas, reformulem una mica l'expressió perquè, volem fer valer les percepcions, però també aquelles dades que siguen objectivables.

Per aquesta raó, observar i analitzar les debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats a les quals ha de fer front qualsevol centre d'informació és bàsic per errar el menys possible en la presa de decisions i per procurar que aquestes decisions es prenguen sobre una base argumental sòlida, sustentada, especialment, en l'estudi de les (noves) demandes informatives dels usuaris.

En la mesura que l'anàlisi i la diagnosi resulten encertades es minimitzarà l'impacte negatiu que pot representar un canvi econòmic d'aquesta magnitud i, alhora, se sentaran les bases que permeten adaptar-se a una previsible transformació en la conducta informativa dels usuaris.

Tot i això, no resultarà senzill predir a curt termini les accions tàctiques i estratègiques que encaminen la biblioteca pública a garantir la seua continuïtat com un servei bàsic i essencial per a la ciutadania, i alhora, siga capaç de minimitzar els efectes de l'exclusió social i s'adeqüe a eixa realitat econòmica que s'imposa ferotgement al dictat de les tesis del neoliberalisme econòmic que trasbalsen els ciments de l'estat del benestar.

Sota el títol "*Anàlisi qualitativa sobre l'efecte de la crisi econòmica en els usuaris de les biblioteques públiques valencianes*" presentem, doncs, un treball en el que hem esmerçat esforços i il·lusions, i en el qual, el repte més gran, no ha estat només una immersió accelerada en la metodologia qualitativa, sinó el de reflectir i comprendre la (les) realitat(s) canviants d'una societat que veu somoure, quan no ensorrar-se, el bastiment que tant de temps li ha costat apuntalar.

1.2 Objectius de la recerca i preguntes d'investigació

L'objectiu fonamental del treball és estudiar quina és la relació que hi ha entre la crisi econòmica i els comportament dels usuaris de les biblioteques públiques, no tant des d'una perspectiva determinista, ja que conscientment defugim aquest plantejament, sinó intentant entendre les diferents variables i factors que influeixen a partir de les eines pròpies dels mètodes etnogràfics.

La redacció d'uns objectius més específics ens serveix per remarcar precisament la multicausalitat i la interdependència dels elements que interactuen en el cosmos bibliotecari.

- Conèixer com s'estan transformant els serveis i les funcions de les biblioteques públiques en el nou context i les repercussions que poden tenir sobre les pròpies biblioteques i sobre els seus usuaris.
- Estudiar i analitzar el canvi d'hàbits i models de lectura dels usuaris, així com les seues necessitats informatives i la manera com les satisfan.
- Comparar i esbossar amb brotxa grossa la situació de les biblioteques públiques valencianes en comparació amb altres realitats geogràfiques.
- Explorar nous mètodes de recerca que ens permeten aproximar-nos a la realitat des de la perspectiva i els punts de vista dels participants d'eixa realitat, fixant l'atenció en els aspectes subjectius de l'experiència i els comportaments humans.

En el context actual les biblioteques públiques transiten amb la convicció que el seu servei és bàsic per a la formació continuada de les persones i en el procés d'alfabetització informacional, en l'aprenentatge i en el lleure, però amb la inquietud de veure's amenaçades per unes retallades en el sector públic que poden ofegar-les.

La situació és complexa, però suposa un nou repte perquè les biblioteques es reformulen de nou. En aquest procés, serà de vital importància conèixer i

mesurar, malgrat l'escassetat d'estudis empírics, l'impacte que representarà en el futur més immediat la crisi i el canvi d'hàbits dels usuaris, entre altres, la implantació massiva dels continguts digitals i les múltiples maneres d'accedir a la informació.

Procurar confirmar la percepció que s'està modificant (o no) la conducta informativa dels usuaris en aquests temps líquids serà l'eix sobre el qual girarà la investigació que tot just comencem, però amb la flexibilitat pròpia del disseny qualitatiu, és a dir, sense intentar verificar o rebutjar hipòtesis preestablertes, sinó que, a partir de les dades recollides, tractar d'arribar a la comprensió dels fenòmens estudiats en relació al context en el qual es desenvolupen. (Borrego, 1999: 147)

1.3 Estructura

Dissenyarem la nostra investigació seguint una sèrie d'etapes. En primer lloc, definint l'objecte d'estudi i contextualitzant-lo teòricament i empíric; en segon lloc, plantejant la pregunta d'investigació; a continuació, seleccionant les tècniques adequades per entrar en el camp d'estudi i recollint la informació; per finalment, organitzar, analitzar i interpretar aquesta informació.

Aquests estadis es traslladen a l'estructura del treball en els diferents apartats en què s'ha dividit.

En l'apartat introductorí s'intenta transmetre d'una manera precisa i global el tema que s'aborda a l'estudi amb un registre estilístic on ens hem permès algunes llicències retòriques amb la intenció de reclamar l'atenció del potencial lector.

En el segon apartat, es fa una aproximació exhaustiva a la literatura científica de l'àmbit del nostre treball des d'una doble vessant: l'impacte de la crisi sobre les biblioteques; i, la metodologia qualitativa en el camp de les ciències socials i en el marc específic d'informació i documentació. Aquest acostament

ens ajuda a definir el marc teòric i conceptual, i alhora, amplia el nostre coneixement sobre el tema d'investigació.

En el tercer capítol, es descriuen les estratègies metodològiques dutes a terme i les accions desenvolupades per recollir les dades que ens ha de permetre contrastar o refutar la hipòtesi d'investigació plantejada. Les tècniques emprades i descrites són: el qüestionari tancat, el qüestionari obert i el grup de discussió.

Al quart i cinqué epígraf, s'hi exploten les dades i s'expliquen els resultats obtinguts amb l'enquesta als usuaris, el qüestionari obert complimentat pels diferents responsables de les biblioteques valencianes, i el grup de discussió on participaren una selecció de professionals de les biblioteques amb l'objectiu de verificar la nostra hipòtesi i elaborar les conclusions.

En últim terme, s'hi referencia el conjunt de la bibliografia emprada al llarg del treball d'investigació segons el model de l'*American Psychological Association* (APA) i els annexos.

2. Estat de l'art

L'estiu i la tardor del 2008 esclatava als EUA la bombolla especulativa de les hipoteques *subprime* afectant tot el sistema financer nord-americà. En una economia globalitzada els efectes començaren a notar-se immediatament a Europa.

En el moment de redactar aquest treball, han passat quatre anys, i la crisi no s'ha superat, és més, a la Unió Europea, i especialment a l'Estat espanyol, travessen, potser, els moments més traumàtics. Un teixit productiu debilitat; una taxa d'atur desbocada; els ingressos de l'administració minvant; el deute i els interessos creixent; polítiques econòmiques d'austeritat i control del dèficit consolidant-se; desregulació de l'estat del benestar afectant serveis bàsics com la sanitat, l'educació i la cultura; i el rescat de part del sistema financer espanyol per part de les autoritats europees, són algunes de les conseqüències que està comportant el període de recessió que estem vivint.

En aquest context, han sorgit i continuen sorgint moltes publicacions que fixen l'anàlisi i la reflexió en l'impacte que aquest fenomen té sobre les biblioteques. En aquest sentit, hem cercat i revisat el que s'havia publicat en revistes i monografies del nostre àmbit científic els darrers quatre anys, i també, ens hem esforçat en seguir amb interès blocs i xarxes socials per captar l'estat de la qüestió. A més, hem assistit al seminari organitzat per l'aula Jordi Rubió i Balaguer "*La biblioteca pública i la seva funció social en temps de crisi*" on s'abordà i es debaté sobre les funcions i les prioritats en el nou context.

Al llarg d'aquest epígraf, doncs, intentarem revisar i aproximar-nos a la producció bibliogràfica sobre l'objecte d'estudi del treball des d'una doble perspectiva. En primer lloc, s'analitzen els estudis que tracten la incidència de la crisi en les biblioteques en general, i públiques en particular. En segon lloc, amb un interval cronològic més ampli, s'examinen les publicacions relatives a la metodologia qualitativa, tant monografies i manuals genèrics, com estudis

concrets que aborden o reflexionen sobre l'ús d'aquesta metodologia en l'estudi del comportament dels usuaris de les biblioteques.

2.1 Biblioteques i crisi

Els primers símptomes de la crisi es deixaven sentir als EUA l'any 2008, inclús una mica abans, i aquesta és la raó per la qual les primeres inquietuds i les primeres preguntes sobre la crisi i els seus efectes sobre les biblioteques se les comencen a plantejar els professionals nord-americans i les seues associacions. L'*American Library Association* (ALA, 2008) el mes d'agost del 2008, abans del rescat les entitats hipotecàries *Fannie Mae* i *Freddie Mac* i de la fallida de *Lehman Brothers*, ja alertava que la desacceleració econòmica estava incrementant el número d'usuaris de les biblioteques públiques. Confirma aquestes percepcions en el seu informe anual del 2010.

En aquest context, comencen a publicar-se estudis sobre la manera de desenvolupar estratègies per fer-hi front, per exemple, per frustrar els esforços legislatius per reduir el finançament de la biblioteca (Keresztury, 2009), o estudis inicials (Rooney, 2009) (Rowlands, 2010) que constaten que l'impacte de la recessió econòmica sobre les biblioteques té uns efectes immediats en l'augment d'usuaris i demanda de serveis específics relacionats amb el treball i l'ocupació, però també, riscos derivats del retall dels pressupostos, els quals, ofereixen perspectives desalentadores. Rowlands (2010) posa algunes xifres:

"El 37,4% de les institucions esperen retallades de la despesa sobre els recursos d'informació en els pròxims dos anys, el 28,3% espera reduir els pressupostos de personal i el 18,1% la seva despesa en serveis i infraestructura." (p. 153)

El creixement moderat que va experimentar l'economia nord-americana va començar a canviar la percepció sobre les retallades pressupostàries a partir de l'any 2010. Eficiència, prioritat de projectes i mesures creatives són algunes pràctiques suggerents per mantenir serveis de qualitat amb un pressupost reduït o congelat. (Guarria, 2011a) (Guarria, 2011b)

A l'Estat espanyol, el 2010 comença a publicar-se algun estudi quantitatiu com l'elaborat per l'*Asociación Andaluza de Bibliotecarios* sobre l'impacte de la crisi en les biblioteques andaluses on, a partir del resultat, hi queda palés que les percepcions dels bibliotecaris i els pronòstics respecte de l'any següent encara eren més negatives. La publicació que elaboren els bibliotecaris andalusos reprendrà durant el 2011 l'interès per aquesta temàtica i publicarà també les impressions de Gómez (2011) i Arroyo (2011).

La revista "*Educación y Biblioteca*" l'estiu del 2010 publicava un dossier amb el títol "*La relevancia social de la biblioteca en tiempos de crisis*". Salaberria (2010) parla de "*temps de pors*" i repassa breument el panorama en algunes biblioteques nord-americanes, franceses, catalanes i canadenques. També utilitza el terme "*esqueletització*" per definir que s'obrin els centres, hi ha personal però pràcticament no hi ha eines i serveis, "*es manté l'esquelet però sense músculs ni nervis*" (p. 43).

Gómez Hernández és un dels autors que amb major interès s'ha acostat i ha reflexionat sobre la problemàtica, i també, perquè no dir-ho, s'ha posicionat en la defensa aferrissada de la funció social de la biblioteca, la qual, segons ell, s'ha de dirigir preferentment a aquelles persones en risc d'exclusió social, la biblioteca com element compensatori de les desigualtats. No cal perdre de vista una dada transcendent, la crisi està provocant un creixement de l'índex de pobresa relativa. En relació amb el que s'exposava anteriorment, el subtítol de l'obra que va editar Gómez el 2010, juntament amb Castillo i Quílez, reflexa aquest posicionament militant "*acción social y educativa*".

D'altra banda, els estudis institucionals ens han atorgat alguns indicadors bàsics per entendre des d'una perspectiva més àmplia el fenomen i, alhora, per establir comparacions entre les realitats de l'Estat espanyol amb les de la Unió Europea i els EUA. Aquests estudis i informes han estat elaborats majoritàriament per associacions (*ALA, OCLC, Federació del Gremio de Editores de España*), encara que també hi ha altres encarregats o realitzats per les administracions (*Ministerio de Cultura* o Consell Europeu).

Durant el 2010 es generalitza la percepció que la crisi és profunda i amb una magnitud difícilment assimilable a les darreres recessions del segle XX. L'impacte es deixa sentir amb força, en el cas espanyol, amb un degoteig continu de mesures destinades a controlar la despesa pública i reduir el dèficit, amb les conseqüències que se'n deriven: modificacions legals amb caràcter regressiu respecte dels drets socials de les persones, i sorgiment de moviments socials que clamen contra un sistema que consideren té un considerable dèficit democràtic, i denuncien la pèrdua de valors, la corrupció, la manca de transparència i les retallades.

En aquesta conjuntura apareixen noves propostes i nous estudis que reflexionen sobre com ha d'actuar la biblioteca. Hi ha qui parla (Aabø, 2010) de desenvolupar anàlisis d'eficiència que justifiquen el valor econòmic de les biblioteques davant la societat. La professora canadenca Catherine Johnson (2012) explica a partir d'un estudi qualitatiu com la interacció entre el personal bibliotecari i els usuaris pot generar capital social des de tres punts de vista: reduint l'exclusió social, facilitant l'adquisició d'habilitats informacionals i proporcionant un espai social de relació i convivència.

Cal mitigar l'impacte de la crisi i per tant calen mesures des de les biblioteques que responguen a aquesta nova realitat que s'imposa. Es parla de reptes i oportunitats (Jerez, 2011), anàlisi DAFO (Ros, 2012), de receptes (García, 2012), accions tàctiques (Martínez, 2011) o mesures (Lloret, 2011), però totes aquestes reflexions, van encaminades a plantejar solucions que s'han d'implementar proactivament per continuar sent un servei essencial. Sol haver una coincidència generalitzada que cal millorar els processos de gestió; augmentar la capacitat de creativitat i innovació; crear, enfortir i estreir lligams mitjançant la creació de xarxes; i, adquirir noves habilitats que donen respostes a les necessitats de la ciutadania.

A mode d'exemple, hem resumit algunes d'aquestes propostes que detalla Lloret (2011), i també, les accions que plantegen Martínez, Prats i Serrano (2011) els quals centren la seua anàlisi en les biblioteques universitàries.

- Negociar activament el pressupost i demostrar la utilitat social de les biblioteques;
- Cercar aliances amb usuaris i organitzacions socials;
- Reclutar voluntaris per continuar oferint serveis als exclosos o en risc d'exclusió social;
- Captar oportunitats de *fundraising* (Llueca, 2005), sponsorització o mecenatge;
- Aprofitar el potencial de les tecnologies i de les xarxes socials per compartir informació, gestionar continguts, col·laborar amb els usuaris i per a la promoció i el màrqueting viral.

Nuria Lloret (2011)

A la pregunta, què poden fer les biblioteques universitàries espanyoles davant la crisi econòmica?, Martínez, Prats i Serrano (2011) proposen compartir problemes i cercar solucions conjuntes per mantenir la continuïtat d'una biblioteca de qualitat per als usuaris. Les accions que proposen poden ser, o no, traslladables a les biblioteques públiques, però posen l'accent en alguns aspectes singulars que no aborden altres autors i que, segurament, generen debat. Aquestes són les accions que formulen per fer-hi front al repte que suposa la crisi:

- *Redefinir el mapa de les instal·lacions bibliotecàries de la universitat;*
- *Reorganitzar el personal de la biblioteca;*
- *Revisar els horaris d'obertura de les biblioteques;*
- *Elaborar una oferta nova de serveis bibliotecaris i col·leccions;*
- *Apostar per infraestructures i equipaments TIC més econòmics;*
- *Reduir els preus de la biblioteca digital;*
- *Explotar la biblioteca i incrementar els ingressos.*

Dídac Martínez; Jordi Prats; Jordi Serrano (2011)

Podríem dir, doncs, que existeix en els darrers temps abundant literatura científica sobre la intrínseca relació de la crisi econòmica i el xoc que representa per a les biblioteques, però s'hi detecta també una escassetat de

treballs que s'aproximen a aquesta realitat analitzant el comportament dels usuaris de les biblioteques públiques des d'una perspectiva qualitativa. Vakkari (2011) en el cas de l'estudi de les percepcions dels usuaris és, potser, un dels casos remarcables.

En aquest sentit, l'estudi que presentem, sense cap mena d'esperit pretensions, pot ser un punt de partida per aprofundir de manera més intensa, en com la desacceleració econòmica i les mesures que l'acompanyen, acaben influint decisivament en la relació, i en la manera com es relacionen, els usuaris i les biblioteques públiques.

2.2 Metodologia qualitativa

En els darrers anys hi ha una abundant literatura científica sobre l'aplicació de la metodologia qualitativa a l'estudi de les ciències socials. En aquest apartat s'al·ludeix a les fonts que ens han influït i hem fet servir al llarg de l'estudi.

Un treball que apareix referenciat a molts de manuals és l'obra d'Steven Taylor i Robert Bogdan (1987) *"Introducción a los métodos cualitativos de investigación"*. D'aquesta obra hem fet servir el capítol introductori (Taylor, 1987, 15-24) en el qual sintetiza en 10 punts la manera com aquest conjunt de tècniques han d'encarar el món empíric i repassa l'evolució històrica d'aquesta metodologia. També el capítol dedicat a l'entrevista en profunditat ens ha aclarit algunes idees.

La lectura de manuals ha estat bàsica, doncs contenen les nocions essencials de la matèria i ens facilitava una consulta ràpida i àgil sobre aquelles qüestions en les quals volíem aprofundir. El manual de Corbetta (2003), Ruiz Olabuénaga (2009) i el manual de Zapata-Barrero (2011) sobre la investigació qualitativa en la ciència política, conjugaven el corpus teòric i l'aplicació pràctica, aspecte que hem valorat molt positivament durant les fases d'elaboració del qüestionari obert o en la preparació del grup de discussió. Juntament amb

aquests, els manuals editats per la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya de les assignatures “*Metodologies qualitatives per a la recerca social*” d’Ardèvol i Vayreda (2006) i “*Mètodes d’investigació qualitativa*” de Carles Riba (2010). També del mateix autor, Riba (2007) un manual específic sobre la metodologia qualitativa en l’estudi del comportament.

A banda de les obres genèriques sobre metodologia qualitativa ens interessava especialment la reflexió sobre l’ús d’aquestes tècniques en l’àrea d’informació i documentació, tant des d’una perspectiva teòrica, com en el marc de les seues aplicacions pràctiques. Així, els estudis de Borrego (1999) i Borrego i Frías (2004), especialment el primer, indiquen les possibilitats que té aquesta metodologia en el nostre àmbit científic, però sense suggerir la supremacia del paradigma fenomenològic sobre el positivista, sinó més aviat, insistint en la complementarietat i la col·laboració de l’òptica qualitativa i quantitativa en l’abordatge de qualsevol projecte d’investigació.

L’article de Borrego (1999) analitza 74 números publicats entre 1993 i 1997 en les revistes *Journal of the American Society for Information Science*, *Journal of Documentation* i en *Library and Information Science Research*. En aquesta anàlisi distribueix els articles segons el tema i la tècnica de recollida. Per altra banda, l’article de Heidi (2011) complementa en certa manera Borrego, ja que recull les tendències en l’estudi del comportament informacional dels usuaris entre els anys 1999 i 2008, remarcant l’augment de l’interdisciplinarietat i el potencial significatiu de millora en l’aplicació de les tècniques qualitatives en aquest camp. També Khoo, Rozaklis i Hall (2012) estudien i analitzen l’ús de tècniques etnogràfiques en els estudis de les biblioteques i els seus usuaris distingint 5 tipus: observació participant, sondeig de treball de camp, grup de discussió, entrevistes i *cultural probes* [sondes culturals].

Per tancar aquest apartat, esmentem aquelles publicacions que ens han guiat en el disseny i execució de les tècniques que hem fet servir al nostre treball. El treball de Laporte (2009) conté algunes recomanacions sobre l’elaboració d’enquestes als usuaris de les biblioteques públiques. Baró i Mañà (2009) avaluen les accions de foment de la lectura a les biblioteques públiques de

Catalunya des d'una perspectiva qualitativa deixant palés l'escassetat de referents metodològics clars en el nostre àmbit geogràfic per abordar aquesta qüestió. Cortés i Gil-Leiva (2011) avaluen els serveis de la Biblioteca Pública de l'Estat de València encadenant la tècnica del *focus group* amb l'enquesta, els resultats de la primera serviren per confeccionar l'enquesta que se subministraria als usuaris. També l'article del Colectivo IOÉ (2010) ha influït en alguns aspectes relacionats amb el grup de discussió.

La tesi doctoral d'Ollé (2010) ens ha servit de guia, en tant en quant, les tècniques que s'hi empraven per estudiar l'impacte de les revistes electròniques sobre la conducta informativa de docents i investigadors de les universitats catalanes eren, amb matisos, les mateixes que hem desenvolupat al nostre treball.

En definitiva, amb les lògiques limitacions que comporta un treball d'aquest estil, hem percebut que els darrers anys s'han incrementat els estudis qualitius en informació i documentació, però hem detectat també, una mancança apreciable en els estudis sobre el comportament dels usuaris de les biblioteques públiques, tret d'alguns exemples provinents del països anglosaxons i escandinaus.

3. Metodologia

El present apartat es vertebra en base a quatre subapartats. En el primer argumentem i justifiquem la metodologia aplicada des d'un de vista teòric, reflexionant des d'un plànol més conceptual. En la resta dels apartats, desenvolupem una per una les tècniques emprades en el procés de recollida de dades: l'enquesta, el qüestionari obert i el grup de discussió.

L'enquesta, que definim com a qüestionari tancat, es va dirigir a usuaris de les biblioteques públiques a través de diversos canals: correu electrònic, xarxes socials i presencialment. El qüestionari obert va enviar-se a través de correu electrònic a les biblioteques que formen part de la Xarxa Electrònica de Lectura Pública Valenciana. Finalment, es va servir la tècnica del grup de discussió amb una selecció de professionals de les biblioteques públiques.

En els subapartats on s'expliquen cadascuna de les tècniques se segueix una estructura similar: primer, hi ha una aproximació a cada tècnica concreta; a continuació, es presenten esquemàticament les fases de la planificació, després s'endinsa en les actuacions per a l'obtenció de la mostra i les característiques dels informants; finalment, es detallen els processos seguits per a la consecució de la informació.

3.1 Justificació de la metodologia

Abordar aquest treball des dels preceptes metodològics de la investigació qualitativa era tota una declaració d'intencions. Assumíem ben d'hora la dimensió simbòlica de la realitat social, com una construcció de la realitat, vista a través de la subjectivitat de les persones que a nosaltres, els investigadors, ens toca objectivar.

Ens preguntem i volem saber “què fa la gent”, usuaris de les biblioteques públiques en aquest cas. Ens interessa estudiar què fan, perquè ho fan i en quins termes (Hine, 2004).

Entenem que per assolir aquest objectiu no ens serveix el paradigma positivista que embolcalla i sustenta teòricament les tècniques quantitatives, si més no, en la seua totalitat. Com a investigadors socials volem captar l'origen, el procés i la naturalesa de la interacció simbòlica entre els individus, de la qual, nosaltres com a investigadors, no en som aliens, i açò, des del positivisme resulta més difícil, en tant en quant, busca comprendre els fenòmens socials amb independència de la subjectivitat dels individus.

Hem d'observar, i alhora ser crítics davant les assumpcions establertes, reflexius i interactius per comprendre els motius i les creences que hi ha darrere de les accions.

Reflexius perquè hem de conèixer quines són les nostres creences, perspectives o predisposicions per ser capaços d'arraconar-les momentàniament, però sent conscients que hi són, i també, per, amb les diferents fonts emprades i els resultats de l'observació, exposar i relatar el contingut de les experiències.

Interactius, perquè som observadors que participem de la investigació, però ens identifiquem amb els individus observats i, a més, en som conscients que la nostra presència influeix i causa uns efectes sobre els individus investigats. Teixim relacions mentres investiguem.

És en aquest sentit, que ens plantegem aproximar-nos a la realitat des d'una perspectiva més hermenèutica, és a dir, interpretant l'objecte d'estudi des de la nostra òptica concreta que està molt relacionada amb el nostre entorn més immediat. D'igual manera que es tracta de comprendre les persones dins el seu marc i context de referència. Una aproximació des de la quotidianitat, intentant esbrinar els perquès i la intencionalitat dels actors. En paraules d'Ángel Borrego (1999):

“La investigación fenomenológica es, por tanto, inductiva. Es decir, el investigador no intenta recopilar información que le permita verificar o rechazar hipótesis establecidas de antemano, sino que, a partir de los datos recogidos, trata de llegar a la comprensión de los fenómenos estudiados en relación al contexto en el que se desarrollan.” (p.147)

A partir de les aportacions de Ruiz Olabuénaga (2009), de Taylor i Bogdan (1999) i Ardèvol (2006) s'intenta mostrar algunes de les principals característiques de la investigació qualitativa.

- El seu objectiu és la captació i la reconstrucció de significat.
- El seu llenguatge és bàsicament conceptual i metafòric. Açò s'oposa als mètodes quantitius on primen les dades estadístiques.
- El mode de captar la informació no és estructurat, sinó flexible i desestructurat. Açò no vol dir que siga una metodologia anàrquica, sinó que està subjecta a possibles girs durant la investigació per poder-la readaptar a les necessitats que van sorgint durant el procés investigador.
- El seu procediment és més inductiu que deductiu.
- L'orientació no és particularista ni generalitzadora sinó holística i concretitzadora. Els comportaments i els contextos són aprehesos com un tot.
- Els investigadors qualitius són conscients de la seua influència sobre les persones objecte d'estudi i també de les seues pròpies creences, i tracten de comprendre el fenomen social des de la pròpia perspectiva. Importància dels significats i de la perspectiva subjectiva de la realitat social.
- La quotidianitat i les pràctiques ordinàries són objectes rellevants per a l'estudi de les ciències socials.

Totes aquestes característiques tenen una relació directa amb el problema d'investigació que hem plantejat, tal com es pot apreciar en els diferents aspectes que hem anat emfasitzant al llarg del present treball.

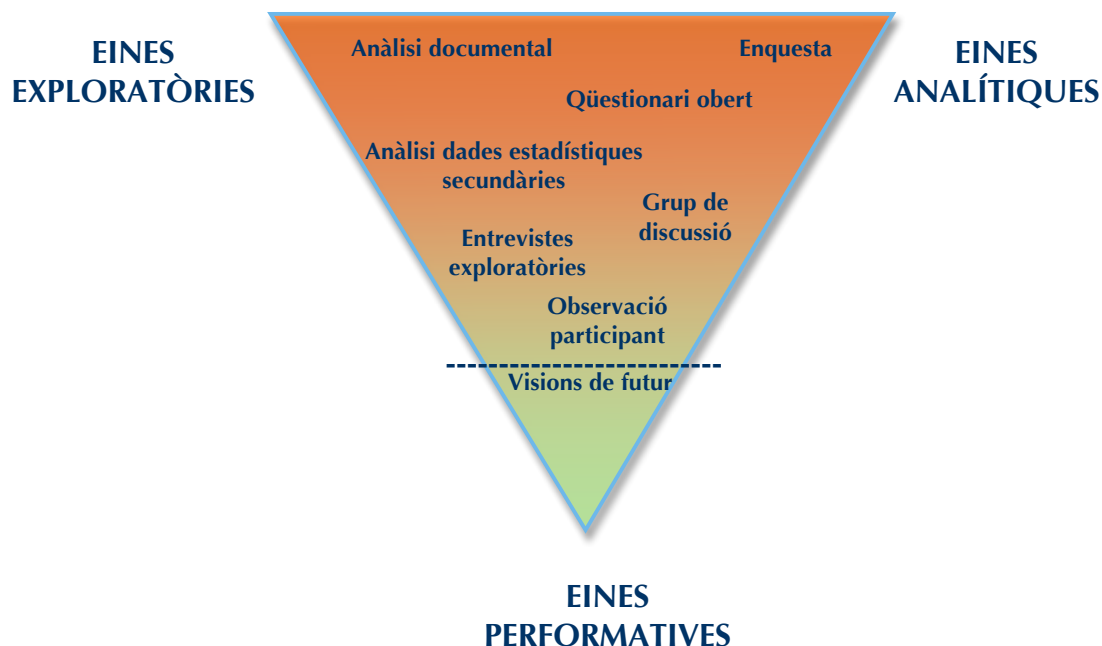
En tot cas, si anem a analitzar un fenomen social com és el comportament d'uns individus, hem de tenir clar, el nostre paper com a investigadors. No

hem d'oblidar-nos que anem a interactuar amb el nostre objecte d'estudi, que ens influim mútuament, que som persones amb conviccions i valors propis, subjectius, que per força es reflexaran en la interpretació que en fem.

Es tracta, en definitiva, de trobar un punt d'equilibri just que permeta interactuar sense "obstacles mentals", ni des d'una banda, ni des de l'altra, per aconseguir una visió global i rigorosa del fenomen analitzat.

El següent quadre pretén condensar les tècniques emprades en el procés de recerca en funció de si estan més orientades a descriure la situació dels fenòmens que s'han d'estudiar (eines exploratòries), a comprendre la naturalesa dels motius i les conseqüències (eines analítiques) o a produir propostes d'acció (eines performatives).

QUADRE DE TÈCNIQUES I EINES D'ANÀLISI SEGONS LA SEUA FUNCIÓ



Font: Elaboració pròpia a partir d'Observatori Català de la Joventut. "Guia breu de tècniques i eines d'anàlisi per a les polítiques de joventut".

3.2 Qüestionari tancat

El qüestionari limita les respostes de la persona enquestada a les opcions plantejades per l'investigador. No gaudeix, per tant, de la possibilitat d'expressar o puntualitzar les opcions predefinides, està subjecte a un esquema d'interrogació inflexible que ha dissenyat per l'investigador. Diguem-ne que és més superficial, en tant en quant, limita la possibilitat de profunditzar de la persona enquestada.

A diferència del qüestionari obert, les dades del qüestionari tancat, en tant que quantitatives, són més fàcils de tractar i hi ha menys marge d'error en la interpretació per part de les persones enquestades.

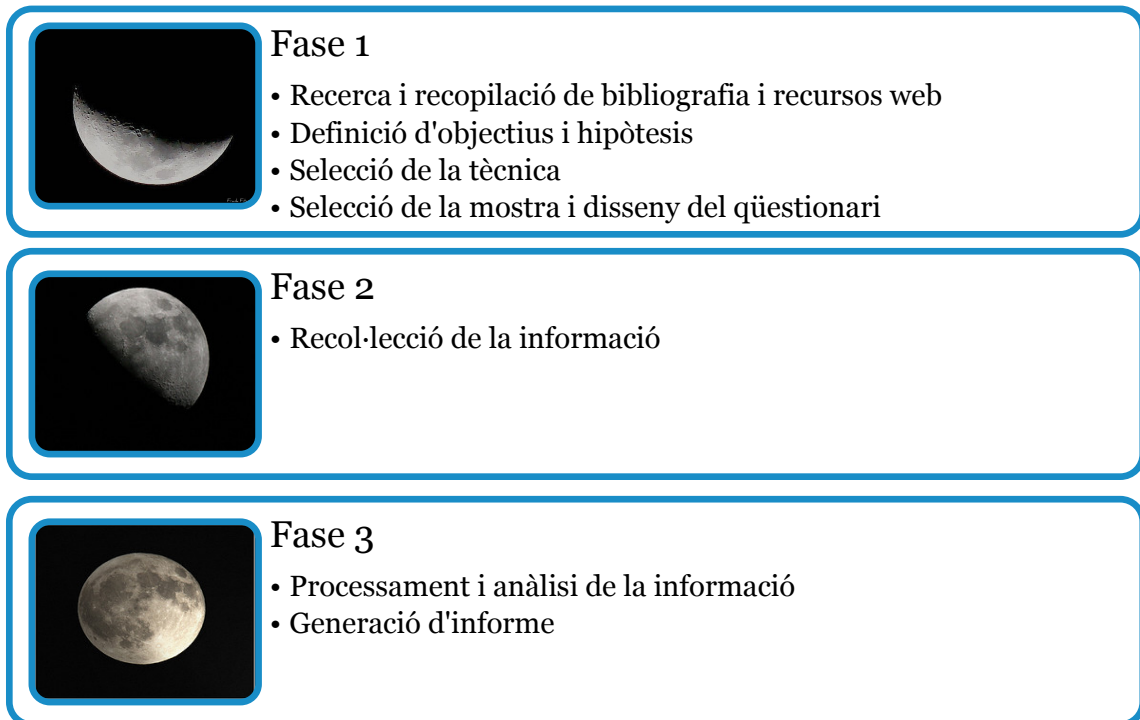
La intenció d'aquesta tècnica és, a través de procediments estandaritzats d'interrogació, poder obtenir dades representatives d'unes determinades característiques de la població estudiada o de qualsevol fenomen social.

Generalment, es dirigeix i recull informació d'una mostra, simptomàticament petita en el nostre cas, d'una part de la població objecte d'estudi.

3.2.1 Fases

El quadre següent descriu els processos dut a terme en els diferents estadis de l'enquesta. Significativament, la fase 1, és fonamental, ja que un domini i control de la tècnica és cabdal per obtindre resultats rellevants.

Tant la recollida, com el tractament de la informació, es feia de manera automatitzada, la qual cosa significava un important estalvi de temps en el seu processament, que no, en la seua anàlisi.

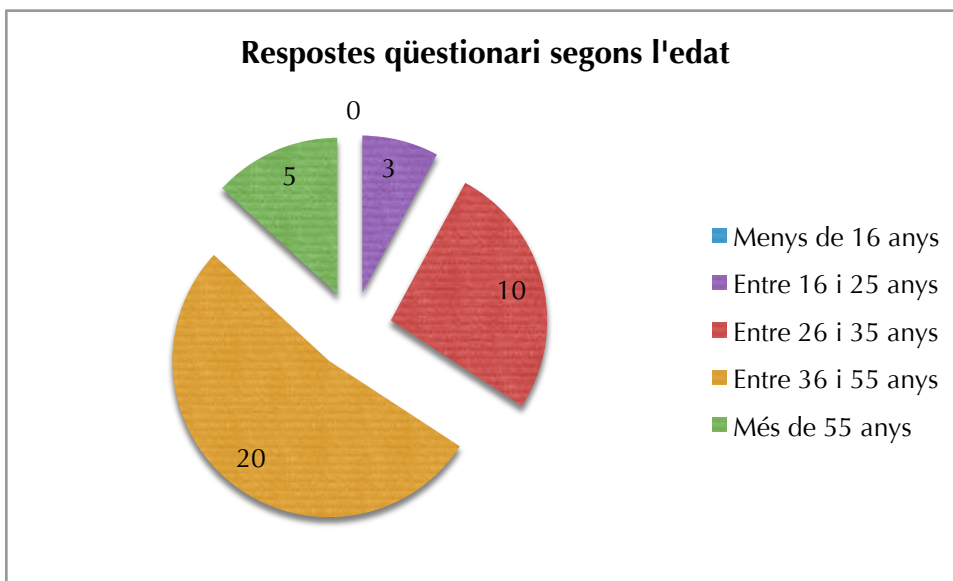


3.2.2 Mostra i característiques dels participants

La mostra és una part de la població que per ser significativa i representativa de la població de referència ha d'estar ben triada, és a dir, que els resultats siguin extrapolables a la població. (Fàbregues (coord.), 2010).

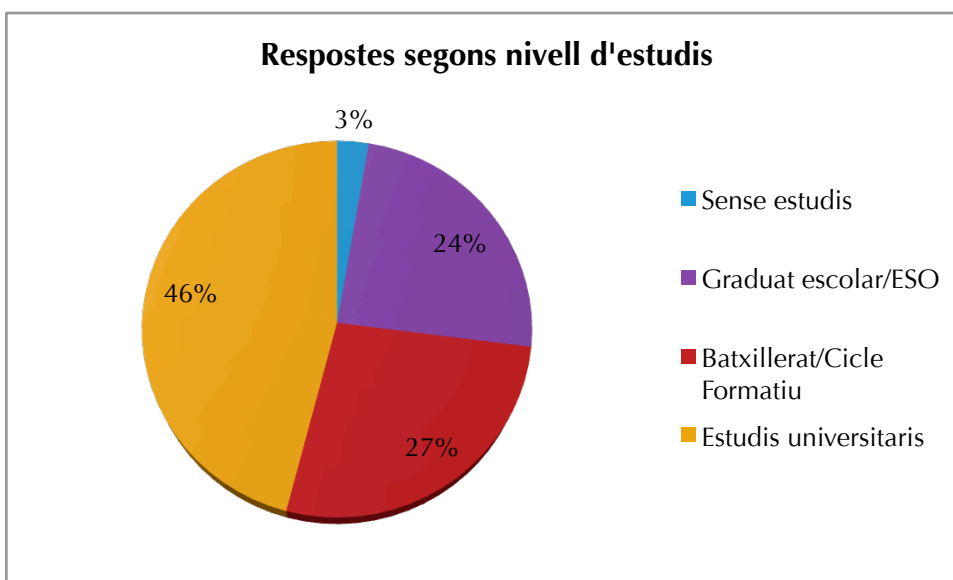
En el cas del nostre treball, inicialment hi havia la pretensió, potser una mica ingenua, que la mostra fóra bastant representativa. Tot i això, reconeixem que l'estudi té uns objectius determinats i una limitació temporal i de recursos que serien superats amb escreix si s'abordés una mostra significativa del conjunt d'usuaris que visiten les biblioteques públiques.

En els tres gràfics següents es mostren les dades sociodemogràfiques de les persones enquestades segons l'edat, el nivell d'estudis i el gènere.



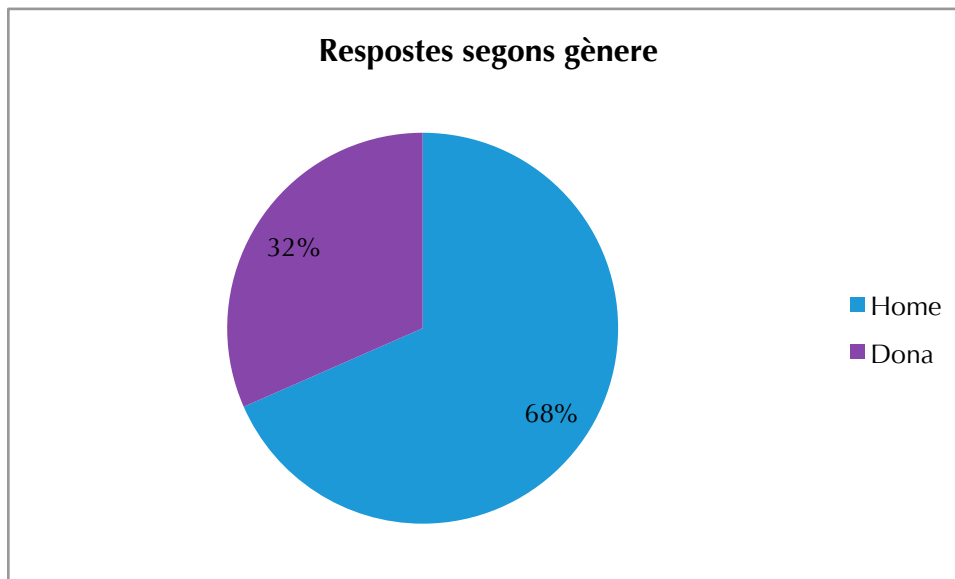
Gràfic 1 Participants en l'enquesta segons l'edat

En el gràfic anterior s'hi aprecia clarament una certa descompensació en l'edat dels participants, ja que el grup de persones en edat compreses entre els 36 i els 55 anys és del 52%, mentres que el grup de joves està infrarepresentat, especialment els menors de 16 anys, dels quals, no s'ha recollit cap qüestionari.



D'igual manera que succeix en el gràfic corresponent a l'edat, en els gràfics de respostes per gènere i nivell d'estudis tampoc hi ha un equilibri, ja que en el primer cas, estan sobrerrepresentats els homes, i en el del nivell d'estudis, hi ha una diferència enorme entre els que tenen estudis universitaris i els que no

tenen cap titulació acadèmica, tanmateix entre els que tenen estudis de graduat o batxillerat s'hi s'aprecia un cert equilibri.



3.2.3 Processos

El processos per dissenyar i elaborar l'enquesta foren similars als duts a terme en el qüestionari obert. En primer lloc, es plantejà quina informació preteníem obtenir, i partint d'aquí, es dissenyà el qüestionari i es redactaren les preguntes mitjançant l'aplicació Survey Monkey (www.surveymonkey.com).

L'estudi coordinat per Félix Gutiérrez (2010) sobre l'impacte de la crisi en les biblioteques andaluses ens serví de guia per adaptar algunes de les qüestions a les nostres necessitats.

El qüestionari anava encapçalat per una breu explicació sobre l'objectiu de l'estudi, a continuació se sol·licitaven de la persona enquestada dades sociodemogràfiques (edat, sexe, nivell d'estudis i nacionalitat). La majoria de les preguntes eren de resposta múltiple, en les quals la persona enquestada pot escollir més d'una resposta.

La difusió de l'enquesta ha estat una qüestió problemàtica per dues raons: d'una banda, la limitació temporal i de recursos impossibilitava una distribució

a gran escala entre diferents biblioteques; d'altra, ens havíem plantejat explorar l'opció de difondre el qüestionari a través dels comptes que algunes biblioteques tenen en la xarxa social de microblogging Twitter. El següent tweet s'envià a tres biblioteques valencianes, les dos que apareixen a la piulada, i una altra amb un número d'usuaris molt superior.



El resultat d'aquesta opció va ser descoratjador, ja que no se'n complimentà cap, i vàrem haver de recórrer a enviar l'enllaç <http://www.surveymonkey.com/s/TV529ZC> per correu electrònic i recollir enquestes a peu de mostrador al nostre centre de treball.

Es constata, doncs, que la nostra estratègia fou fallida, però enteníem que des del punt de vista metodològic era enriquidor intentar aconseguir les enquestes mitjançant aquesta tècnica. No obstant això, també des del principi havíem contemplat combinar-ho amb altres tècniques de recollida.

Finalment, consideràrem que atorgar-li un pes excessiu al número d'enquestes recollides al nostre centre, amb les particularitats i singularitats pertinents, ens podria donar una imatge esbiaixada de la realitat que preteníem copsar.

3.3 Qüestionari obert

El qüestionari obert difereix substancialment de l'enquesta tancada, podríem assimilar-lo a una entrevista estructurada, on nosaltres com a investigadors, realitzem un exercici previ d'anàlisi i formulació d'hipòtesis que pretenem comprovar amb les respostes dels "entrevistats". Piergiorgio Corbetta (2003) defineix l'entrevista estructurada de la següent manera:

"En la entrevista estructurada las preguntas se fijan de antemano y las respuesta son abiertas. Ello implica que a todos los entrevistados se les pide la misma información, pero se les deja libertad para exponerla como consideren más adecuado ...". (p.368)

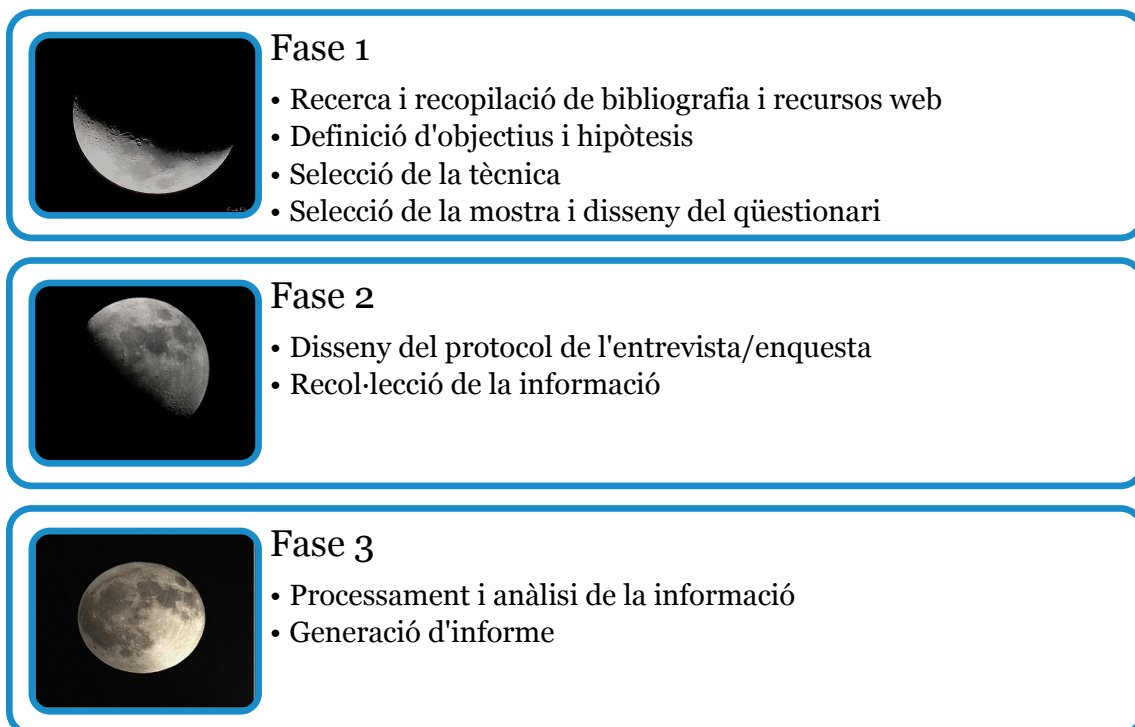
Per a la nostra investigació hem considerat útil aquesta tècnica perquè atorga llibertat a la persona que ha de respondre el qüestionari, d'exposar i relatar, amb el seu propi vocabulari, els seus coneixements i les seues experiències sobre les qüestions plantejades. L'objectiu fonamental serà, doncs, poder captar aquestes experiències i percepcions individuals donant-li llibertat a l'informant perquè s'expressi, i alhora, persuadint-los de la conveniència de la seua resposta i el poc esforç que li representa.

Malgrat que el binomi pregunta-resposta puga semblar a priori senzill d'executar, la tasca de fer les preguntes pertinents i obtenir les respostes rellevants no és tan senzilla, requereix d'un cert domini de recursos tècnics, organitzatius i comunicatius. A més, a l'hora de recollir la visió subjectiva de les persones interpellades, ens condiciona molt l'escenari i les limitacions temporals del treball, principalment per la manca d'interacció directa (les enquestes s'enviaven per correu electrònic).

L'objectiu de l'enquesta era recollir informació sobre l'impacte de la crisi en les biblioteques públiques valencianes, en primer lloc, recopilant dades sociodemogràfiques de les biblioteques, i en segona instància, demanant per qüestions relatives als serveis, els usuaris, els pressupostos i el personal, i en últim terme, oferint la possibilitat d'afegir comentaris o manifestar la intenció de participar al grup de discussió.

3.3.1 Fases

El següent quadre pretén mostrar i resumir la progressió per fases de les tasques desenvolupades. Durant la fase de preparació es defineix el propòsit, es dissenya el qüestionari i se seleccionen els participants. En la fase següent es dissenya el protocol, s'envia el qüestionari i es recol·lecten les dades. En la darrera fase, es processa i s'analitza la informació.



3.3.2 Mostra i característiques dels participants

Per a l'obtenció de la mostra el nostre àmbit geogràfic el teníem delimitat, per tant calia definir els destinataris en funció del nostre criteri, per tant, un criteri intencional, no probabilístic.

La Xarxa Electrònica de Lectura Pública Valenciana està formada per 308 centres de lectura desglossats de la manera que mostra la Taula 1.

| Tipologia | Número |
|--|------------|
| Biblioteques públiques provincials | 4 |
| Biblioteques públiques municipals | 167 |
| Agències de lectura públiques municipals | 109 |
| Biblioteques infantils | 6 |
| Biblioteques auxiliars d'arxiu | 5 |
| Biblioteques mòbils | 2 |
| Punts de lectura | 11 |
| Biblioteques especialitzades | 4 |
| TOTAL | 308 |

Taula 1 Centres de lectura de la Xarxa Electrònica de Lectura Pública Valenciana.

Font: Conselleria de Turisme, Cultura i Esport

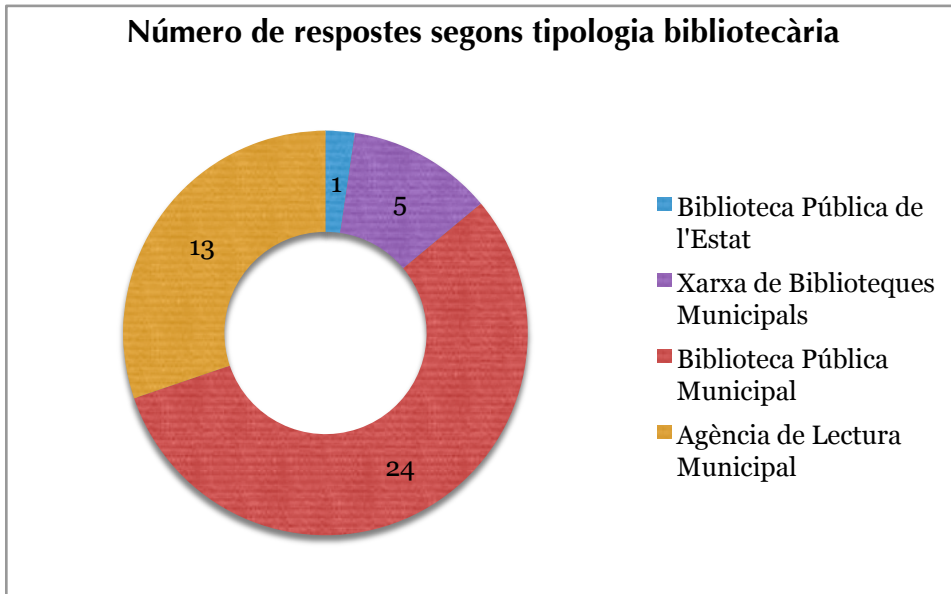
Tractant-se d'un estudi qualitatiu la mostra no havia de ser necessàriament significativa, per la qual cosa decidírem acotar i restringir i no enviàrem correus electrònics a tots els centres de la Xarxa Electrònica de Lectura Pública Valenciana, sinó que, en el cas de les xarxes municipals, enviàvem únicament a la biblioteca capçalera del sistema.

Així, s'envià correu a les quatre biblioteques provincials (aquesta és una particularitat valenciana, ja que Oriola compta amb biblioteca provincial), a 24 xarxes de biblioteques municipals, a 93 biblioteques municipals i a 50 agències de lectura municipals, que es corresponen als centres de municipis amb menys de 5.000 habitants.

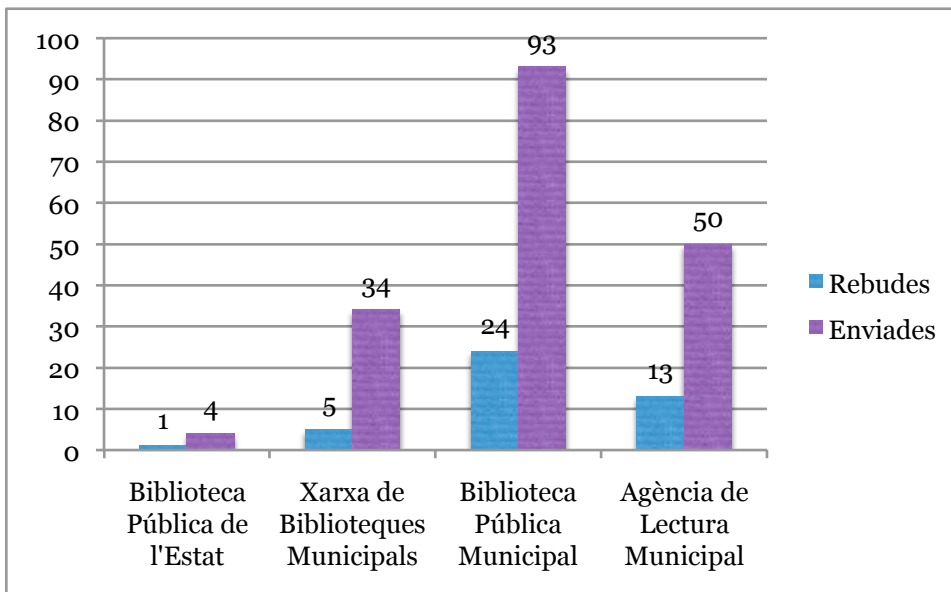
El procediment d'obtenció de les adreces de correus electrònics de les diferents biblioteques fou a través de la intranet de la XLPV on hi figuren les dades de les diferents biblioteques que formen part de la Xarxa.

S'enviaren un total de 181 correus on s'explicava la finalitat del treball, el procediment per complimentar l'enquesta i l'enllaç a la pàgina web de Survey Monkey (<http://www.surveymonkey.com/s/68KY2NR>) on s'havien d'introduir les dades. Hem recopilat respostes de 43 biblioteques, el que representa un

percentatge del 23,7%, distribuïdes de la manera que reflecteixen els gràfics que es mostren a continuació.



Gràfic 2 Distribució de respostes segons tipologia de biblioteques



Gràfic 3 Distribució total d'enquestes enviades i total de respostes rebudes segons tipologia de biblioteques

Amb l'aplicació Google Maps es creà un mapa que representava la distribució geogràfica de les biblioteques que havien complimentat l'enquesta. S'aprecia que la major part de les respostes provenen de les comarques centrals

valencianes (l'Alcoià, la Safor, la Vall d'Albaida, la Costera i el Comtat), de l'àrea metropolitana de la ciutat de València i de la comarca castellonenca de la Plana Baixa. En major o menor mesura, reflecteix parcialment la realitat demogràfica del País Valencià.

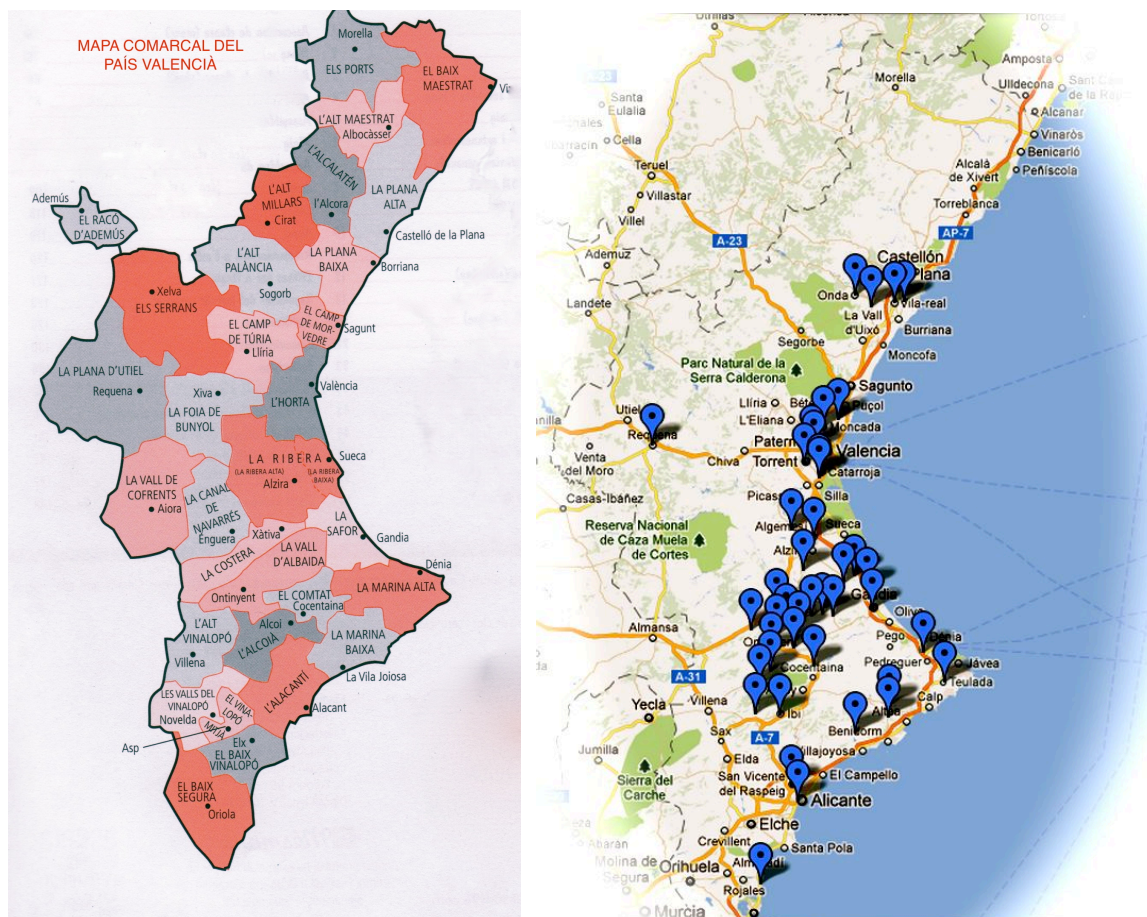


Figura 1 Distribució geogràfica del País Valencià i mapa on es representen les enquestes rebudes.

Un altre aspecte important a tenir en compte en el moment de dissenyar el qüestionari fou definir amb precisió l'univers de persones que l'havien de respondre. Una idea que teníem present contínuament era dirigir-nos cap a la persona o les persones que manegen dades a la biblioteca i tenen capacitat d'observació. No sabem avaluar fins a quin punt hem estat capaços d'assolir aquest objectiu, tanmateix, en la immensa majoria de les enquestes rebudes hi traspuen aquestes capacitats dels entrevistats.

3.3.3 Processos

Els processos de disseny i enviament de les enquestes foren laboriosos. En primer lloc, calia triar l'aplicació informàtica gratuïta amb la qual realitzar l'enquesta. Des d'un primer moment optàrem per implementar-les simultàniament amb Google Docs per a formularis i amb Survey Monkey. Dissenyar-les en paral·lel significava un esforç afegit, però es compensava amb la visualització instantània que permetia comparar-les totes dues.

Les dues aplicacions tenien una interfície senzilla i intuïtiva que facilitava la tasca, i una sèrie d'eines de recopilació, emmagatzematge i tractament de les dades automàticament que eren suficients per al desenvolupament correcte del nostre treball. Finalment, optàrem per Survey Monkey (www.surveymonkey.com) qui, com Google Docs, generava un *link* (<http://www.surveymonkey.com/s/68KY2NR>) que inseríem en el cos del correu electrònic.

Una vegada teníem dissenyat el qüestionari i triats els destinataris, es preparà un missatge que havia de compaginar la informació necessària relativa al motiu de l'enquesta i el procediment, i alhora, un text capaç d'empatitzar amb l'informant potencial i de persuadir l'entrevistat de l'interés, la utilitat i l'oportunitat del qüestionari. (Ruiz Olabuénaga, 2009:175).

El qüestionari s'enviava a través del nostre correu acadèmic (ējuans@uoc.edu) en tres etapes: una primera genèrica; una segona de recordatori a les biblioteques que no havien respost i a les que havíem hagut de modificar el correu electrònic perquè era erroni. Finalment, s'enviaren correus personalitzats a professionals concrets. La temporització fixada prèviament per a aquesta fase del treball es va complir amb relativa suficiència.

3.4 Grup de discussió

En la darrera fase vàrem utilitzar una altra de les tècniques característiques de la metodologia qualitativa: el grup de discussió (*focus group*). Amb aquesta tècnica preteníem que les persones participants al grup tingueren l'oportunitat d'expressar les seues opinions argumentades i d'interactuar amb la resta de membres. El context i l'entorn han d'afavorir les relacions interpersonals però, alhora, pressionen, condicionen i influencien les opinions individuals, ja que els individus responen de manera diferent si se'ls pregunta de manera individualitzada.

El grup de discussió, però, no és la suma d'entrevistes individuals sinó que el grup hi actua com una realitat específica. Zapata-Barrero (2011) defineix el grup de discussió com:

“Una reunió de persones que discuteixen sobre el mateix tema amb l'objectiu de recollir la paraula col·lectiva, que fa referència, tant als punts de consens com als de desacord”. (p.137).

Al nostre entendre, aquesta definició, és incompleta en tant en quant, no ressalta la figura i la funció medidora de l'investigador que és qui selecciona els membres del grup i disposa les condicions necessàries perquè els participants confronten idees, experiències o sentiments sobre un tema determinat.

Altres definicions posen més l'accent en aquesta qüestió. Walden, per exemple, diu que els grups de discussió són:

“Oberts a debats en profunditat amb grups petits d'individus seleccionats a propòsit que són dirigits per un moderador/facilitador per explorar de manera compartida i semiestructurada un tema predefinit d'interés” (Walden, 2006. Citat en Khoo, Rozaklis i Hall (2012) p.85)

El *focus group* és una variant de les entrevistes grupals (Riba, 2007) que té l'avantatge d'apropar-nos a un fet social global i generalitzable, en el nostre cas, el comportament dels usuaris de les biblioteques públiques, més eficaçment que a través de l'entrevista individual. Els membres del grup seran

el mitjà a través del qual obtenir la informació i els discursos subjectius, que nosaltres com a investigadors, hem de ser capaços d'objectivar.

La posada en marxa d'un grup de discussió exigeix d'un disseny i una planificació que ha de permetre determinar els objectius que l'investigador pretén assolir en relació a la pregunta d'investigació, així com, establir els mecanismes de funcionament del grup, la selecció dels participants, el lloc i la durada de la sessió i el guió a seguir. Encertar en aquestes qüestions resultarà cabdal perquè el grup es desenvolupe amb naturalitat.

La majoria de manuals sobre investigació qualitativa recomanen que el número ideal de participants estiga entre 6 i 8 individus, encara que en ocasions es considere que fins a 10 o 12 persones, i fins i tot, amb 4 individus, s'hi puga dur a terme. Ara bé, a major número de persones més dificultat per a la interacció i el control per part del moderador, i amb menys persones, hi ha el risc que minve la pluralitat i el diàleg recíproc. En tot cas, s'haurà de dissenyar amb criteris realistes, sabent els recursos amb que es compta i el grau de capacitat d'organització i control que disposa l'investigador. (Zapata-Barrero, 2011:148)

Respecte de la composició del grup, sol haver-hi un criteri bàsic de diferenciació que variarà en funció de la recerca: homogeneïtat *versus* herogeneïtat. Per tant, caldrà dissenyar el grup pensant en les variants discursives que es necessiten per poder aproximar-se i obtenir una visió completa del fenomen estudiat. Alejandra Cano diferencia "homogeneïtat intra-grup" i "heterogeneïtat inter-grup" (Cano, 2008) per ressaltar que en el primer cas els membres del grup comparteixen una sèrie d'atributs que els caracteritzen, i en el segon, els atributs que es desitgen seleccionar dependran de l'objecte d'estudi proposat.

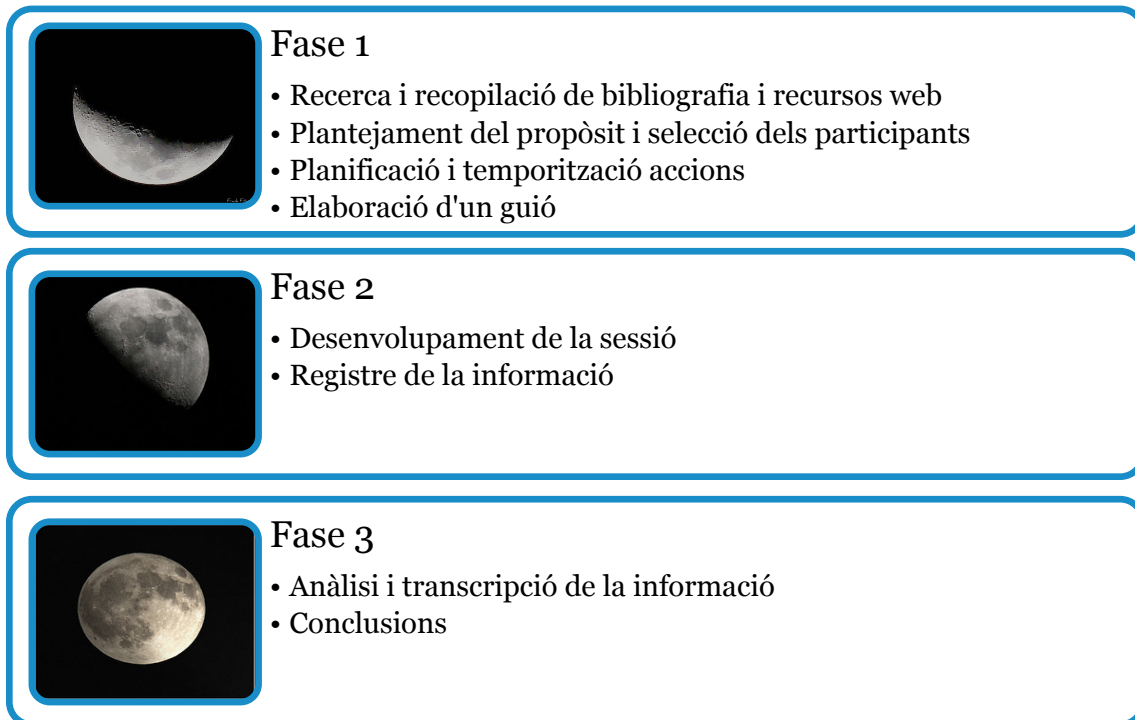
La figura del moderador sol coincidir amb la de l'investigador. El moderador esdevé una figura clau per conduir i guiar intencionadament el desenvolupament del grup. Li corresponen una sèrie de funcions i un rol determinat que ha d'assumir sense ser-ne protagonista.

Entre aquestes funcions, en primer lloc, s'ha d'encarregar de les qüestions relatives a la "infraestructura" (espai neutral, equip de gravació, ...); en segon lloc, ha d'elaborar el guió i formular les preguntes sobre les quals els participants opinaran i orientar la discussió; en tercer lloc, ha d'evidenciar les seues habilitats comunicatives per afavorir la fluïdesa de la conversa, modular la dinàmica del grup, promoure la interacció i la retroalimentació, i també, el control dels assistents.

En base a consideracions teòriques prèvies, i a les propietats i característiques exposades anteriorment, considerarem que aquesta tècnica qualitativa podia ser-nos un instrument útil en la recerca i exploració dels ítems abordats amb les altres tècniques metodològiques, però des d'un perspectiva i un enfocament sociològic diferent.

3.4.1 Fases

La metodologia s'ha d'adequar a l'objecte d'estudi. Partint d'aquesta premissa, la planificació va contemplar diferents fases que queden resumides en el quadre que es mostra tot seguit, i en la que destaca especialment, la fase conclusiva d'anàlisi i transcripció de la informació, ja que exigia un major esforç en la representació de la informació, i també, perquè la no utilització d'aplicacions informàtiques específiques en la transcripció de les converses podia alentir l'anàlisi.



Font: Elaboració pròpia

3.4.2 Mostra i característiques dels participants

L'argument central per elaborar el llistat de les persones amb les quals contactaríem era cercar un grup homogeni. L'homogeneïtat quedaria palesa en l'origen dels participants, és a dir, haurien de pertànyer al col·lectiu de professionals de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana i tenir similar categoria professional. Alhora, aquest grup amb una certa homogeneïtat interna, havia de tindre una heterogeneïtat parcial i controlada, i es constituïria expressament per a la investigació.

D'aquesta manera, aconseguíem que els membres se sentiren identificats amb el grup, i a la vegada, evitàvem l'excessiva dispersió o la possible conflictivitat. El diàleg fluid i respectuós dels sis participants, no exempt de discrepàncies i matisacions puntuals, va conduir cap a una confluència d'opinions en la majoria de les qüestions plantejades.

| Tipologia | Proposat | Assistents |
|-----------------------------------|-----------|------------|
| Biblioteques Públiques de l'Estat | 1 | 0 |
| Xarxa de Biblioteques Municipals | 5 | 4 |
| Biblioteques Públiques Municipals | 3 | 1 |
| Agències de Lectura Municipals | 1 | 1 |
| TOTAL | 10 | 6 |

Taula 2 Mostra inicial i final dels assistents al grup de discussió

La sessió va tindre lloc el dia 26 de maig del 2012 a l'Octubre Centre de Cultura Contemporània, un centre cultural impulsat per Acció Cultural del País Valencià que té la seu en un emblemàtic edifici al cor de la ciutat de València. La durada de la sessió va ser d'aproximadament dues hores.

Com mostra la taula anterior, la majoria dels assistents treballaven o havien treballat fins fa poc en alguna de les biblioteques de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana. Majoritàriament, desenvolupaven les seues tasques en la ciutat de València i en municipis de la seua àrea metropolitana, encara que també hi era representada una biblioteca d'un municipi petit de l'interior de les comarques valencianes i una biblioteca d'una de les ciutats amb més població de les comarques castellonenques.

El grup el formaven cinc dones i un home, tots amb titulació universitària superior i, majoritàriament, amb una llarga trajectòria professional al món de la biblioteca pública. Alguns es coneixien entre ells però no coneixien a tots, el que, al nostre entendre, va facilitar l'espontaneïtat de la conversa.

La diplomatura en biblioteconomia i documentació comença a ofertar-se a la Universitat de València a partir de l'any 1996, i el segon cicle de la llicenciatura de documentació a partir del curs 1997-1998 en la Universitat Politècnica de València. Aquest fet va significar que molta de la gent que es va incorporar a les biblioteques públiques tingués una procedència acadèmica variada, sobretot, des de les llicenciatures d'història i filologia.

En el cas dels assistents al grup és palesa aquesta singularitat, ja que dos del assistents estaven titulats en biblioteconomia i documentació, una persona

amb la llicenciatura i una altra amb la diplomatura, la resta tenien formació específica de postgrau però procedents de titulacions humanístiques.

| Categoria professional | Assistents |
|--|-------------------|
| Tècnic mitjà de biblioteques (A2) | 3 |
| Tècnic auxiliar de biblioteques (C1) | 2 |
| Tècnic auxiliar d'arxius i biblioteques (C1) | 1 |
| TOTAL | 6 |

Taula 3 Categoria professional dels assistents segons el grup funcional

3.4.3 Processos

Les tasques prèvies de preparació del grup han estat un element perturbador que ha alterat significativament el calendari de treball. De fet, la reunió del grup va retardar-se un mes respecte de la planificació inicialment prevista.

La justificació d'aquest trastorn prové fonamentalment de la convicció de l'investigador que el lloc ideal per fer-hi la sessió era la ciutat de València, donat que facilitava la participació d'un gran nombre de professionals de diferent tipologia bibliotecària. Aquest fet implicava que havíem de trobar un espai ben comunicat al centre de la ciutat on dur a terme el grup de discussió.

La tasca no va resultar senzilla, ja que no localitzàvem cap espai disponible per fer la reunió un dissabte al matí, la qual cosa, endarreriria la convocatòria dels possibles assistents. No va ser fins el darrer moment que aconseguírem la cessió d'un despatx i aleshores s'acceleraren els esdeveniments.

Mentres es duïen a terme les negociacions per a la consecució d'un espai, s'havia engegat el procés de selecció dels possibles participants i s'havia redactat un correu electrònic on s'informava de la finalitat del treball, l'hora i la data de la reunió i la petició de confirmació d'assistència. En el moment que es confirmà que disposàvem de la sala, just nou dies abans de la data fixada per

a la reunió, s'enviaren els correus i es contactà telefònicament amb alguns dels informants seleccionats.

A posteriori, les sis persones que confirmaren l'assistència, reberen un nou correu amb la informació bàsica sobre el propòsit del grup, el procediment, la confidencialitat i la protecció de dades, algunes dades logístiques i un telèfon de contacte per aclarir qualsevol dubte previ a la reunió. Els dubtes expressats provenien bàsicament sobre el mètode i sobre què calia preparar prèviament per exposar-ho al grup.

Per dur a terme el debat hem de saber quina és la informació que volem extraure als nostres informants i en base a aquesta proposició estructurarem les preguntes i configurem formalment el cos de la sessió en diferents estadis:

1. Recepció dels participants
2. Presentació de l'investigador i agraïment als assistents per haver acceptat participar.
3. Breu introducció de l'estudi que s'està duent a terme fent referència a la metodologia qualitativa emprada, emfasitzant la importància del grup de discussió en l'obtenció dels resultats.
4. Avís sobre la gravació d'àudio indicant que les aportacions que es realitzen serviran per entendre millor l'impacte de la crisi sobre els usuaris i el seu comportament en relació a la biblioteca pública, i per complementar les dades recollides en les fases prèvies de l'estudi. En tot cas, es garantirà l'anonimat i la confidencialitat.
5. Explicació de la manera de funcionar del grup establint les normes mínimes. Remarcant que no hi ha aportacions bones o dolentes, llargues o curtes i que aporten per igual al treball les valoracions positives que les negatives. Per descomptat, és interessant que els participants s'interpel·len entre sí.
6. Presentació de cadascun dels membres de grup explicant la formació acadèmica, l'edat i la funció que es desenvolupa o es desenvolupava a la biblioteca. Una vegada es percep que està garantida la comoditat i la

confiança mútua, encetar el debat amb una pregunta general que no incomode i force la participació.

7. Abordar els temes a tractar sense superar el 30 minuts per bloc temàtic.
8. Conclusions breus dels integrants del grup.
9. Reiterar l'agraïment per la col·laboració desinteressada en aquest treball d'investigació.

Respecte del desenvolupament de les preguntes optarem per dividir en quatre blocs temàtics les qüestions a abordar: el comportament, les demandes i els perfils d'usuaris de les biblioteques públiques en relació amb la crisi; la biblioteca i l'impacte de la crisi respecte a les col·leccions, els serveis i l'equipament; els nous rols i perfils professionals i l'afectació o no de la crisi en el col·lectiu de treballadors de les biblioteques; finalment, una mirada al futur enraonant sobre els nous models de lectura, el finançament o la governança i la funció social de la biblioteca.

4. Resultats del treball de camp

4.1 Resultats del qüestionari tancat

L'objectiu d'aquest capítol és analitzar i interpretar la informació extreta en l'enquesta, i en base a aquests resultats fer una representació gràfica que permeta una millor comprensió i visualització. El fet que s'hagen recollit un número relativament petit d'enquestes no és cap obstacle perquè, en el conjunt d'una investigació qualitativa com la nostra, s'hi puguen establir elements comparatius o tendències.

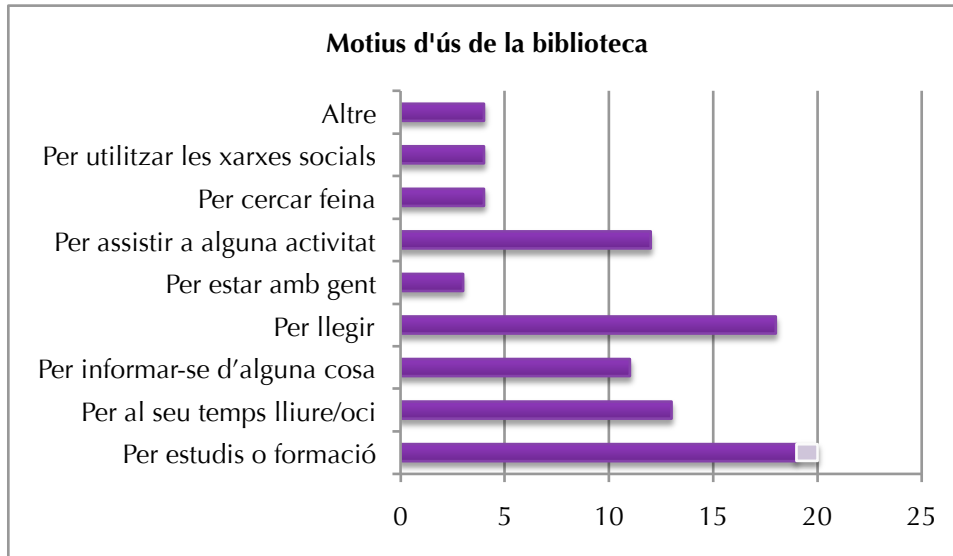
Els gràfics mostren les respostes dels usuaris de les biblioteques enquestats una vegada ja s'han processat i tractat adequadament. Tot i això, hem considerat que no calia sobrecarregar en excés, atés que podia pervertir-se l'objectiu inicial i, en lloc de clarificar les qüestions, s'acabés generant confusió.

Hem prescindit de ressenyar novament els resultats sociodemogràfics de les persones enquestades, perquè ja han aparegut en l'apartat de mostra i característiques dels participants. Així doncs, les dades tretes de les preguntes restants del qüestionari, hem optat per presentar-les en figures de barres.

4.1.1 Usuaris i serveis

Al primer bloc de preguntes s'interrogava els usuaris sobre les motivacions que els empenyen a visitar i a utilitzar la biblioteca i sobre quins són els serveis que utilitza o les activitats que realitza.

Sobre la primera qüestió, un 50% dels enquestats contesten que per estudis i formació i un 47% per llegir. En percentatges inferiors, l'11% concretament, trobem l'assistència a activitats, la utilització de les xarxes socials i la recerca d'ocupació.



Gràfic 4 Per quins motius visita o utilitza la biblioteca?

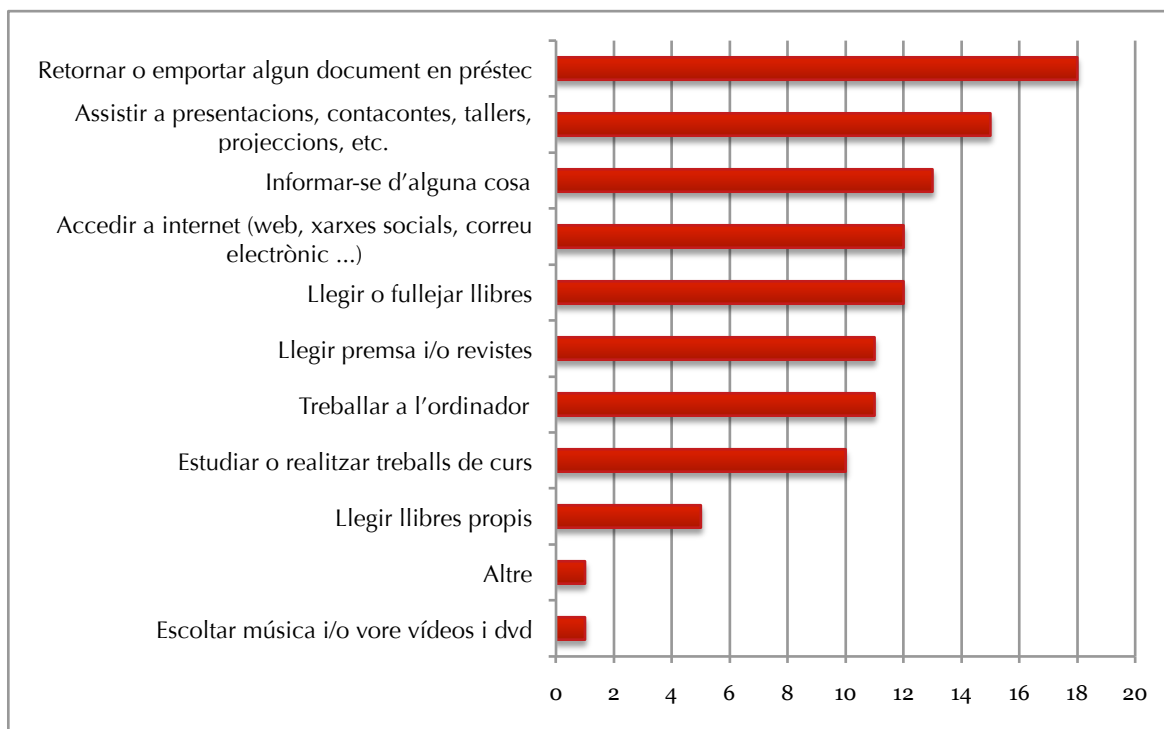
La segona qüestió ens permet establir una comparativa amb els resultats de l'informe *"Hábitos de lectura y compra de libros en España 2011"* que ha elaborat l'empresa Conecta Research & Consulting Business Solutions per a la Federación de Gremios de Editores de España. En l'informe s'assenyala que en l'edició de 2011 s'han incrementat el número de preguntes sobre biblioteques amb la finalitat de recollir amb major amplitud el comportament i l'opinió dels usuaris respecte de les mateixes.

En aquest informe, s'explica la metodologia, que varia respecte al nostre treball en la tècnica de recollida, entrevista telefònica en aquest cas, i sobretot, el que diferencia és el volum de la mostra, ja que s'entrevistaren 13.400 persones en el conjunt de l'Estat espanyol, el 10% de les quals, residents al País Valencià.

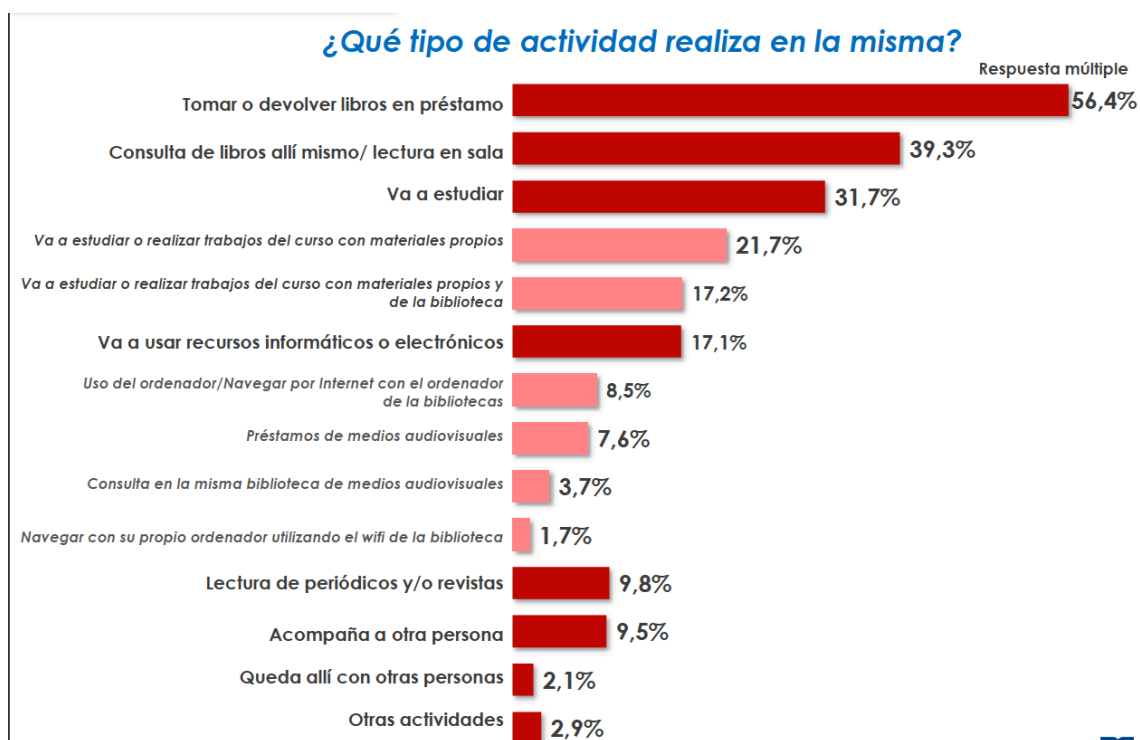
D'aquest estudi volem retenir tres dades que considerem significatives per fer-nos una visió de conjunt.

- Primera, el 86,8% dels entrevistats que afirmava haver anat a la biblioteca durant l'últim any ho havia fet a una biblioteca pública.
- Segona: del total d'entrevistats, el 28% havia acudit a alguna biblioteca, un punt menys que en 2010 (29,1%) i gairebé un punt més que en 2009 (27,3%).

- Tercera: Els usuaris valoren les biblioteques valencianes amb un 7,86, una índex una mica superior a la mitjana espanyola que se situa en el 7,80.



Gràfic 5 QUINS SERVEIS UTILITZA O QUINES ACTIVITATS REALITZA EN LA BIBLIOTECA?

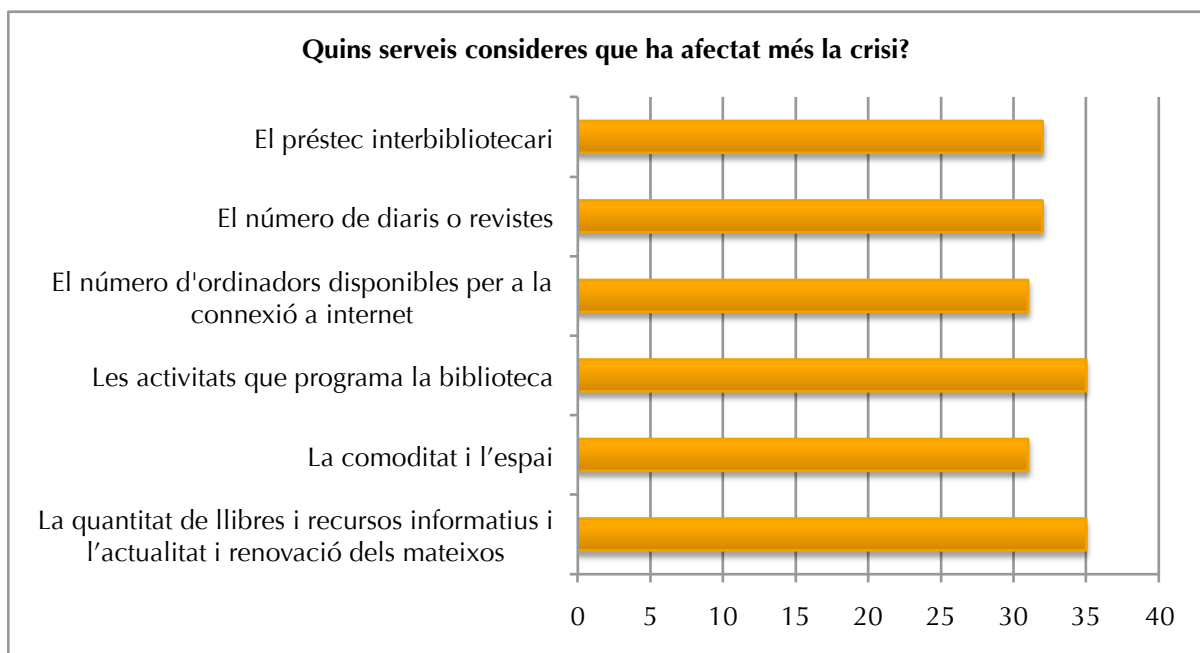


Gràfic 6 Quin tipus d'activitat realitza a la biblioteca?

Font: Federación de Gremio de Editores de España

Relacionant ambdós gràfics, ni que siga visualment, permet comprovar com en tots dos casos el servei de préstec continua sent el més exitós i demandant pels usuaris. En el nostre cas, un 47% dels enquestats afirma que aquest és el servei que més utilitza. La resta d'indicadors mostren resultats més distants, excepte en el cas d'utilitzar la biblioteca com a espai d'estudi amb un 26% dels nostres enquestats respecte del 31,7%.

Una altra representació que hem considerat interessant adjuntar fa referència a la percepció dels usuaris sobre quin consideren ells que estan sent els serveis més afectats com a conseqüència de la crisi.

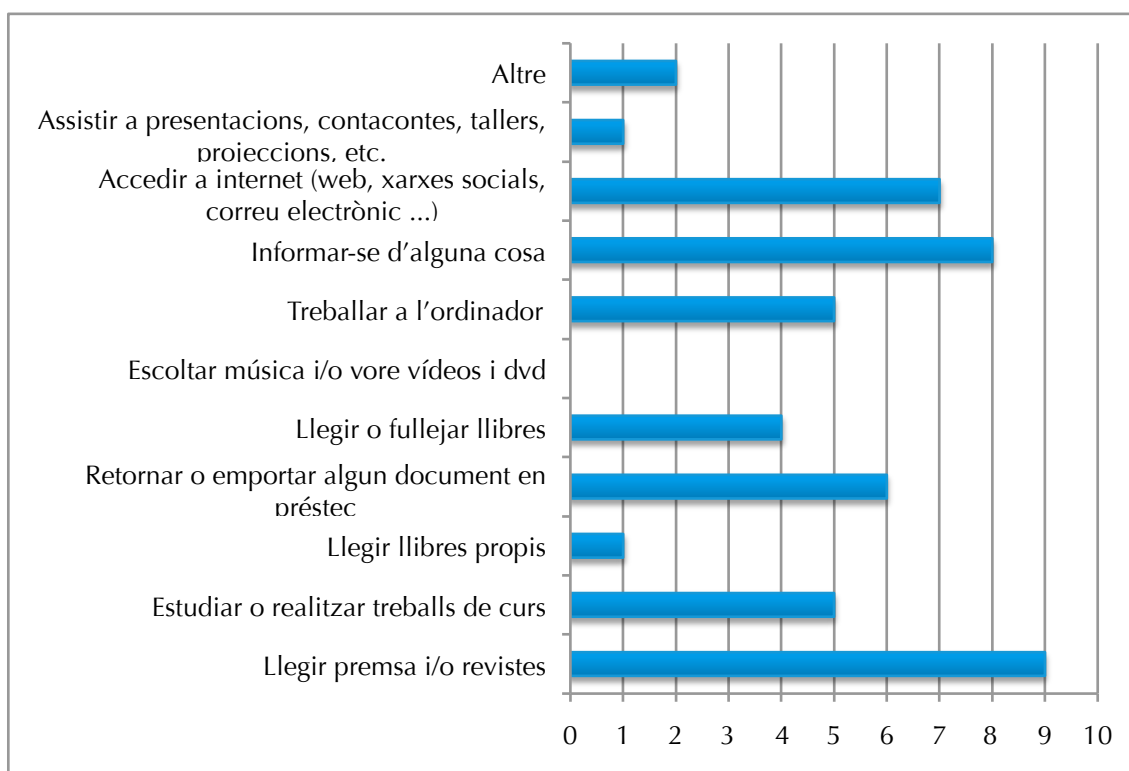


Gràfic 7 AMB MOTIU DE LA CRISI, HI HA ALGUN SERVEI QUE UTILITZES AMB MAJOR FREQÜÈNCIA O INTENSITAT QUE NO ABANS?

La majoria dels enquestats tenen la impressió que els més perjudicats són la quantitat de llibres i recursos informatius i l'actualitat i renovació dels mateixos, i les activitats que programa de la biblioteca. Aquesta sensació, com podem comprovar en l'anàlisi dels resultats del qüestionari obert i del grup de discussió, és comuna entre els usuaris i els professionals. En línies generals,

sembla que els usuaris detecten que s'està deteriorant la qualitat del servei ofert per la biblioteca, ja que són molts els que han respost de manera múltiple, quan podien haver estat més selectius en la resposta.

Per últim, se'ls interrogava sobre si la crisi havia influït en la intensitat d'ús d'algun servei determinat. El gràfic indica que la lectura de premsa i revistes i, sobretot, les tasques d'informació i comunicació que realitzen els usuaris des dels ordinadors de la biblioteca o amb dispositius propietat de l'usuari tenen una important demanda. Comunicar-se a través de les xarxes socials, així com informar-se i treballar a través d'internet o d'altres aplicacions són altres dels aspectes destacats.



Gràfic 8 AMB MOTIU DE LA CRISI, HI HA ALGUN SERVEI QUE UTILITZES AMB MAJOR FREQUÈNCIA O INTENSITAT QUE NO ABANS?

En resum, tot i no ser una mostra àmplia, els resultats ens indiquen alguns patrons de comportament que s'assemblen parcialment a estudis amb una base estadística més sòlida i als obtinguts a través de l'anàlisi qualitativa. També és cert, i cal remarcar-ho, que divergeixen substancialment en altres casos.

4.2 Resultats del qüestionari obert

En aquest apartat analitzem i interpretem els resultats obtinguts a través del qüestionari obert. Com hem afirmat anteriorment, el tractament d'aquestes dades és més difícil des del punt de vista estadístic, ja que permet que l'entrevistat s'expressi i detalle la seua opinió sense el marc estricte que representa el qüestionari tancat.

Les respostes aconseguides gràcies a la participació dels professionals de les biblioteques valencianes s'han estructurat seguint un esquema que intentem mantenir al llarg de l'estudi: usuaris i serveis; pressupostos, col·lecció i espais; professionals; i mesures adoptades davant la crisi.

4.2.1 Usuaris i serveis

A la pregunta, dels serveis que es presten, indiquen quin creuen que és el més perjudicat i el més reforçat per la crisi?, els bibliotecaris responen de manera diversa però amb una certa coincidència. Alguns d'ells solen afirmar que tots els serveis bibliotecaris en surten perjudicats, atés que la crisi té conseqüències globals sobre tots els àmbits de la gestió bibliotecària.

En línies generals, les respostes solen emfasitzar aquells aspectes concrets que al seu judici se'n resenteixen més. En aquest sentit, la majoria opten per assenyalar les activitats culturals de la biblioteca (animacions lectores o contacontes, per exemple) i les adquisicions de llibres i altre material documental com els més damnificats.

En el cas de les activitats, es reconeix que les biblioteques havien estat un important element dinamitzador de les activitats culturals a nivell municipal, convertint l'espai bibliotecari en un important punt d'encontre i socialització gràcies a les activitats encaminades a fomentar la lectura i l'hàbit lector.

Campanyes escolars, concursos literaris o contacontes s'han vist reduïts dràsticament, quan no, han deixat de programar-se.

Els més perjudicats són: l'adquisició d'obres i les activitats d'animació lectora. En els dos aspectes, per un lloc, degut a la falta de subvencions, i per altra, a la prioritat al fer les assignacions pressupostàries, en les quals s'ha donat prioritat a altres aspectes culturals.

El servei de préstec, a judici dels professionals és paradoxal i contradictori, ja que d'una banda, en alguns casos es manifesta que en surt perjudicat com a conseqüència de la manca d'adquisicions, i d'altra, la majoria consideren que esdevé especialment beneficiat en estreta relació a l'impacte de la crisi sobre les economies domèstiques. Un percentatge destacable d'usuaris ha deixat d'adquirir llibres, i aleshores visita la biblioteca per agafar-los en préstec amb independència de si la biblioteca pot subministrar-li o no aquella novetat desitjada. Tot i això, amb freqüència, la impossibilitat d'actualitzar la col·lecció genera frustració en els usuaris que no poden veure satisfeta la seua necessitat informativa o de lleure. De manera semblant succeeix en el tema de premsa i revistes, les biblioteques han hagut de reduir el número de títols de periòdics i revistes, i al mateix temps, s'incrementa el número de lectors en sala d'aquest tipus de material.

Un altre aspecte del préstec que destaquen és que la manca de recursos està obligant a prioritzar molt les adquisicions, s'ha de filar molt prim en la selecció, cosa que està tenint un efecte positiu sobre el préstec de lectures obligades dels centres educatius, per exemple.

El servei d'internet i la connexió inal·làmbrica *Wi-Fi* és un dels serveis més demandats pels usuaris. Aquest servei havia esdevingut un dels més exitosos de les biblioteques públiques en els últims anys però la crisi n'ha accentuat la seua importància i transcendència, ja que molts usuaris han donat de baixa els contractes individuals d'ADSL i recorren a la biblioteca per poder accedir a internet, ja siga des dels equips de la biblioteca o amb els propis dispositius (ordinador portàtil, tableta o telèfons mòbils). Contràriament, moltes biblioteques estan tenint dificultats per atendre aquesta creixent demanda

davant la impossibilitat de reparar o renovar l'equipament informàtic de què disposen.

Les respostes següents d'una bibliotecària i un bibliotecari resumeixen en bona mesura el sentiment general i la percepció majoritària del que els professionals han respost en aquest apartat:

La considerable reducció del pressupost en els últims anys ha afectat sobretot a serveis concrets com el préstec interbibliotecari, les desiderates, les activitats culturals i de foment lector. La compra de llibres i materials especials s'ha vist molt minvada, la qual cosa afecta al servei d'hemeroteca i al préstec de llibres, però curiosament en el cas del nostre municipi el nombre de préstecs en relació ha 2010 ha augmentat en 4.000 documents més.

També el servei de consulta en sala és nombrós, dedusc que la gent, precisament per la crisi, utilitza més la biblioteca pública, inclús està disposada a recórrer diversos pobles propers per tal d'aconseguir el llibre que vol, quan abans era prou impensable que els usuaris es desplaçaren d'una localitat a una altra amb normalitat. Per altra banda pense que les biblioteques públiques, en general, seguim oferint un espai públic i gratuït, un fons adequat, personal qualificat, una bona atenció i això fa que, a pesar de les retallades, la gent valore el servei que prestem.

El servei gratuït d'accés a Internet registra un ús massiu i no s'ha vist afectat, excepte pels problemes que puguen sorgir alhora de resoldre qualsevol problema tècnic o relacionat amb els equips obsolets (ordinadors, impressores, scanner), ja que no hi ha pressupost per mantindre'ls actualitzats o reparar-los.

Respecte a les activitats de foment lector, culturals i de formació d'usuaris s'han vist molt afectades per les retallades, a partir de l'any 2011 i sobretot enguany. Només realitzem activitats puntuals i s'han suprimit les campanyes escolars i activitats d'extensió bibliotecària.

El bibliotecari ho concreta en les següents paraules:

Els usuaris de temps de crisi són molts més, i més diversos, i en el nostre cas, per resumir, demanen principalment 3 coses:

1. Internet: el servei del qual ha explotat transformant-se en un veritable mutant, un frànquenstein quasi ingovernable que es diversifica i contínuament li estan creixent braços, cames i caps.

2. El préstec de llibres: un bon paràmetre per comprovar que la gent no compra llibres i va a agafar-los en préstec a la biblioteca pública, donant-se la paradoxa que no tenim pressupost per actualitzar el fons i, per tant, els usuaris prompte xocaran amb aquest nou ésser mitològic enquilosat.

3. Seients i taules per a estudiar: l'augment de teixit educatiu (al clàssic com l'infantil, primària, secundària, batxiller que sempre ha estat controlat, se suma la preparació del selectiu, els estudiants universitaris d'ací i de fora, l'Escola Oficial d'Idiomes, la preparació de la Junta Qualificadora...), el qual no contempla

biblioteques als seus centres provoca la degradació més ràpida de la biblioteca pública que en certs moments de l'any perd la seua funció bàsica per transformar-se en altra cosa.

Al qüestionari obert que es va remetre, la setena pregunta interrogava sobre si la crisi està comportant un canvi en el comportament i en les demandes dels usuaris en relació al període anterior a la crisi. Bona part de les respostes insisteixen que les demandes no han variat substancialment, sinó que s'han intensificat.

En canvi, la majoria coincideixen a destacar que l'usuari ha adoptat un paper més actiu, especialment, en allò relatiu a la formació i l'ocupació, ja que molts dels usuaris sense feina recorren a la biblioteca per utilitzar els seus serveis, ja siga per a cercar ofertes d'ocupació, elaborar currículums, formació o oci.

També, l'usuari ha pres major consciència del que significa el carnet únic i el concepte de xarxa bibliotecària, ja que s'està produint un increment de la mobilitat dels usuaris entre les biblioteques de la XLPV com a conseqüència de la necessitat de disposar d'un títol concret.

Es reconeix també de manera destacada, que està minvant el nombre d'usuaris de nacionalitat estrangera, ja que moltes d'aquestes persones estan retornant als seus països d'origen.

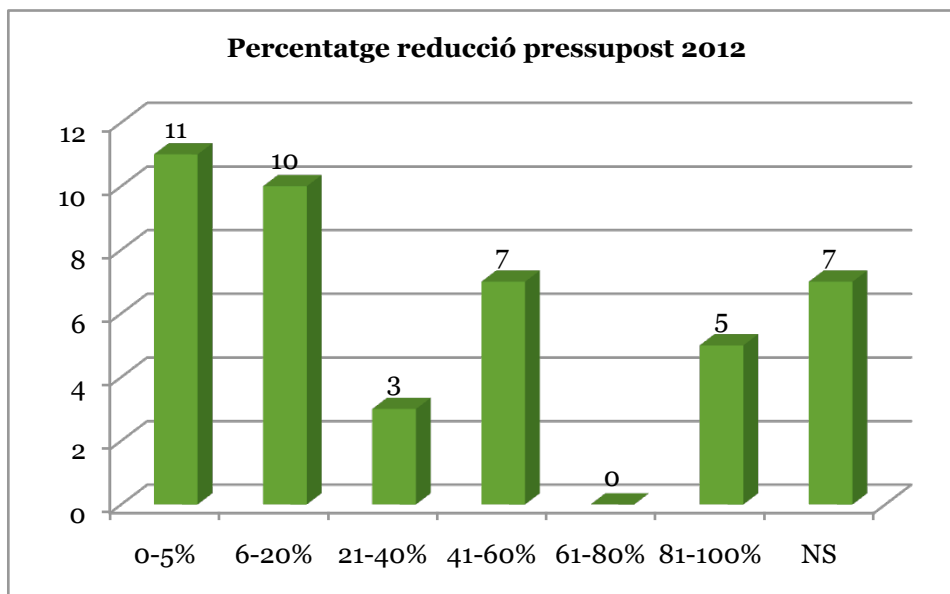
4.2.2 Pressupostos, col·lecció i espais

Respecte dels pressupostos, és un fet palés que la conjuntura econòmica està minorant els exigus recursos amb que comptaven la majoria de les biblioteques públiques valencianes. La qüestió se centrava en l'any en curs, però hi havia respostes que destacaven que les retallades ja s'havien aplicat en anys anteriors i que durant aquest, en el cas que estagueren aprovats els pressupostos, la reducció encara era més significativa.

El gràfic següent, elaborat a partir de les respostes dels enquestats, mostra el percentatge en què s'han reduït dels pressupostos municipals les partides

destinades a les biblioteques. Per poder establir una comparativa s'ha creat un gràfic que mostra l'evolució dels pressupostos de la Direcció General del Llibre, Arxius i Biblioteques¹ de la Generalitat Valenciana. El gràfic mostra com el pressupost de la DGLAB per al 2012 s'ha reduït un 52% respecte el 2008 i un 56% respecte el 2009.

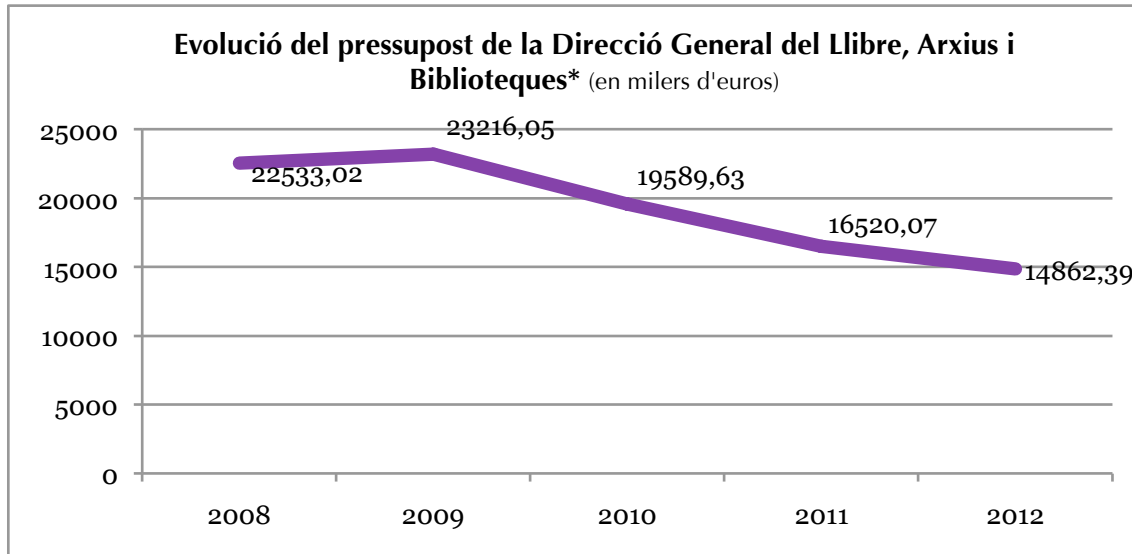
Aquesta relació és significativa, en tant en quant, les ajudes provinents des de l'administració autonòmica per a adquisicions, mobiliari, equipament informàtic o activitats d'animació lectora han suposat tradicionalment bona part del que des dels ajuntaments es destinava a les biblioteques.



Gràfic 9 Percentatge de reducció dels pressupostos del 2012 en les biblioteques públiques

Font: Elaboració pròpia

¹ El Decret 100/2011, de 26 d'agost, del Consell aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Turisme, Cultura i Esport el qual anul·la la Direcció General del Llibre i Biblioteques i la rebaixa a Subdirecció General del Llibre, Arxius i Biblioteques dins la Direcció General de Patrimoni Cultural.



Gràfic 10 Evolució del pressupost de la DGLAB de la Generalitat Valenciana

Font: Elaboració pròpia a partir del resum general per seccions i capítols dels pressupostos de la Generalitat Valenciana

Les dades palesen una realitat clarament reflectida en el testimoni dels enquestats. Es destaca, sobretot, que la selecció ha de ser molt acurada i centrada especialment en les demandes dels usuaris, que s'han hagut de renegociar contractes, i fins i tot, en alguns casos, pressions des del poder polític per intervenir o influir en la selecció de les obres que s'han d'adquirir.

Aquests ajustos pressupostaris, retalls en definitiva, estan influint molt negativament en la col·lecció, la qual està perdent actualització, pluralitat, qualitat i equilibri. La reducció està recaient més sobre un determinat tipus de suport documental que sobre altres, ja que els documents sonors i audiovisuals, així com les publicacions periòdiques, han sortit més perjudicats.

La tria, segons expliquen, sol estar molt centrada en les peticions dels usuaris, desitjades, que fonamentalment demanden narrativa, llibres infantil i juvenils de lectura obligatòria i llibres de recolzament per als estudiants dels diferents nivells educatius i dels programes lliures de formació.

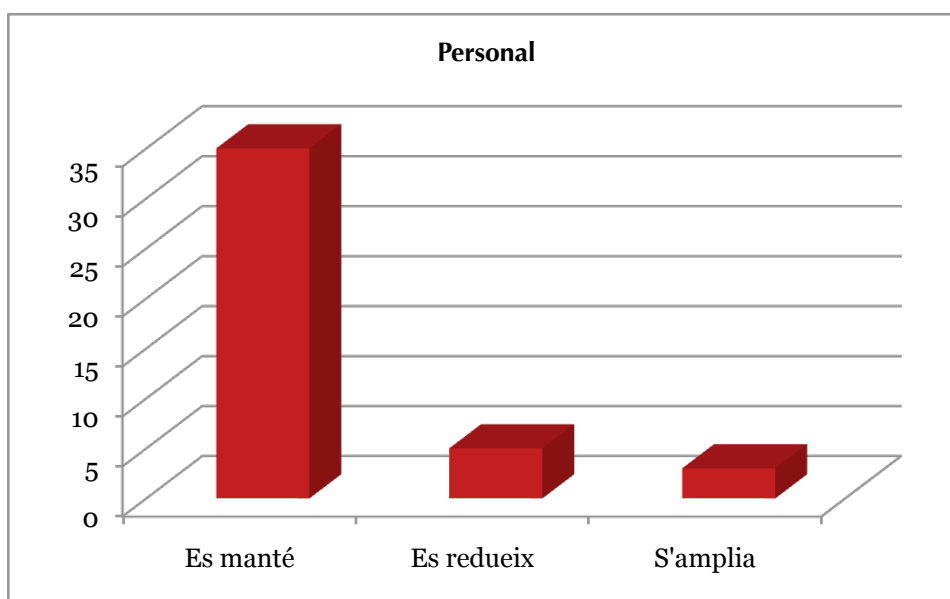
Hi ha casos, cada vegada menys anecdòtics, on la situació econòmica municipal arriba a situacions que voregen la fallida i on la cruesa de la

conjuntura econòmica vampiritza, més si cal, la precària situació de la biblioteca. La següent apreciació n'és una mostra clara:

Bé, el nostre cas és un poc atípic i especial perquè la manida crisi global ve arrossegada per una fallida municipal d'una mala gestió política. Aleshores, ja portem quasi sis anys sense pagar factures ni als talleristes d'animació lectora ni a les llibreries ni editorials. La biblioteca nova que havíem de tindre (300m2) d'acord amb les lleis valencianes (decret 119/2005) porta 5 anys en obres (actualment parada perquè l'edifici on està ubicada pertany a l'empresa pública que es troba en concurs de creditors). Per tant, resumint, considere que tots els serveis de la biblioteca estan afectats i perjudicats. Enguany no comprarem res i l'única animació que farem (5 tallers són totalment subvencionats). Ni adquisicions de material bibliogràfic, ni actualitzacions d'ordinadors o arreglar-los, ni subvencions, ni ajudes, ni wifi; sols obertura al públic.

4.2.3 Professionals

A la qüestió plantejada sobre com afectava la crisi als professionals de les biblioteques públiques valencianes les respostes dels professionals denotaven un cert desànim, atesa la incertesa i els dubtes que genera la crisi, però que contrasta relativament amb les dades que mostra el gràfic següent. La majoria constaten que es manté la plantilla fixa de la biblioteca, però en destaquen la precarietat i l'empobriment de les condicions laborals, element qualitatiu que no apareix representat.



De fet, moltes de les respostes constaten que s'estan augmentant les hores de la jornada laboral, reduint salaris, anul·lant processos selectius, amortitzant places, que el personal interí no es consolida i en ocasions se'l despatxa, que no se substitueixen les baixes prolongades i també l'absència de contractacions a través de programes ocupacionals que posava en marxa la Generalitat Valenciana com EMCORP, EZOINT o Salari Jove que han estat anul·lats.

Deixant a part la reducció en el sou del personal i l'augment d'hores de treball que influeixen directament en la desmotivació i desànim professional, estava prevista la creació d'un nou lloc de treball d'auxiliar d'arxiu i biblioteca però no es portarà a terme; a més, tots els anys teníem reforços amb personal contractat durant l'estiu (2 persones - 4 mesos) però per a este any no comptarem amb cap reforç.

Aquesta opinió posa de manifest una realitat molt freqüent a les biblioteques del País Valencià, i és que, en molts casos, només hi ha una persona funcionària o fixa en molts centres de lectura, el que significa que amb l'eliminació de les contractacions temporals, el servei bibliotecari s'hi veja obligat a tancar, per exemple, durant les vacances reglamentàries del personal. Tot i això, hi ha casos excepcionals i singulars que destaquen especialment en aquest context i que, malgrat l'excepcionalitat, convé esmentar.

En un principi, no només hem mantés el nombre de persones que treballa a les biblioteques, sinó que l'hem augmentat en una, perquè hem assistit a un canvi en la gestió municipal el qual ha revertit en un augment de les hores d'apertura de la biblioteca al públic, i també de les tasques a realitzar pel personal d'aquesta, la qual cosa exigia més personal.

Un altre aspecte que ha aparegut en les respostes, és la relació entre les funcions que es desenvolupen i les classificacions laborals. Aquesta situació és recurrent en els fòrums dels professionals de les biblioteques valencianes i semblava que el decret 119/2005, de 24 de maig, que dicta les normes sobre la creació de centres de lectura municipals, anava a corregir parcialment. La realitat és que s'aprovà una modificació del decret que prorrogava en dos anys més el termini d'adaptació inicial de tres anys, i la crisi, tal com testimonien les respostes, aturà en sec els processos selectius.

En general, es constata que la crisi ha agreujat una situació precària dels professionals bibliotecaris del País Valencià que l'etapa de creixement econòmic no va ser capaç de corregir. Així per exemple, es dona la paradoxa que amb la febre constructora s'han construït edificis bibliotecaris que no s'han obert per manca de personal o pressupostos o, si ho han fet, en detriment de la qualitat del servei per una manca acusada de personal i equipament. Se'n podrien posar exemples, tant de biblioteques que s'han tancat, com de biblioteques noves que no s'han posat en funcionament.

Els següents relats incideixen sobre aquestes qüestions:

Respecte al personal de la biblioteca, aquest no s'incrementa, cosa que no ens ha sorprés, i ens afecta com a la resta de funcionaris en assumptes com les retallades de la nòmina o la supressió dels horaris especials d'estiu. "Virgensita, virgensita..."

L'any anterior es va obrir una biblioteca 5 vegades més gran que la que aquesta va substituir sense cap mena de previsió en cap sentit, ni en recursos humans, ni en personal, ni en pressupostos. Podem dir que el servei bibliotecari de la ciutat durant aquesta crisi "aguanta".

4.2.4 Mesures adoptades davant la crisi

La qüestió plantejada sobre les mesures adoptades per les biblioteques per fer-hi front és, potser, la que ha generat menys unanimitat. En tot cas, traspua una certa preocupació sobre el devenir de les biblioteques públiques al País Valencià, ja que s'argumenta que sense recursos es corre el perill d'esdevindre una sala d'estudi i internet, però sense possibilitat de dotar-les de contingut.

Hem d'utilitzar els recursos disponibles amb major rigor, si cap, ja que amb la reducció de fons destinats a les biblioteques, el nostre marge de maniobra és menor. Mentre la situació no millora, veurem en els pròxims temps una important reducció de fons destinats, no sols a la modernització i millora de les biblioteques, sinó al propi funcionament d'estes, que en alguns casos serà de subsistència.

Les activitats d'animació lectora, així com presentacions de llibres i conferències es programen d'acord a un baix cost. Les biblioteques públiques municipals estaven en crisi abans de la crisi. Duen anys sense incentivar-se i s'han donat atribucions buides de contingut. (...) No interessen els polítics que existisquen. Fa temps que hem deixat la denominació biblioteca, per la de centres de informació

i documentació. (...) Bé, podria ser una gran solució per a la futura existència de les biblioteques, agafant models europeus com els de Finlàndia, però aquí s'han fet lleis que després no es poden dur a terme a la realitat, no per qüestions econòmiques, sinò perquè la administració pública és incapaç de dotar de continguts i educar als representants municipals en quin és el futur de les "biblioteques".

La precarietat sempiterna amb que han hagut de conviure bona part de les biblioteques valencianes contrasta amb la voluntat exposada pels professionals de tirar endavant els projectes bibliotecaris amb empena, il·lusió i dosis elevades d'imaginació per intentar oferir serveis i productes a la ciutadania esmerçant els escassos recursos econòmics.

Respecte a les mesures que hem adoptat són relatives més bé al manteniment del centre, estalvi energètic, material d'oficina. Continuem amb la línia d'una atenció de qualitat, bons horaris, bona difusió del servei, sobretot especial atenció a l'actualització dels continguts de la web, enviament d'informació via correu electrònic, atenció telefònica de reserves, renovacions, informació bibliogràfica, etc. Si no hi ha canvis importants (reducció de personal, tancament de centres) o més retallades del pressupost, continuarem desenvolupant un paper important en la vida cultural dels nostres pobles perquè no oblidem que són un servei públic i GRATUÏT (de moment, és clar).

Paliemos la ausencia de novedades bibliográficas con la propuesta de otro tipo de libros en stands. Realizamos un mayor esfuerzo en bibliografías intentando vender el fondo menos visible. En las propuestas de animación lectora se ha buscado otros tipos de financiación privada y pública. Se ha realizado una guía de orientación en la búsqueda de empleo.

El panorama que es dibuixa a través de les respostes prima, doncs, el replantejament i la readaptació dels serveis a les circumstàncies actuals, posant molt d'èmfasi en destacar la funció social de la biblioteca i el paper que ha de continuar desenvolupant per subministrar informació de qualitat a tota la població sense cap mena de discriminació, i sent transparent i porosa davant la realitat social que l'envolta. D'aquí que s'estiguen posant en pràctica els mecanismes per no esdevindre una institució obsoleta, ni socialment ni tecnològica, i que siga percebuda per la ciutadania com un servei valuós i útil.

Entre aquestes mesures que s'estan adoptant ressalten les destinades a reforçar les seccions destinades a l'estudi i l'ocupació, per exemple, amb apartats específics per a l'autoaprenentatge de llengües o de recursos

d'informació per a l'ocupació, incorporant tímidament el llibre electrònic o cercant estratègies que donen visibilitat a la biblioteca.

Hi ha testimonis que mostren que el panorama no és tan desolador i que, malgrat que l'administració local s'aprime, en alguns casos, hi ha un cert compromís en impulsar i mantindre un serveis bibliotecaris de qualitat.

Sí, lluïtem perquè el pressupost per l'adquisició de llibres es respecte, aconseguint enguany una reserva del pressupost. Sí. Com ja he comentat en preguntes anteriors, ha estat: - Augment en l'horari d'apertura al públic: 2 hores i 30 minuts de més cada dia. - Creació d'una secció d'autoaprenentatge de llengües: dotada amb 2 ordinadors d'ús exclusiu amb programari específic per a aquesta funció i d'un gran nombre de material en tots els formats. - Reforçament en una persona més al servei de les biblioteques. - Augment en les hores i els dies en què s'estableix un horari ampliat per a les èpoques d'exàmens. - Prioritat en l'adquisició de material que ajude a la formació i l'estudi. - Reforçament del servei d'ordinadors: hem posat a disposició dels usuaris/àries dos portàtils per a ús en la sala de consulta, amb la qual cosa, estem plantejant la possibilitat d'augmentar el temps d'ús d'ordinador per persona i dia.

4.3 Resultats del grup de discussió

El present capítol aborda els resultats del grup de discussió realitzat a València el 26 de maig amb una representació de bibliotecaris de les biblioteques públiques valencianes. La intenció de l'encontre era ratificar d'alguna manera les dades extretes i les conclusions copsades en les fases anteriors de la investigació.

El capbussament en aquesta tècnica ha provocat un cert neguit, d'una banda, perquè significava adquirir unes destreses específiques que fins ara no havíem experimentat, i d'altra, perquè la feina d'anàlisi i tractament de la informació recollida ens plantejava incògnites sobre la correcta transcripció de les intervencions que es van generar durant el grup de discussió. La presa de notes durant la reunió i la conversió del format d'àudio van alleugerir, si més no, el registre de la informació. Cal assenyalar que no hem fet servir cap *software* específic per al tractament d'aquesta informació.

Les tècniques emprades per a obtenir la informació del grup foren les d'interacció, sostracció i registre (Zapata, 2011:153). Alineades amb aquestes estratègies, prepararem una sèrie de qüestions que no variaven substancialment de l'estructura del qüestionari obert amb la voluntat de contrastar les percepcions dels professionals i seguir un mateix esquema.

4.3.1 Usuaris i serveis

El professionals de les biblioteques estan en contacte directe amb els usuaris diàriament, aquest fet els atorga una visió privilegiada per a percebre en quina mesura s'estan modificant o variant les demandes i els comportaments de les persones que fan ús dels serveis bibliotecaris. La mirada microscòpica del fenomen es complementa amb els propis coneixements sobre una realitat bibliotecària més àmplia. La suma de la perspectiva perifèrica i el pla curt els

capacita per emetre opinions amb una base argumental sòlida, almenys, en el cas concret que ens ocupa.

Les valoracions exposades pels participants al grup tenen un elevat grau de coincidència amb els resultats obtinguts a través del qüestionari obert.

De les manifestacions dels participants es desprén un cert consens en considerar que la crisi ha provocat que sorgisquen noves demandes d'usuaris i que se n'amplifiquen d'altres. Per exemple, estudiants hi ha hagut sempre a les biblioteques, però amb la crisi hi ha una variada tipologia d'usuaris que acudeix a la biblioteca, no només per fer servir taules i cadires, sinó també per fer ús de la informació com a suport a la seua formació acadèmica.

Els participants destaquen que bona part de les persones aturades s'insereixen novament al món acadèmic, ja siga en escoles d'idiomes, cursant cicles formatius, matriculant-se en escoles d'adults o qualsevol altre itinerari formatiu.

En el cas des estudiants continuen demandant sales d'estudi, d'igual manera que fan els opositors, però s'afegeix una característica novedosa: la manca de perspectiva i oportunitats d'incorporació al mercat laboral està provocant que molts estudiants allarguen la vida d'estudiants i el procés de formació o especialització.

També les persones majors han esdevingut un usuari molt actiu a les biblioteques des d'aquest punt de vista. L'increment de l'esperança de vida ha suposat també que una part d'aquest col·lectiu no limite l'ús de la biblioteca als serveis que tradicionalment se li assignaven de lector de premsa diària i préstec puntual de llibres, sinó que també el seu perfil està variant. La gent gran s'està incorporant també a la vida acadèmica, se li ha despertat un cert interès pel maneig de les noves tecnologies i internet i, a més, té un grau de participació significatiu en les propostes culturals que programa la biblioteca.

Els participants corroboren que el perfil de l'usuari immigrant també ha variat en estreta relació a la crisi econòmica. Es constata un descens acusat en el

número d'altres del carnet d'usuari i un flux constant de retorn cap als seus països d'origen.

Així doncs, amb la crisi s'eixamplen els perfils d'usuaris en coexistència amb els perfils més tradicionals, i alhora, es remarca l'increment del número d'usuaris com subratlla aquesta intervenció:

Respecte el que comentàvem, els retalls pressupostaris, la manca de personal, i no poc, sinó molt, del fet que partim d'una situació deficitària, en contrast en això, augmenta l'ús de la gent de la biblioteca pública i així ho demostren les dades i els informes de l'INE, de la FGSR i de la pròpia Conselleria. I aquest augment, precisament, per l'impacte de la crisi. Es manifesta en diferents perfils d'usuaris.

Els assistents destaquen que no només està variant la tipologia dels usuaris sinó la relació que l'usuari té amb la biblioteca i el seu comportament informacional. Aquesta tendència no sorgeix amb la crisi però s'accentua, ja que el volum d'informació disponible ha anat creixent exponencialment i molts dels usuaris no disposen de les capacitats i les habilitats per poder interpretar part d'aquesta informació, o saber discriminar la rellevant de la que no ho és, i fins i tot, saber distingir les fonts fiables.

Amb l'arribada d'internet es deixaren de consultar les enciclopèdies i tot es buscava a internet. Últimament, els usuaris, per l'orientació dels professionals, s'han adonat que no és tan senzill, que no disposen de les tècniques adequades per cercar, i que cal tindre uns coneixements mínims per recuperar la informació rellevant.

En relació amb aquest dèficit informacional d'una part dels usuaris, es comenta que des dels col·legis i els instituts, tret de lloables excepcions, no es treballen amb l'alumnat tècniques bàsiques de recerca i recuperació de la informació. En aquest sentit, es cataloga d'insuficient l'impacte de les accions que desenvolupa la biblioteca en aquest sentit, doncs els recursos són insuficients per dur a terme veritables campanyes de formació i alfabetització informacional. No és suficient amb Google i la Viquipèdia quan no se sap cercar i recuperar la informació, i quan es desconeix l'ampli ventall de fonts disponibles.

Davant aquesta realitat, la sobrecàrrega de tasques dels professionals dificulta freqüentment desenvolupar correctament accions d'intermediació i alfabetització, fet que redunda en una disminució de la qualitat en l'atenció i, consegüentment, en la qualitat del servei i la percepció que en tenen d'ell els usuaris. A més, individualment i des de la solitud, com a conseqüència de la debilitat de l'estructura de coordinació i suport del sistema bibliotecari valencià.

La interacció i el *feedback* amb els usuaris ha de ser constant, és el camí per poder millorar.

Els usuaris demanen *Wi-Fi* i si poden 24h, millor. Demanden això perquè no els oferim altres coses, sí que en demanden, però no tenim la infraestructura per oferir més coses. Menys voluntarisme i més infraestructures, més personal, si no hi ha bibliotecaris no hi ha biblioteques. Cap a quines biblioteques anem? La biblioteca que tenim ara, va a desaparèixer perquè realment hi ha un altre tipus d'informació que hauríem de tindre. Per exemple, el tema de les xarxes socials. Has d'oferir la mateixa qualitat d'informació als que demanen físicament a la biblioteca, fent una bona selecció, mitjançant les xarxes, i no només difusió d'activitats com el club de lectura, sinó la informació que demanden, fent una bona selecció.

4.3.2 Pressupostos, col·lecció i espais

Com a conseqüència de la crisi i de l'aplicació de polítiques de control sobre la despesa pública, els assistents constaten també, en la línia del que ja apuntava l'enquesta bibliotecària, que l'impacte està sent brutal sobre les col·leccions, les activitats, el personal i la infraestructura bibliotecària.

Es confirma que la compra de novetats s'està veient molt afectada, havent de fer una selecció molt acurada i sovint basant-se únicament en el que demanen els usuaris, cosa que implica una pèrdua de qualitat i equilibri de la col·lecció. D'igual manera les activitats d'animació lectora que es programen des de les

biblioteques han disminuït notablement. S'evidencia, en aquest sentit, que el colp que això representa serà difícil d'assumir per les biblioteques per dues raons: primer, perquè les biblioteques, ja abans de la crisi, tenien una situació de fragilitat i precarietat; i segon, perquè no s'hi veu la classe dirigent, salvant casos excepcionals, molt conscienciada del que representen les biblioteques en la vida de les persones i no s'espera una aposta decidida pel manteniment i la millora dels recursos destinats a les biblioteques.

Aquest fet es reflexarà inexorablement sobre la qualitat dels serveis, i de retruc, sobre la ciutadania. Els professionals detecten però, que la ciutadania, en general, no té un esperit reivindicatiu i de compromís cívic envers la biblioteca. Mostra la seua queixa però no actua ni es mobilitza. Es troba a faltar major pes social de la biblioteca, i per exemplificar-ho, referencien els països nòrdics.

S'insisteix que cal posar en marxa polítiques imaginatives per continuar exercint un rol central en la vida de moltes persones. Caldrà dur endavant projectes amb recursos escassos i molta empenta.

Els professionals haurem de seduir amb propostes bones. En la mesura en que siguem capaços els professionals, una vegada més, d'elaborar propostes atractives i de futur que requerisquen pocs diners, serà, potser, l'única manera d'aconseguir un cert suport.

La situació és complexa i genera incertesa, sobretot perquè és percepció que l'actual conjuntura de dificultats econòmiques s'ha instal·lat per restar una bona temporada, la qual cosa, convida a adaptar-se ràpidament, però sent conscients que els reptes i les oportunitats que tant s'hi esmenten, tot i que es busquen, serà difícil trobar-les.

L'espai bibliotecari pot jugar un paper important de socialització i inclusió. La biblioteca no ha de ser únicament un lloc d'emmagatzematge, sinó que ha de ser un centre social d'informació i cultura on primordialment se satisfacen les necessitats informatives dels usuaris, i secundàriament, un espai on la gent s'hi pugui trobar i compartir experiències. Com també, un punt neuràlgic de la difusió de la informació local.

La missió d'oferir a la ciutadania un servei d'informació lliure i gratuït on els ciutadans i les ciutadanes disposen d'igualtat d'oportunitats en l'accés i l'ús de les fonts de coneixement i cultura serà el valor fonamental que caldrà preservar, i on s'hauran d'invertir els esforços personals i els minsos recursos econòmics que previsiblement hi haurà.

4.3.3 Professionals

En aquest apartat els assistents s'hi mostraren eloqüents en la definició de la situació que estan travessant els professionals de la informació que desenvolupen les seues tasques en les biblioteques públiques valencianes.

La situació laboral estable de la majoria dels assistents coincidia en les valoracions amb els que han patit amb crueta la degradació o l'acomiadament. Un cert neguit impregna el discurs de greuges i temors sobre el que pot deparar el futur professional.

L'eix que vertebra la conversa no són les retallades dels sous, se centra molt més en destacar que els professionals de les biblioteques valencianes, la majoria d'ells, estan ben preparats però sofreixen manca de reconeixement social i polític que repercuteix negativament sobre la pròpia categoria professional, i paral·lelament, sobre una certa desconsideració respecte de les funcions que desenvolupa i les seues capacitats.

En tot cas, s'admet que els professionals bibliotecaris no han arribat al nivell de desencant i desànim del col·lectiu de docents, però sí que es constata que la "sobrecàrrega" castiga i desanima. Tot i això, es matisen i es remarquen diferències:

Hi ha una diferència, els professionals de les biblioteques sempre hem estat sobrecarregats i els professionals de l'ensenyament han tingut millor consideració.

Sobre aquesta qüestió, s'accepta críticament que els professionals han d'estar molt alerta per adquirir noves capacitats, i també, que en ocasions, els

professionals de les biblioteques s'han excedit en el seu voluntarisme. Aquesta és la reflexió d'una de les assistents:

Hem fet molt de missioners, i això, ha sigut error, un error. Hem fet moltes suplències que no tenies perquè. De totes maneres, en les eleccions mai es fotografien a les portes d'una biblioteca, a no ser, que estiguen inaugurant-la.

El voluntarisme nostre, de la professió, en la crisi s'ha posat a prova, i ha donat molt més del que seria exigible en bona lògica laboral i social, i ja, de cap manera, les solucions estan en mans dels professionals, són solucions polítiques de personal i de recursos, i això, en la crisi que tenim està molt complicat. Més encara, perquè un servei bibliotecari dolent poden tindre queixes però no tenen gran repercussió en els mitjans de comunicació, ni de vots, com per exemple pot ser un col·legi.

4.3.4 Perspectives de futur

El futur de les biblioteques des de la perspectiva actual va suscitar un animat debat entre els assistents al grup. S'hi abocaren dubtes, propostes i alguna certesa.

La convicció més general és que les biblioteques continuen sent una institució útil per a la societat i que la crisi està reforçant aquesta importància, tant si es miren els índex d'ús dels serveis bibliotecaris que publiquen institucions i associacions, com si s'apel·la a la pròpia percepció dels professionals. El risc, si s'eternitza l'absència d'inversió, pot ser un endarreriment tecnològic i de continguts que la condemne a la paràlisi i la mera subsistència, sense capacitat d'atendre les necessitats informatives dels usuaris.

Per aquesta raó, plantegen la necessitat de teixir relacions amb altres agents socials, significativament amb els centres educatius, però també amb associacions, col·lectius i institucions, per establir canals de comunicació i de col·laboració que reporten beneficis a la col·lectivitat i reforce el paper de la biblioteca com un agent social de primera magnitud, accentuant, si cal, la funció de lideratge en la comunitat local.

S'insisteix molt que cal readaptar-se i no perdre perspectiva de futur per, de la mà dels usuaris, conèixer bé les necessitats i dissenyar estratègies que

garantisquen la viabilitat i la pervivència de la biblioteca com una institució central en la vida de les persones. Aquesta transformació s'haurà d'adequar a les noves necessitats i demandes dels usuaris, com pot ser el llibre electrònic, però també, per part dels professionals encarar el futur amb mentalitat oberta adquirint noves habilitats i capacitats per esdevenir imprescindibles i explorar, per exemple, noves formes de finançament, de governança i de gestió.

Aquestes propostes seran inassumibles sense la indispensable complicitat i decisió de la classe dirigent.

Com a bons bibliotecaris van aparèixer les referències literàries durant la sessió i la metàfora d'un conte infantil resumeix alguns dels aspectes tractats en aquest apartat.

En un moment de crisi com l'actual hem de tornar a posicionar-nos, d'inventar la biblioteca, però hem d'estar tots més d'acord, estava pensant, no sé si recordeu un llibre infantil de Leo Lionni que un tauró que va menjant peixets fins que els peixets s'ajunten tots i espanten el tauró. Hem estat sempre molt sols. Ara hi ha uns estudis reglats, ara hi ha un Col·legi hauríem d'estar més cohesionats. Hauríem d'estar molt més en contacte per cercar solucions.

5. Conclusions

El punt final a tota investigació aboca a un informe final de conclusions on exposar si el conjunt d'hipòtesis amb que partíem a l'inici s'han transformat en tesis. Certament, oferir conclusions vàlides, consistents i precises no és senzill, però l'ús i la combinació de les tècniques metodològiques de caire quantitatiu i qualitatiu avala la redacció d'un conjunt de consideracions que reflectisquen la realitat que havíem decidit estudiar.

En aquest sentit, cal assenyalar que la hipòtesi genèrica que la crisi afecta significativament les biblioteques i el comportament dels seus usuaris, es confirma a partir dels resultats obtinguts en el procés de recerca. L'exercici continu de contrastar la informació per verificar les dades, ha fet convergir els resultats dels diferents mètodes. Aquest fet, ens ha ajudat a entendre el fenomen des de diferents perspectives cosa que ha enriquit la nostra visió de conjunt.

Els resultats reforcen la proposició inicial, accentuant la percepció que la crisi econòmica es fa sentir amb força en les biblioteques valencianes i que aquestes, en l'estadi anterior a l'esclat de la crisi, ja tenien una situació fràgil i delicada que les fa més vulnerables.

Els usuaris, com a conseqüència dels efectes de la crisi, es relacionen amb la biblioteca, d'una banda, intensificant i amplificant demandes que ja existien anteriorment, i d'altra, requerint i sol·licitant serveis i informació que s'adaptin a les noves necessitats que la crisi i la transformació d'hàbits comunicatius i de lectura ha generat. El professional bibliotecari s'haurà de caracteritzar per una elevada capacitat d'adaptació a un entorn voluble i mudadís si vol ser capaç de donar resposta a aquestes necessitats.

El panorama és complex i influeixen moltes variables, però les biblioteques, les públiques en particular, no poden esdevindre residuals en aquest context, no deuen resignar-se a un paper secundari en una societat on la informació flueix

ràpidament i (des)controlada i on s'aguaita una desigualtat social creixent que caldrà atenuar amb estratègies d'integració i col·laboració amb altres agents socials i culturals.

La situació requereix respostes audaces i coratjoses. La biblioteca ha d'exercir un cert lideratge en xarxa que la posicione com una institució central en la vida de les persones, canviant també, si cal, processos de gestió i governança, que la facen més sostenible i eficient, alhora que porosa i flexible.

Els apòstols neoliberals en la seua croada institucionalitzada pontifiquen i reclamen polítiques d'austeritat econòmica al caliu de les teories que afavoreixen "*la gran divergència*" (Krugman, 2007). Tot allò que no siga rendible, allò que ressona a "serveis socials bàsics", està al punt de mira, amb risc de paràlisi per a la institució bibliotecària i d'exclusió social per a molt ciutadans.

Si el treball que presentem és capaç d'obrir camins que inciten a la reflexió o aporta dades a partir de les quals sorgeixquen noves investigacions la missió s'haurà assolit amb escreix respecte del que s'havia previst inicialment. Els resultats de la investigació són el testimoni que el període convuls, des del punt de vista econòmic i social, pel qual es transita, estan afectant decisivament la biblioteca i la seua relació amb els usuaris i posant en perill la cohesió social. Fusterianament, la biblioteca pública serà social o no serà.

6. Bibliografia

- Aabø, S.; Audunson, A.; Varheim, A. (2010) How do public libraries function as a meeting places?. *Library & Information Science Research*, 32, 16-26. doi: 10.1016/j.lisr.2009.07.008
- Aabø, S.; Audunson, R.; (2012) Use of library space and the library as space. *Library & Information Science Research*, 34, 138-149. doi:10.1016/j.lisr.2011.06.002
- ALA. American Library Association (2008, agost 26). *Slow economy fuels surge in library visits*. [Nota de premsa]. [Disponible a: <http://www.ala.org/news/news/pressreleases2008/august2008/RettigEconomy>] [Consulta: 14/06/2012]
- ALA. American Library Association (2012). *The 2012 state of America's libraries*. Washington, DC: Autor. [Disponible a: <http://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/StateofAmericasLibrariesReport2012Finalwithcover.pdf>] [Consulta: 12/06/2012]
- Ardèvol, E.; Bertrán, M.; Callén, M.; Pérez, C. (2003). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athenea Digital*, 3. [Disponible a: <http://ddd.uab.cat/pub/athdig/15788946n3a5.pdf>] [Consulta: 05/06/2012]
- Ardèvol, E.; Vayreda, A. (2006?) *Metodologies qualitatives per a la recerca social*. Barcelona: Fundació UOC.
- Argumentari professional: el valor de les biblioteques en un món en crisi. (Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya [COBDC], 2012) [Disponible a: <http://www.cobdc.net/document/argumentari-professional-el-valor-de-les-biblioteques-en-un-mon-en-crisi/>] [Consulta: 08/06/2012]
- Arroyo, N.; Hernández, H.; Villoldo, F.J. (2011). Bibliotecas y crisis económica (I): las bibliotecas españolas en 2010. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 26(2), 181-186. [Disponible a:

- http://www.aab.es/aab/images/stories/Boletin/102/10_bibliotecas_crisis_1.pdf] [Consulta: 14/06/2012]
- Arroyo, N.; Hernández, H.; Villoldo, F.J. (2011). Bibliotecas y crisis económica (II): el desarrollo de la última década en peligro. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 26(2), 187-191.[Disponible a: http://www.aab.es/aab/images/stories/Boletin/102/11_bibliotecas_crisis_2.pdf] [Consulta: 14/06/2012]
 - Baró, M.; Mañà, T. (2009). Estudi sobre les accions de foment de la lectura a les biblioteques públiques de Catalunya. Observatori de Biblioteques, Llibres i Lectura. Universitat de Barcelona. [Disponible a: http://www20.gencat.cat/docs/Biblioteques/Tematic/Documents/Arxiu/Activitats/Estudi_foment_lectura.pdf] [Consulta: 14/06/2012]
 - Borrego, Á. (1999). La investigación cualitativa y sus aplicaciones en Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 22(2) 139-156. [Disponible a: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/335/543>] [Consulta: 20/05/2012]
 - Cano, A. (2008). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: el grupo de discusión (I). *Nure investigación*. Núm. 35 [Disponible a: http://www.fuden.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F_METODOLOGIC/A/formetod_35116200811150.pdf] [Consulta: 01/06/2012]
 - Castillo, J.; Gómez, J.A.; Quílez, P. (eds.) (2010). *La biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa*. Ediciones Tres Fronteras: ANABAD
 - Colectivo IOÉ. (2010) ¿Para qué sirve el grupo de discusión?: una revisión crítica del uso de técnicas grupales en los estudios sobre migraciones. *Empiria: revista de metodología sobre ciencias sociales*, 19(1), 73-99. [Disponible a: <http://www.colectivoioe.org/uploads/d70e92469ea5d534c31d5b25acaf48ae0c593b25.pdf>] [Consulta: 01/06/2012]

- Comissió Europea (2012). *Online survey and scientific information in the digital age*. Luxemburg: Publications Office. [Disponible a: http://ec.europa.eu/research/science-society/document_library/pdf_06/survey-on-scientific-information-digital-age_en.pdf] [Consulta: 01/06/2012]
- Corbetta, P. (2003) La entrevista cualitativa. *En Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill. [Disponible a: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=explorer&chrome=true&srcid=0B4isoX5pjLSrZDE1NGVjNzAtZGM2ZC00NDZkLThhNDctZmMyZDk2M2NkMmJi&hl=es>] [Consulta: 05/06/2012]
- Cortés, C.; Gil-Leiva, I. (2011) Evaluación de la biblioteca pública de Valencia mediante la técnica encadenada de “grupos de discusión” y “encuesta”. *Revista General de Información y Documentación*, 21. 335-362.
- Federación de Gremio de Editores de España. (2012). *Informe sobre el sector editorial español. Año 2010*. Madrid. Autor.[Disponible a: http://www.federacioneditores.org/0_Resources/Documentos/Informe_sector_editorial_esp2010.pdf] [Consulta: 05/06/2012]
- Federación de Gremio de Editores de España. (2012). *Hábitos de lectura y compra de libros en España 2011*. Madrid: Autor..[Disponible a http://www.mcu.es/libro/docs/MC/Observatorio/pdf/HLCLE_2011.pdf] [Consulta: 05/06/2012]
- Ferran, N.; Pérez-Montoro, M. (2008). *Elaboració de projectes d'investigació en l'àmbit de la gestió de la informació i el coneixement*. Fundació UOC.
- Frías, J.A.; Borrego, A. (2004). Más allá de la cantidad: la incorporación de los métodos cualitativos a la investigación en información y documentación. En: Frías, J.A.; Ríos, A.B. (eds.) (2004). *Metodologías de investigación en información y documentación*. Universidad de Salamanca. 193-212
- García, F.J.; Díaz, A. (2012) ¿Crisis? No, gracias. Recetas bibliotecarias en tiempos difíciles: la experiencia de las bibliotecas municipales de

- San Javier (Murcia). *Mi Biblioteca*, 28, 37-43 [Disponible a: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/16607?mode=full#.T92c7yt1Alp>] [Consulta: 15/05/2012]
- Gómez, J.A. (2011) La previsible agudización de la crisis durante 2012. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 26 (1) 158-165. [Disponible a: http://www.aab.es/aab/images/stories/Boletin/101/11_noticias_amplio_alcance.pdf] [Consulta: 05/06/2012]
 - Guarria, C.; Wang, Z. (2011). The economic crisis and its effect on libraries. *New Library World*, 112(5), 199-214. doi:10.1108/03074801111136248
 - Guarria, C. (2011). The recession, budgets, expectations and realities. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 24(4), 200-217. doi:10.1108/08880451111193299
 - Gutiérrez, F.; Real, A.; Bustamante, A.; Guerrero, C. (2010) Estudio sobre el impacto de la crisis económica en las bibliotecas andaluzas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 25 (100), 119-136.
 - Herson, P.; Schwartz, C. (2011). Viewing libraries from the perspective of multiple stakeholders. *Library & Information Science Research*, 33(2), 101–102. doi:10.1016/j.lisr.2011.01.002
 - Hine, C. (2004) *Etnografía virtual*. Editorial UOC.
 - Jerez, F. (2012). *Retos y oportunidades para las bibliotecas públicas españolas en el contexto de crisis actual*. [Pre-print] E-prints in Library & Information Science. [Disponible a: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/16516?mode=full#.T92SdSt1Alo>] [Consulta: 14/06/2012]
 - Johnson, C. (2010) Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into relationship.. *Library & Information Science Research*, 32(-), 147-155
 - Johnson, C. (2012) Do public libraries create to social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons. *Library & Information Science Research*, 34(-), 52-62

- Julien, H.; Pecoskie, J.; Reed, K. (2011) Trends in information behavior research, 1999-2008: a content analysis. *Library & Information Science Research*, 33(1), 19-24. doi:10.1016/j.lisr.2010.07.014
- Keresztury, T. (2009). The library crisis in New Jersey: a statewide strategy for survival. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 22(4), 101-105.
- Khoo, M.; Rozaklis, L; Hall, C. (2012). A survey of the use of ethnographic methods in the study of libraries and library users. *Library & Information Science Research*, 34(2), 82-91
- Krugman, M. (2007, setembre 18). Introducing this blog. [Weblog post]. [Disponible a: <http://krugman.blogs.nytimes.com/2007/09/18/introducing-this-blog/>] [Consulta: 12/06/2012]
- Laporte, A. (2009) Les enquestes als usuaris de les biblioteques públiques de Catalunya: comentaris metodològics. *BiD: textos universitaris en biblioteconomia i documentació*, 23. [Disponible a: <http://www.ub.edu/bid/23/laporte1.htm>] [Consulta: 03-06-2012].
- *Libraries in crisis* (2011, novembre 15). The Huffington Post. [Online newspaper occasional series] [Disponible a: <http://www.huffingtonpost.com/news/libraries-in-crisis>] [Consulta: 20/05/2012]
- Lloret, N. (2011) Libraries response to the crisis: measures to mitigate its impact. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 24(4), 236-240. doi:10.1108/08880451111193352
- Lluca, C. (2005). Fundraising: possibilitats i usos en les pràctiques de captació de recursos per a patrocini, mecenatge o esponsorització. *Ítem*, 39, 27-38
- Martínez, D.; Prats, J.; Serrano, J. (2011). *Los hermanos Lehman entran en la biblioteca. ¿Qué pueden hacer las bibliotecas universitarias españolas ante la crisis económica?*. [Pre-print]. E-prints UPC. [Disponible a: <http://upcommons.upc.edu/handle/2117/14290>] [Consulta: 13/04/2012]

- Observatori Català de la Joventut (2008?). *Guia breu de tècniques i eines d'anàlisi per a les polítiques de joventut*. Barcelona: Espanya. Departament de Benestar Social i Família. [Disponible a: http://www20.gencat.cat/docs/Joventut/E-Joventut/Recursos/Tipus%20de%20recurs/Documentacio/Catalunya/Arxiu/Document/Guia_Breu_Tecniques_Eines_Analisi.pdf] [Consulta: 01/06/2012]
- Observatorio de la Lectura y el Libro. (2012). *El sector del libro en España 2010-2012*. Madrid: Espanya. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. [Disponible a: http://www.mcu.es/principal/docs/MC/2012/Libro/Sector_del_Libro_Abril_2012.pdf] [Consulta: 15/06/2012]
- OCLC Online Computer Library Center (2011). *Perceptions of libraries, 2010: context and community*. Dublin, Ohio. Autor. [Disponible a: http://www.oclc.org/reports/2010perceptions/2010perceptions_all.pdf] [Consulta: 08/06/2012]
- Ollé, C. (2010). *Impacte de les revistes electròniques sobre la conducta informativa del personal docent i investigador de les universitats catalanes*. (Tesi doctoral, Universitat de Barcelona, 2010). [Disponible a: <http://www.tdx.cat/handle/10803/772>] [Consulta: 12/04/2012]
- Pérez-Montoro, M. (2008). *Elaboració de projectes d'investigació en l'àmbit de la gestió de la informació i del coneixement*. Barcelona: Fundació UOC.
- *¿Podemos hablar de crisis desde las bibliotecas?* .ThinkEPI. (n.d.). [Disponible a: <http://www.thinkepi.net/%c2%bfpodemos-hablar-de-crisis-desde-las-bibliotecas>] [Consulta: 08/06/2012]
- Riba, C-E. (2007) *La metodologia qualitativa en l'estudi del comportament*. Editorial UOC.
- Riba, C-E. (2010) *Mètodes d'investigació qualitativa*. Fundació UOC.
- Rooney-Browne, C. (2009). Rising to the challenge: a look at the role of public libraries in times of recession. *Library Review*. 58(5), 341-352. doi:10.1108/00242530910961765

- Ros-Martín, M. (2012, juny 11). Crisis económica y bibliotecas públicas, ¿fin de un modelo?. Análisis DAFO. [Weblog post]. [Disponible a: <http://www.documentalistaenredado.net/1014/crisis-economica-y-bibliotecas-publicas-fin-de-un-modelo-analisis-dafo/>] [Consulta: 12/06/2012]
- Rowlands, I.; Nicholas, D. (2010). The economic downturn and libraries: an international survey. *Learned Publishing*. 23, 144-146
- Ruiz Olabuénaga, J.I. (2009). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Salaberría, R. (2010). La biblioteca en tiempo de miedos. *Educación y Biblioteca*, 22, 42-45
- Taylor, S.J.; Bogdan, R. (1984). La observación participante en el campo. En: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós. [Consulta: 19/04/2012]
- Taylor, S.J.; Bogdan, R. (1984). La entrevista en profundidad. En: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós. [Consulta: 19/04/2012]
- Tramullas, J. (2012, abril 3). Sobre competencias de bibliotecarios y archiveros “digitales”. [Weblog post]. [Disponible a: <http://tramullas.com/2012/04/03/sobre-competencias-de-bibliotecarios-y-archiveros-digitales/>] [Consulta: 12/06/2012]
- Troll, D. (2002) How and why libraries are changing: what we know and what we need to know. *Libraries Research and Publications*. 64, 98-123. [Disponible a: http://repository.cmu.edu/lib_science/64] [Consulta: 12/06/2012]
- Vakkari, P.; Serola, S. (2012) Perceived outcomes of public libraries. *Library & Information Science Research*. 34(1), 37-44. doi:10.1016/j.lisr.2011.07.005
- Zapata-Barrero, R.; Sánchez Montijano, E. (2011) *Manual de investigación cualitativa en la ciencia política*. Tecnos.

7. Annexos

7.1 Qüestionari tancat

7.1.2 Model d'enquesta per als usuaris

<http://www.surveymonkey.com/s/TV529ZC>

Enquesta: Usuaris i crisi a la Xarxa de Lectura Pública Valenciana

Model d'enquesta per als/les usuaris/es

La present enquesta pretén recollir dades per a un estudi de Treball Final de Màster sobre la crisi i el comportament informacional dels usuaris de les biblioteques públiques valencianes.

Vos aconsellem que seguïu l'ordre indicat perquè facilita la comprensió i que contesteu les preguntes.

1. EDAT

- Menys de 16 anys
- Entre 16 i 25 anys
- Entre 26 i 35 anys
- Entre 36 i 55 anys
- +55 anys

2. SEXE

- Home
- Dona

3. NIVELL D'ESTUDIS

- Sense estudis
- Graduat escolar / Graduat ESO
- Batxillerat/Cicle Formatiu
- Estudis universitaris

4. NACIONALITAT

- Espanyola
- Estrangera

5. PER QUINS MOTIUS/RAONS VISITA/UTILITZA LA BIBLIOTECA?

- Per estudis o formació
- Per al seu temps lliure/oci
- Per informar-se d'alguna cosa
- Per llegir
- Per estar amb gent
- Per assistir a alguna activitat
- Per cercar feina
- Per utilitzar les xarxes socials (Facebook, Tuenti, Twitter, etc.)
- Altre _____

6. QUINS SERVEIS UTILITZA O QUINES ACTIVITATS REALITZA EN LA BIBLIOTECA?

- Llegir premsa i/o revistes
- Estudiar o realitzar treballs de curs
- Llegir llibres propis
- Retornar o emportar algun document en préstec
- Llegir o fullejar llibres
- Escoltar música i/o vore vídeos i dvd
- Treballar a l'ordinador
- Informar-se d'alguna cosa
- Accedir a internet (web, xarxes socials, correu electrònic ...)
- Assistir a presentacions, contacontes, tallers, projeccions, etc.
- Altre _____

7. CONSIDERES QUE LA CRISI ECONÒMICA HA AFECTAT ALGUN DELS SEGÜENTS SERVEIS?

| | SÍ | NO | Ns/nc |
|---|----|----|-------|
| La quantitat de llibres i recursos informatius i l'actualitat i renovació dels mateixos | | | |
| La comoditat i l'espai | | | |
| Les activitats que programa la biblioteca | | | |
| El número d'ordinadors disponibles per a la connexió a internet | | | |
| El número de diaris o revistes | | | |
| El préstec interbibliotecari | | | |

8. AMB MOTIU DE LA CRISI, HI HA ALGUN SERVEI QUE UTILITZES AMB MAJOR FREQUÈNCIA O INTENSITAT QUE NO ABANS?

- Llegir premsa i/o revistes
- Estudiar o realitzar treballs de curs
- Llegir llibres propis
- Retornar o emportar algun document en préstec
- Llegir o fullejar llibres
- Escoltar música i/o vore vídeos i dvd
- Treballar a l'ordinador
- Informar-se d'alguna cosa
- Accedir a internet (web, xarxes socials, correu electrònic ...)
- Assistir a presentacions, contacontes, tallers, projeccions, etc.
- Altres _____

9. MOLTES GRÀCIES PER LA VOSTRA COL-LABORACIÓ. SI VOLEU DEIXAR-NOS ALGUN COMENTARI SOBRE COM HA AFECTAT LA CRISI ECONÒMICA EN LA VOSTRA RELACIÓ AMB LA BIBLIOTECA PÚBLICA PODEU FER-HO EN AQUEST APARTAT.

7.2 Qüestionari obert

7.2.2 Model d'enquesta per a les biblioteques

<http://www.surveymonkey.com/s/68KY2NR>

Enquesta "Impacte de la crisi econòmica en la conducta informativa dels usuaris de la XLPV" Burl d'Iniciada encuesta

1. A. DADES GENERALS D'IDENTIFICACIÓ DE LA BIBLIOTECA

NOM I TIPUS DE LA BIBLIOTECA

TIPOLOGIA TIPUS

NOM BIBLIOTECA

2. CATEGORIA PROFESSIONAL DE LA PERSONA QUE OMPLI EL FORMULARI

***3. PROVÍNCIA I COMARCA EN LA QUAL ES TROBA LA SEUA BIBLIOTECA**

INDICA LA PROVÍNCIA I LA COMARCA PROVÍNCIA COMARCA

NÚMERO D'HABITANTS DEL SEU MUNICIPI

4. B. SERVEIS

Dels serveis que presten indiquen quin creuen que és el més perjudicat per la crisi? I el més reforçat?

5. C. PRESSUPOSTOS

En relació al pressupost de la biblioteca de 2012 (o a l'últim aprovat) s'ha incrementat o s'ha reduït? En quin percentatge? Com ha afectat la reducció o l'increment sobre l'adquisició de documents en diferents suports? Quines adquisicions prioritza i en funció de quin criteri?

6. D. PERSONAL I USUARIS

Respecte del personal, com està afectant la crisi a la seua biblioteca?

7. Respecte dels usuaris, què creus que demanen més els usuaris en l'actual context de crisi econòmica? Consideres que ha variat respecte als anys anteriors a la crisi? Si la resposta és afirmativa, detalla-ho.

8. Respecte de la biblioteca, s'han adoptat mesures per fer-hi front? Si és així, detalla quines. Com consideres que afectarà la crisi en un futur pròxim?

9. COMENTARIS

Si vols fer-nos qualsevol comentari o suggerència estarem encantats de rebre'ls.
Si a més, tens interès en participar en una sessió d'un grup de discussió que organitzarem properament, fes-nos-ho saber al mail ejuan@uoc.edu
Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

NOTA: Li recordem que les seues dades personals només s'utilitzaran per ficar-se en contacte amb vosté, si fóra necessari, per qüestions relatives a la pròpia enquesta.

Fet

De SurveyMonkey

7.2.2 Correus electrònics enviats als professionals de les biblioteques



Estimats/des company@s,

La present enquesta pretén recollir dades i les vostres reflexions per a un estudi qualitatiu sobre la crisi i el comportament informacional dels usuaris de les biblioteques públiques valencianes. L'estudi forma part del Treball Final del Màster "Societat de la Informació i el Coneixement" de la Universitat Oberta de Catalunya.

Som conscients de l'esforç afegit que representa dedicar una xicoteta part del vostre temps a complimentar l'enquesta, tot i això, creiem que la investigació pot oferir-nos resultats interessants per incrementar la nostra comprensió sobre la realitat que vivim als nostres centres i estem disposats a compartir-los amb tots aquells que ens ho expliciteu.

Procediment:

Vos aconsellem que seguiu l'ordre indicat perquè facilita la comprensió i que contexteu les preguntes el més exhaustiu possible, una vegada estiga correctament complimentada prémer el botó de "Fet".

La data límit per a la recepció dels qüestionaris serà el dia **18 d'abril**.

En el següent enllaç podeu consultar i complimentar l'enquesta:

<http://www.surveymonkey.com/s/68KY2NR>

Li recordem que les seues dades només seran utilitzades per l'autor de l'estudi per posar-se en contacte amb vosté, si fós necessari, per temes relacionats amb la mateixa enquesta.

Per a qualsevol dubte podeu contactar amb:

Emili Juan Soriano

ejuans@uoc.edu

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

Emili Juan



Assumpte: **RECORDATORI: Enquesta "Impacte de la crisi en la conducta informativa dels usuaris de la XLPV"**

De: [Emili Juan Soriano](#)

A: [Emili Juan Soriano](#)

Còpia a: kiblicolma@hotmail.com, kiblicolma@uoc.edu, etaforradia_mi@hotmail.com, hooo@uoc.edu

Estimats/des company@s,

El passat 2 d'abril us vàrem enviar un correu electrònic sol·licitant-vos la col·laboració en un treball d'investigació sobre la crisi i el comportament informacional dels usuaris de les biblioteques públiques valencianes.

De nou ens tornem a posar en contacte amb vosaltres perquè ens complimenteu l'enquesta i informar-vos que hem ampliat el termini d'enviament de les enquestes fins el **25 d'abril**. (Disculpeu el correu aquells que ja l'heu complimentada).

Som conscients de l'esforç afegit que representa dedicar una xicoteta part del vostre temps a complimentar l'enquesta, tot i això, creiem que la investigació pot oferir-nos resultats interessants per incrementar la nostra comprensió sobre la realitat que vivim als nostres centres, alhora, estem disposats a compartir-los amb tots aquells que ens ho expliciteu.

Procediment:

Vos aconsellem que seguiu l'ordre indicat perquè facilita la comprensió i que contexteu les preguntes el més exhaustiu possible, una vegada estiga correctament complimentada prémer el botó de "Fet".

La data límit per a la recepció dels qüestionaris serà el dia **25 d'abril**.

En el següent enllaç podeu consultar i complimentar l'enquesta:

<http://www.surveymonkey.com/s/68KY2NR>

Li recordem que les seues dades només seran utilitzades per l'autor de l'estudi per posar-se en contacte amb vosté, si fós necessari, per temes relacionats amb la mateixa enquesta.

Per a qualsevol dubte podeu contactar amb:

Emili Juan Soriano

ejuans@uoc.edu

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

Emili Juan

7.3 Grup de discussió

7.3.1 Temes a tractar al grup de discussió

USUARIS

- S'estan modificant els comportaments i les demandes dels usuaris com a conseqüència de la crisi? Estan sorgint noves demandes en relació a la formació o l'ocupació? En cas afirmatiu, les biblioteques valencianes estan preparades per donar resposta a aquestes noves demandes? N'hi ha de donar resposta?
- Hi ha nous usuaris a la biblioteca? Hi ha nous perfils, nova tipologia?
- Han variat els serveis més utilitzats pels usuaris com a conseqüència de la crisi?
- Les biblioteques escolten els usuaris per prendre decisions? Interactuen sovint amb ells?
- Els hàbits dels lectors i les diferents formes de lectura que s'estan estenent estan afectant les biblioteques valencianes?

BIBLIOTECA

- Respecte dels serveis, considereu que hi ha alguns serveis que estan sent molt perjudicats com a conseqüència de la crisi? I reforçats?
- Respecte de la col·lecció, la crisi està afectant-la? En quina mesura? En quina direcció?
- La biblioteca ha de ser un agent de cohesió social que faci una funció d'integració i inclusió social?
- L'espai de la biblioteca considereu que està modificant els seus usos?

PROFESSIONALS

- La crisi està afectant els professionals de les biblioteques? En quina mesura?
- Els professionals de les biblioteques estan adoptant nous rols i perfils? La crisi accentua o no aquests canvis i l'adquisició de nous coneixements i habilitats?
- Els professionals se senten recolzats pels usuaris i per la pròpia administració que sosté la biblioteca?
- Els professionals actuen suficientment en xarxa amb altres agents socials o cooperen suficient amb altres biblioteques?

PERSPECTIVES DE FUTUR

- S'estan prenent mesures per millorar la gestió? Estan canviant les estratègies de governança a les biblioteques? S'estan fixant itineraris de futur?
- El finançament de la biblioteca ha de ser fonamentalment públic o s'han d'explorar alternatives de finançament?

- Les biblioteques continuaran sent un servei essencial per a la ciutadania?
- Nous models de lectura i els nous suports documentals incidiran positivament o negativament sobre la biblioteca?

7.3.2 Correus electrònics enviats als professionals seleccionats



Bon dia -----,

Per concloure el projecte d'investigació que estic duent a terme sobre el comportament informacional dels usuaris de les biblioteques públiques valencianes arran de la crisi, dins el Màster "Societat de la Informació i el Coneixement" de la Universitat Oberta de Catalunya, he preparat un grup de discussió.

El grup de discussió (*focus group*) és una tècnica emprada en metodologia qualitativa que reuneix, en el nostre cas, professionals de les biblioteques públiques procedents de diferents centres de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana.

T'escric per proposar-te la possibilitat de participar-hi el dissabte **26 de maig** a les **10.30h** del matí en la sessió que farem a l'**Octubre Centre de Cultura Contemporània de València** (c/Sant Ferran, 12). La durada aproximada és de dues hores i en un mail posterior t'informaré amb detall d'altres aspectes que calga saber anticipadament.

Necessitaria saber si pots assistir o no. Si tens qualsevol dubte pots contactar amb mi al mail ejuels@uoc.edu o al telèfon 675xxxxxx.

Sóc conscient de l'esforç afegit que significa participar voluntàriament en una activitat com aquesta, però considere que la pluralitat de veus atorga al treball un valor que d'altra manera seria més difícil d'assolir.

Esperant poder comptar amb la teua col·laboració i agraint-te la comprensió, rep una salutació cordial.

Atentament,

Emili Juan Soriano
Màster SIC



Hola -----,

S'apropa el dia del Grup de Discussió i he decidit enviar-vos a tots/es les participants una informació bàsica que espere vos siga útil.

PROPÒSIT DEL GRUP DE DISCUSSIÓ

L'objectiu que volem aconseguir amb el grup de discussió és recollir les vostres opinions, percepcions i experiències acumulades durant la vostra trajectòria professional respecte dels usuaris i el seu comportament i motivacions en relació a la biblioteca. Ens centrarem, sobretot, en els últims anys, per analitzar la influència de la crisi econòmica sobre aquest aspecte.

PROCEDIMENT

Les preguntes obertes s'organitzaran en quatre blocs temàtics. Tractaran sobre la biblioteca (serveis, espais, col·leccions, etc.), els usuaris (perfils, usos, interaccions, etc.), els professionals (categories, rols, etc.) i una petita projecció (planificació, finançament, etc.). La sessió serà gravada per poder fer posteriorment la transcripció, si en algun moment considereu que no cal gravar-ho, així ho faré.

CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

Les aportacions que es realitzen serviran per entendre millor l'impacte de la crisi sobre els usuaris i el seu comportament en relació a la biblioteca pública, i per complementar les dades recollides en les fases prèvies de l'estudi. En tot cas, es garantirà l'anonimat i la confidencialitat.

DADES LOGÍSTIQUES

El grup de discussió tindrà lloc al Centre Octubre de Cultura Contemporània (c/Sant Ferran, 12) a les 10.30h del dissabte 26 de maig de 2012. Estaré abans per poder vore primer l'aula que ens han cedit i vos esperaré al hall d'entrada. Si vos sembla bé, podem fer un café i unes pastetes a l'inici de la reunió.

Mapa de situació: <http://g.co/maps/xbmje>

PREGUNTES I DUBTES

Davant qualsevol dubte o aclariment que necessiteu, podeu posar-vos en contacte amb mí al telèfon 675xxxxxx o bé al correu electrònic ejuan@uoc.edu.

Salutacions,

Emili Juan Soriano
Màster SIC