

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN COMUNITARIA
		Código: G-BNA-GBP-04
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 15 de enero de 2015

Guía 04

GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN COMUNITARIA

Elaboró Equipo Proyecto TIC	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Grupo de Bibliotecas Públicas
--------------------------------	---	---

GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN COMUNITARIA

OBJETIVO DE LA GUÍA

Definir un procedimiento para la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios reales y potenciales de la biblioteca, con el propósito de generar insumos para la definición de proyectos, servicios/actividades y estrategias para el posicionamiento y la promoción de la biblioteca pública.

PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

“Las bibliotecas públicas son un conjunto de servicios inmersos en un entorno, en beneficio de la comunidad en la que se encuentran y que deben proporcionar información a la comunidad y sobre ella”, con lo cual se hace claro que la razón de ser una biblioteca pública debe estar centrada en los servicios que esta brinda a su comunidad, por tanto, conocer detalladamente el entorno, es la herramienta fundamental para comprender las dinámicas propias de la comunidad, y desde este punto de vista comprender que sus cambios y sus desarrollos son impulsados por factores como el desarrollo social y económico, por cambios demográficos, por variaciones de la estructura de edades, por los niveles de instrucción, por pautas de empleo y por la aparición de otros proveedores de servicios educativos y culturales” (IFLA/UNESCO 2001, p 14).

Un proceso de caracterización comunitaria brinda a la biblioteca la información necesaria para establecer una línea base que indique el contexto o panorama actual antes de iniciar con la ejecución de las acciones de planificación de los servicios/actividades, proyectos y estrategias para el posicionamiento y promoción; facilita la definición de objetivos, estrategias, proyectos, metas y productos, tanto necesarios como posibles. (Ministerio de Cultura, 2013, p. 68).

Por lo anterior, lo primero que debe realizarse es una búsqueda en la documentación de la biblioteca para verificar si en el pasado se han desarrollado ejercicios de diagnóstico similares. Sin embargo, aún si se cuenta con un diagnóstico previo, es importante desarrollar un nuevo diagnóstico, ya que las dinámicas de la comunidad son cambiantes. Es posible que diagnósticos realizados en diferentes momentos de la historia de la comunidad y de la biblioteca permitan observar tanto las condiciones que se mantienen constantes de una u otra, como cambios importantes generados en el tiempo, y que se pueden tener en cuenta en la planificación.

Un buen reconocimiento de la comunidad, implica recabar información que permita conocer a qué se dedican, cuál ha sido su pasado, cuáles son sus fortalezas y sobre todo, conocer cuáles son sus necesidades y expectativas; este proceso de indagación e identificación del entorno y de la comunidad se conoce como Caracterización comunitaria.

Entendemos por comunidad un conglomerado humano que comparte -que hace comunes- determinadas condiciones de vida, y al hacerlo, genera nuevas y propias condiciones de convivencia. Las condiciones de vida compartidas y generadas son de carácter físico (territorio, edificaciones, objetos) y de carácter cultural (instituciones, valores, tradiciones, ideas) (Rendón, 1998 p. 4). La comunidad está compuesta por unos espacios físicos y se agrupa en un conjunto de asociaciones, corporaciones e instituciones como museos, bancos, colegios, universidades, hospitales, parques, iglesias, acciones comunales, bibliotecas, entre otros.

El proceso de caracterización de la comunidad se concentra en la identificación y definición de cada uno de los actores que la componen. Estos actores pueden ser clasificados de acuerdo con su naturaleza como públicos, privados o público privados; y a su función como política, económica, de bienestar y cultural. Algunos ejemplos de actores de la comunidad son:

- Junta de acción comunal
- Clubes deportivos
- Clubes sociales (de adultos mayores, de jóvenes, de trabajadores, etc.)
- Asociaciones, fundaciones, cooperativas (asociaciones de cafeteros u otro tipo de cultivo, asociaciones de maestros, asociaciones de madres comunitarias, asociaciones de artistas, etc.)
- Redes (red de instituciones educativas, red de instituciones culturales, redes de lectores, etc.)
- Alcaldía
- Concejos de gobierno
- Secretarías e institutos de gobierno (secretaría de cultura, secretaría de salud, instituto del patrimonio, etc.)
- Congregaciones religiosas
- Colectivos culturales o artísticos

Es importante tener en cuenta que los actores pueden ser incluso personas muy reconocidas, que a pesar de no hacer parte de una institución o entidad tienen una gran influencia dentro del territorio. Identificar a este tipo de actores es fundamental ya que pueden constituirse en grandes aliados de la biblioteca, incluso podrían integrarse al Grupo de Amigos de la misma (GAB).

A continuación se presentan orientaciones sobre la realización de este proceso de caracterización; los procedimientos y los instrumentos fueron adaptados del documento “Herramientas para la gestión Cultural” publicado en el 2013 por el Ministerio de Cultura y el Documento “Gestión Participativa en Bibliotecas Públicas. Los desafíos de trabajar por la comunidad”, elaborado por la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile.

1. RECONOZCA LAS PARTICULARIDADES DEL TERRITORIO

Para iniciar esta tarea identifique¹:

Aspectos generales del territorio: Indague sobre temas históricos como la fundación, hechos notables, personajes ilustres, entre otros. También identifique aspectos geográficos como ubicación, sitios de referencia como ríos, veredas, montañas, límites, etc.).

Aspectos demográficos: Indague sobre el número de habitantes discriminado por número de mujeres, número de hombres, número de niños, etc. y sobre estos, indague sobre el número de personas que cuentan con un empleo formal o informal, cuantas se encuentran desempleadas, cuantas personas con analfabetismo funcional, cuántas personas estudian y en qué lugar y en qué nivel, cuántas personas se encuentran en situación de discapacidad y qué tipo de discapacidad presentan.

Aspectos relacionados con la actividad económica: Indague sobre las principales actividades en las que se ocupa la comunidad; esto permitirá identificar la vocación de la misma; sea agrícola, artesanal, turística, minera, comercial, etc.

Mecanismos de comunicación: Indague cómo se comunica y se informa a la gente (los medios de comunicación existentes como emisoras, canales comunitarios de TV, carteleras, periódicos, entre otros). Sobre estos identifique qué instituciones o empresas ejercen este tipo de actividades, así como las personas que los dirigen. Tenga en cuenta que muchos medios de comunicación se desarrollan de manera informal, pero no por ello son menos importantes.

Instituciones que ofrecen servicios: Indague sobre aquellas instituciones, empresas o personas que brindan algún tipo de servicio a la comunidad en los sectores como: salud, educación, cultura, transporte, entre otros. Tenga en cuenta que estas pueden ser privadas, públicas o mixtas. También tenga en cuenta a aquellas instituciones que no tienen su domicilio dentro del territorio.

Instituciones que desarrollan productos: Indague sobre aquellas instituciones, empresas o personas que desarrollan o fabrican algún tipo de producto o bien.

Entidades religiosas: Indague sobre las principales iglesias o grupos religiosos que existen en el territorio. De estos en particular es importante que identifique a sus líderes, así como sus principales festividades que se celebran durante el año.

¹ Basado en los aspectos descritos en el documento de Caracterización de Dinámicas Comunitarias de la comunidad Zolip Karmata Rúa, Cristianía en Jardín, Antioquia desarrollado por Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema 2014.

Actividades deportivas: Indague sobre los principales clubes, equipos o grupos deportivos que existan en el territorio. Indague sobre las fechas más relevantes que cada uno de estos colectivos tengan. Tenga en cuenta que algunos de estos colectivos desarrollan su actividad deportiva de manera informal.

Actividades culturales: Indague sobre los grupos o colectivos que desarrollan actividades de tipo cultural en el territorio. Por ejemplo, indague sobre los grupos artísticos existentes (grupos de teatro, pintores, poetas, escritores, músicos, entre otros).

Prioridades de acción del gobierno local: las Alcaldías o Gobernaciones presentan para cada período de Gobierno un plan de desarrollo. Este plan además de contener una propuesta de acción, presenta un resumen de las condiciones locales, y de las prioridades del gobierno para la generación de acciones que permitan mejorar la calidad de vida de las personas. Dado que la biblioteca es uno de los ejes de desarrollo del municipio, es fundamental conocer y analizar estos planes.

Identificar cada uno de estos aspectos en el territorio permite identificar aliados y colaboradores potenciales para la biblioteca.

2. IDENTIFIQUE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Existen dos fuentes de información que resultan muy importantes para este ejercicio; por un lado, está la información oficial que se encuentra consignada en documentos de acceso público y por otro lado, la información popular que los actores de la comunidad guardan en sus memorias y que no se encuentra registrada formalmente.

Sobre las fuentes de información oficial, acuda a la Alcaldía/Gobernación en cada una de sus dependencias, en particular a las secretarías de planeación, acción social, secretarías de cultura, etc. Una alternativa para obtener información oficial es consultar a través de internet las entidades de nivel nacional, especialmente las encargadas de la información estadística. También puede acudir a las iglesias, a las escuelas o colegios, hospital o puesto de salud, puesto de policía y de bomberos, entre otros.

Sobre las fuentes de información popular, ubique a las personas mayores, grupos de conversación, a docentes, entre otros. Para acceder a este tipo de información es muy importante preguntar e indagar con la comunidad de manera continua, para lograr obtener las fuentes más fiables.

3. REALICE UN MONITOREO DEL ENTORNO

Los instrumentos de Monitoreo del Entorno son la principal herramienta con la que cuenta la biblioteca para obtener la información necesaria para desarrollar el proceso de caracterización comunitaria. La implementación juiciosa y sostenida,

puede brindar un amplio conocimiento acerca de la realidad social, cultural, económica, productiva y educativa de la comunidad, así como de los intereses y necesidades culturales e informativos presentes en ella.

Para empezar, un insumo necesario y que será referente para el análisis de las necesidades e intereses culturales e informativos de las personas es la encuesta de satisfacción al usuario que debe ser aplicada periódicamente con los usuarios de la biblioteca. De esta encuesta, usted deberá obtener información relacionada con los motivos por los cuales las personas asisten a la biblioteca. Así mismo, tenga a su disposición los resultados de las encuestas de uso de la biblioteca generados ya sea manualmente, por el sistema de gestión bibliográfico con el que usted cuente o por la Llave del Saber. Para ver más detalles sobre esta información ver el aparte Verificación de la [Guía para la formulación y seguimiento del Plan operativo](#).

El proceso de monitoreo del entorno consta de dos procesos. El primero se relaciona con la indagación por parte del personal bibliotecario de lo que conoce sobre sus usuarios y el nivel de uso de los servicios que presta. El segundo proceso implica la indagación con los usuarios sobre sus necesidades culturales e informativas.

Recomendaciones para que las herramientas de monitoreo sean más efectivas:

- Aplicarlas con una periodicidad definida. Puede ser útil conocer las fechas en las que se realiza la planeación de la entidad territorial a la que pertenece la biblioteca y establecer la fecha del monitoreo con el suficiente tiempo previo a dicho proceso de planeación.
- Conservar, en lo posible, la misma estructura y preguntas de las encuestas para realizar comparativos históricos con la información recolectada y el análisis de la misma.

A continuación se presentan los pasos a seguir para ejecutar ambos procesos:

Encuesta para el personal bibliotecario²: Esta encuesta está destinada al bibliotecario y su equipo de trabajo dentro de la biblioteca (Promotores de lectura, gestores culturales, auxiliares, etc.). Este instrumento permite recopilar información general sobre los usuarios de la biblioteca (datos de población, actividad organizacional, situación socioeconómica, etc.). A la vez, permite sistematizar preliminarmente aquellas necesidades culturales e informativas que pueden ser satisfechas desde el trabajo de la biblioteca. En esta encuesta es fundamental que usted identifique: la proporción de las personas que asisten a la biblioteca según su edad, el tipo de colecciones que las personas utilizan con más

² Basado en la guía de Gestión participativa en bibliotecas públicas, Ricardo López Muñoz y otros. Santiago de Chile (1997).

frecuencia en la biblioteca, así como las obras que más se utilizan según la sección de la biblioteca y las áreas de información relativas al desarrollo de la comunidad, que usted considera deben ser puestas a su servicio. El formato sugerido para esta encuesta es:

ENCUESTA PARA EL JEFE DE LA BIBLIOTECA Y SU EQUIPO

1. *¿Cuáles son las características del grupo predominante de usuarios de la biblioteca, actualmente?*

Edad:

Sexo:

Nivel educativo:

Ocupación:

2. *Regularmente, ¿cuál es el número de usuarios que asiste a la biblioteca, es decir, tres o más veces a la semana?*

____ usuarios.

3. *¿Cuál es el número de usuarios que asiste con regularidad a la biblioteca, es decir, tres o más veces a la semana en una semana concurrida?*

____ usuarios.

4. *¿Cuál es el número de usuarios que asiste con regularidad a la biblioteca, es decir, tres o más veces a la semana en una semana no concurrida?*

____ usuarios.

5. *Indique en cuáles meses del año se presenta la mayor concurrencia de usuarios y en cuáles meses se presenta la menor concurrencia de usuarios?*

Meses con mayor asistencia de usuarios:

Meses con menor asistencia de usuarios:

4. Estime porcentualmente la asistencia mensual a la biblioteca, de cada uno de los grupos de usuarios indicados como referencia (la suma de los porcentajes debe ser igual a 100. Por lo tanto usted define los grupos de usuarios mayoritarios):

Actor
1) Niños menores de 7 años.
2) Niños entre 7 y 12 años, estudiantes de enseñanza básica.
3) Jóvenes entre 13 y 18 años, estudiantes de enseñanza media.
4) Jóvenes mayores de 18 años, estudiantes universitarios y trabajadores.
5) Amas de casa.
6) Adultos hombres y mujeres trabajadores.
7) Adultos hombres y mujeres desempleados y jubilados.

5. A partir de la pregunta anterior explique según su criterio: ¿Quiénes y por qué motivos no asisten (o asisten muy poco) a la biblioteca?
6. A partir del contacto con sus usuarios, y de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios presentada en la [Guía para la formulación y seguimiento del Plan operativo](#), indique en la tabla siguiente en qué proporción se dan los diferentes motivos por los cuales se acude a la biblioteca (la suma de los porcentajes debe ser igual a 100).

Motivo	Proporción
1) Por estudios.	
2) Por trabajo.	
3) Para informarse.	
4) Para recrearse.	
5) Para autoformarse.	
6) Para solicitar información de utilidad pública.	
7) Otros motivos. ¿Cuáles?	
Total	

7. A partir de las estadísticas del mes anterior, estime porcentualmente los siguientes tipos de solicitud en sala o a domicilio.

Tipo de solicitud	Préstamo en Sala	Préstamo a Domicilio
Referencia		
Literatura		

<i>Obras especializadas no literarias</i>		
<i>Material no bibliográfico</i>		
<i>Prensa</i>		
<i>Revistas</i>		
TOTAL	100%	100%

8. *Guiándose por los títulos solicitados, identifique cuáles son los temas más consultados en cada una de las secciones o áreas que se indican, durante el mes pasado.*

SERVICIOS	TEMAS MÁS CONSULTADOS
<i>Sección infantil</i>	1. 2. 3.
<i>Sección general</i>	1. 2. 3.
<i>Sección referencia</i>	1. 2. 3.
<i>Préstamos a domicilio</i>	1. 2. 3.

9. *¿Cuáles son las áreas de información relativas al desarrollo de la comunidad que usted considera conveniente poner a disposición de los usuarios de la biblioteca? Enumere, por orden de prioridad, las que cree serán más consultadas.*

ÁREAS DE INFORMACIÓN	ÁREAS DE INFORMACIÓN
<i>Servicios públicos</i>	<i>Seguridad</i>
<i>Educación</i>	<i>Emergencias</i>
<i>Vivienda</i>	<i>Transportes</i>
<i>Salud</i>	<i>Empresa privada</i>
<i>Trabajo</i>	<i>Turismo</i>

<i>Asistencia jurídica</i>		<i>Medio ambiente y ecología</i>	
<i>Asistencia social</i>		<i>Medios de comunicación</i>	
<i>Desarrollo comunitario</i>		<i>Trámites y procedimientos varios</i>	
<i>Espectáculos culturales y deportivos</i>		<i>Otros, especifique (fuera del cuadro)</i>	

Una vez recogida esta información y analizada, evalúese con el siguiente formato:

PRIMER RESUMEN DE SU GRADO DE CONOCIMIENTO

En función de las respuestas dadas anteriormente, en el siguiente cuadro usted podrá resumir sus conocimientos, y con posterioridad, determinar algunas metas de trabajo de su biblioteca a cubrir en corto, mediano y largo plazo.

CÓMO ES SU CONOCIMIENTO ACERCA DE	Bueno	Regular	Insuficiente
<i>Las características de los usuarios, especialmente de aquellos que asisten con regularidad</i>			
<i>El número de usuarios que asiste con regularidad a la biblioteca</i>			
<i>Las razones por las cuales no asisten determinados grupos de personas</i>			
<i>Los motivos por los que asisten los usuarios a la biblioteca</i>			
<i>Los porcentajes de textos prestados en sala y a domicilio</i>			
<i>Los temas más solicitados en las distintas secciones de la biblioteca</i>			

¿Qué hacer con esta información?

Esta primera indagación le permite reconocer que las necesidades culturales y de información de la comunidad. Es por ello que resulta conveniente identificar a los

usuarios reales y potenciales de la biblioteca por sus características (edad, género, nivel educativo, ocupación), para conocer sus necesidades específicas de lectura e información, gustos, motivaciones e intereses.

Identificar estos segmentos, le orientará en la realización de actividades centradas en esos gustos e intereses. Se recomienda que con estos usuarios se lleve un registro para determinar si sus demandas han sido satisfechas o no. Su manejo posterior le permitirá ofrecer otros materiales, e invitar a los usuarios a participar en actividades que sean de su interés.

Por otra parte, conociendo las razones por las que no asisten ciertos grupos a la biblioteca, es posible crear las condiciones para atraerlos a ella. Es conveniente determinar si su inasistencia tiene que ver con las características de la colección, con el horario de atención, con la falta de promoción del servicio, o la falta de actividades que sean de interés para ellos, etc. En este sentido, también es aconsejable que identifique el material que necesita para satisfacer los intereses de estos usuarios. Determine qué material de la biblioteca debe promover con mayor énfasis para atraerlos, así como las actividades a realizar.

Otras preguntas se centran en el tipo de material de interés de los usuarios. Conocer el tipo de material solicitado, y los títulos más pedidos por los usuarios, posibilitará reconocer aquellas áreas que pueden ser estimuladas a partir del trabajo de la biblioteca. Esta información es de gran utilidad para definir criterios en la selección y adquisición de materiales específicos.

Asimismo, detectar las áreas donde se concentran las demandas de información, facilitará el diseño de un plan para la implementación de un servicio de información, o enriquecer su oferta, si ya existe. Para ello es necesario llevar un registro de las demandas que no han podido ser satisfechas. Llevar un registro de la información más relevante que la comunidad requiere en su vida cotidiana, y poder brindar acceso a ella, permite a la biblioteca situarse como un espacio de referencia de primera importancia dentro del desarrollo comunitario.

Al mismo tiempo, la información que la biblioteca pueda ofrecer sobre los servicios públicos que posee la comunidad, le servirá para visualizar cómo están siendo satisfechas algunas necesidades básicas de sus habitantes. Para brindar esta información es necesario conocer los servicios y recursos que se encuentran en la región donde la biblioteca se ubica.

Terminada esta primera parte, proceda a mejorar sus conocimientos sobre la comunidad. Para lo anterior, le recomendamos seguir este formato:

GUÍA PARA CONOCER LA COMUNIDAD

1. Características generales de la comunidad.

- a. *Nombre de la comunidad donde se ubica la biblioteca (Localidad/Barrio/Municipio/Corregimiento/Vereda):*

- b. *Número de habitantes que tiene la comunidad. Indique si es posible su distribución por grupos de edad y sexo:*

- c. *De acuerdo con lo anterior, su comunidad es (marque con una X):*

() rural (hasta 2.500 habitantes)
() urbana pequeña (entre 2.501 y 10.000 habitantes)
() urbana intermedia (entre 10.001 y 100.000 habitantes)
() urbana (sobre 100.000 habitantes)

- d. *Indique el nombre de las comunidades cercanas que se benefician de los servicios de la biblioteca:*

2. Características socioeconómicas de la comunidad.

- a. *¿Cuáles son las actividades económicas a las que se dedica la comunidad? Señale las más importantes.*

- b. *Enuncie las materias primas extraídas y los productos elaborados en la zona (principales cultivos, minerales, etc.)*

- c. *Indague los principales problemas ligados a las actividades económicas de la comunidad y menciónelos (por ejemplo: falta de financiamiento, mal estado de las vías de comunicación, imposibilidad de conseguir insumos, deterioro del medio ambiente, problemas de tenencia de la tierra, etc.).*

- d. *Realice un listado de las empresas industriales y comerciales³ asentadas en el área de influencia de su biblioteca, que le permita visualizar un Mapa económico. Indique su nombre, su carácter local, regional, nacional o transnacional, y si hay*

³ *Conforme al tamaño y características de su zona, considere como **empresas**, tanto a las grandes (mineras, agrícolas, supermercados, etc.) como a las pequeñas (almacenes, hospederías, farmacias, etc.)*

antecedentes de que alguna o varias de ellas hayan brindado su respaldo a iniciativas culturales locales. Especifique cómo.

<i>EMPRESA</i>	<i>CARÁCTER</i>	<i>ANTECEDENTES</i>

3. Características educativas

a. De acuerdo con las instituciones educativas existentes en su comunidad, marque con una X el nivel educativo más alto que podrían alcanzar sus habitantes, si no se presentara deserción escolar.

- () ninguno*
- () primaria*
- () secundaria*
- () técnica*
- () superior*

b. Si existen centros de Educación Superior o Universitaria en su localidad, indique cuáles son, qué carreras imparten, y si cuentan con un centro de documentación o biblioteca.

c. Estime, a partir de la información que Ud. pueda obtener, el porcentaje de analfabetismo presente en su comunidad, y dónde se concentra.

d. Características de las actividades creativas y de las manifestaciones culturales de la comunidad.

4. Características de las actividades culturales artísticas

a. Del siguiente listado de manifestaciones culturales, marque con una X las que caracterizan a su comunidad.

- () alfarería*

- () *cerámica*
- () *pintura*
- () *tallado en madera*
- () *cestería*
- () *textiles*
- () *música*
- () *juegos tradicionales*
- () *fiestas religiosas*
- () *comidas típicas*
- () *deportes y pasatiempos*
- () *literatura, relatos, cuentos y canciones*
- () *otras, especifique*

b. *Identifique las organizaciones y grupos culturales de su comunidad, y registre la información sobre ellos, así:*

- *Nombre del grupo*
- *Dirección:*
- *Teléfono:*
- *Año de constitución:*
- *Actividades a las que se dedica:*
- *Directiva (nombres y cargos):*
- *Número de integrantes del grupo:*
- *Apoyo financiero que recibe*
- *Fuente del apoyo financiero*

Esta segunda parte del ejercicio, le deberá permitir como mínimo: identificar la proporción de la comunidad por edad y sexo, determinar si la comunidad es rural o urbana, identificar sus características de sus actividades socioeconómicas, su nivel educativo y de sus actividades culturales y artísticas.

Una vez terminada esta segunda parte del ejercicio, valore nuevamente su grado de conocimiento de la comunidad por medio del siguiente instrumento:

Ud. tiene ya una primera aproximación a las condiciones de vida cultural, económica y social de su comunidad, y puede evaluar, a través del siguiente cuadro, cuál es el nivel de conocimientos con que cuenta, de manera de profundizar e incluir estos aspectos en el posterior trabajo planificado de su biblioteca.

SEGUNDO RESUMEN DEL GRADO DE CONOCIMIENTO

ASPECTOS CONSIDERADOS	Bueno	Regular	Insuficiente
<i>Conocimiento general de la comunidad</i>			
<i>Identificación de las principales actividades económicas de la comunidad</i>			
<i>Identificación de los bienes y materias primas de la localidad</i>			
<i>Identificación de los problemas relacionados con las actividades económicas</i>			
<i>Identificación de empresas de la zona</i>			
<i>Conocimiento de los niveles educativos de la comunidad</i>			
<i>Listado de las expresiones culturales más importantes de su comunidad</i>			
<i>Identificación de las organizaciones locales</i>			

¿Qué hacer con esta información?

La segunda parte de la encuesta, Guía para Conocer la Comunidad, contiene preguntas que están dirigidas a reconocer las diversas características del entorno social de la biblioteca.

Las preguntas sobre las Características generales de la comunidad, son preguntas que le permiten identificar el espacio geográfico y humano en donde su biblioteca tiene influencia.

Las preguntas sobre las Características socioeconómicas de la comunidad le permiten obtener el conocimiento de las actividades económicas de su localidad. Esto se asocia con las necesidades clave de información para su desarrollo, y con la información que la comunidad necesita para autoformarse y perfeccionarse en sus áreas de desempeño. Se debe tener presente que regularmente los trabajadores no tienen acceso a la información vinculada a sus actividades (por ejemplo, pesca, agricultura, minería, artesanía, etc.). Esto hoy resulta crucial, sobre todo cuando las innovaciones en el campo de las actividades económicas

son permanentes y múltiples. Por otra parte, identificar los problemas locales en esta esfera, constituye una vía para conocer las necesidades de información asociadas a la ocupación laboral, y al ámbito de los organismos públicos y privados que tienen competencia para aportar soluciones a algunos de estos problemas de información.

Es necesario que las Bibliotecas Públicas tengan - además de literatura - libros, documentos, folletos, audiovisuales y acciones múltiples, que se relacionen directamente con las actividades económicas de la zona, teniendo presente el nivel educativo de la población que se dedica a ellas. En este sentido, conocer los bienes y materias primas de su localidad le permitirá saber las necesidades de información y temas de interés para la lectura, relacionados con el trabajo de las personas, y que la biblioteca debe ofrecer. También podrá ofrecer materiales sobre otros productos aprovechables en la Región.

Por otra parte, conocer esta información le permitirá saber a quiénes es posible dirigirse para buscar apoyo, aunar esfuerzos, y coordinar acciones, en función de las tareas de desarrollo cultural y comunitario que se proponga la biblioteca.

Las preguntas sobre las características educativas ofrecen información en relación con los niveles de formación presentes en la comunidad. Debemos tener en cuenta que a cada nivel educativo es posible asociar distintas necesidades de lectura e información. Conocer los niveles educativos de la comunidad además le orientará sobre la complejidad y tipo de material que debe formar parte de la colección de la biblioteca; por ejemplo, contar con medios audiovisuales para integrar al analfabeto. Asimismo, conocer los centros de Educación Superior o universitaria le facilitará establecer vínculos con sus bibliotecas para complementar su trabajo.

Las preguntas sobre las actividades creativas, y manifestaciones culturales de la comunidad, le indicarán posibles temas de interés para la lectura y para la realización de actividades. Esta información es también importante para incorporarla al Servicio de Información Local de la biblioteca para así difundirla. Conociendo la actividad cultural que se genera a nivel local, es posible orientar el apoyo que la biblioteca puede ofrecer a las organizaciones y personas que trabajan en este sentido, ya sea con bibliografía especializada, o brindándoles el auspicio de la biblioteca para la realización de sus actividades.

Encuestas de Intereses Culturales e Informativos: Se trata de una Encuesta que se aplica de manera focalizada en algunos sectores de la comunidad, a partir de los criterios definidos desde la biblioteca. Esta encuesta permitirá reconocer las necesidades culturales e informativas del sector consultado y establecer estrategias de intervención sobre uno o varios de estos sectores.

Antes de aplicar la encuesta tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Revisar previamente la encuesta que proponemos seleccionando y modificando, si así lo considera pertinente, las preguntas de la encuesta. Las encuestas que presentamos son un formato guía, el cual idealmente debe variar. Puede quitar o cambiar preguntas y/o alternativas (e incluso cambiar la redacción), para recoger información útil a través de una herramienta flexible y pertinente a cada realidad. Además puede agregar otras preguntas para obtener información más completa, pero sin complejizar demasiado la encuesta.

Le recomendamos probar la encuesta en un grupo piloto bien contrastado. Para ello seleccione un grupo de cuatro o cinco personas de distintas edades y sectores, y pídale que respondan la encuesta para comprobar el nivel de comprensión de las preguntas.

Es muy importante que realice un cronograma para la aplicación de las encuestas. Esto significa precisar el tiempo de distribución y el tiempo de recolección de las encuestas, así como el tiempo de ordenamiento y análisis de los datos. Es de primera importancia que este calendario se cumpla rigurosamente, para no atrasar el encuentro con la comunidad donde se definirá el PLAN ANUAL DE ACCIÓN CULTURAL, EDUCATIVA, RECREATIVA E INFORMATIVA de la biblioteca. Todo el proceso no debe tardar más de un mes.

ENCUESTA DE INTERESES CULTURALES E INFORMATIVOS (ADULTOS)

La biblioteca cuenta con un conjunto de libros, revistas y otros materiales que pueden ser consultados en sala y/o por medio del préstamo a domicilio, por cualquier miembro de la comunidad. Además está abierta a las expresiones comunitarias de la cultura local. Para que la biblioteca refleje mejor los intereses de nuestra comunidad, deseamos preguntarle cuáles son sus intereses de información, expresión, estudio y/o esparcimiento. Para ello le pedimos que lea atentamente las preguntas del siguiente cuestionario, marcando su respuesta con una X sobre el número entre paréntesis () que se encuentra junto a cada opción. Su opinión es información anónima y reservada.

1. Edad:
2. Sexo: (1) F (2) M
3. ¿En qué sector vive? (1) Rural (2) Urbano
4. ¿Participa en alguna organización? (1) Sí (2) NO
¿En cuál?
5. Estudios que ha realizado (marque con una X)
 - a. Primaria
 - b. Secundaria
 - c. Técnico
 - d. Tecnólogo
 - e. Profesional

f. Otro

6. ¿Qué actividad realiza actualmente?

7. ¿Qué medios utiliza más frecuentemente para informarse? (Marque con una X un máximo de TRES)

- a. Radio
- b. Televisión
- c. Prensa local
- d. Prensa nacional
- e. Ninguno
- f. Otro. ¿Cuál?

8. En su trabajo, ¿requiere consultar material impreso (libros, folletos, revistas) relacionados con su actividad laboral?

(1) SÍ (2) NO

9. En caso afirmativo, señale en el siguiente cuadro el tema específico y si es posible, títulos y autores.

TEM	TÍTULO	AUTOR

10. Del siguiente listado, marque TRES actividades que le interesan o desea aprender (estas actividades pueden cambiar de acuerdo con las necesidades de información de la comunidad identificadas preliminarmente).

- a. Cocina
- b. Agricultura y/o Ganadería
- c. Manualidades (tejido, costura, etc.)
- d. Mecánica y/o Albañilería
- e. Artesanía
- f. Otra. ¿Cuál?

11. ¿Sobre qué áreas del conocimiento le gustaría leer? Marque un máximo de TRES.

- a. Filosofía
- b. Religión

- c. *Ciencias Sociales*
- d. *Educación*
- e. *Idiomas*
- f. *Historia*
- g. *Arte*
- h. *Ciencias*
- i. *Costumbres y leyendas locales*
- j. *Literatura Universal*
- k. *Literatura Latinoamericana*
- l. *Literatura Colombiana*

12. *¿Sobre qué temas acerca de las relaciones humanas y la familia le interesaría saber más? (Por ejemplo: sexualidad, adolescencia, vejez, maternidad, violencia intrafamiliar, etc.).*

13. *¿Qué ha leído en el último mes?*

- a. *Libros*
- b. *Diarios*
- c. *Revistas*
- d. *Todos*
- e. *Ninguno*
- f. *Otros. ¿Cuáles?*

14. *¿Qué libros y/o revistas le gustaría leer? Señale el tema y/o título.*

15. *La biblioteca desea brindarle datos útiles sobre recursos, procedimientos, trámites y servicios con que cuentan los distintos organismos e instituciones locales, regionales y nacionales. ¿En qué áreas le interesaría contar con información? (Marque con una X un máximo de TRES áreas de su interés).*

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| (01) Servicios Públicos | (09) Trabajo |
| (02) Emergencias | (10) Educación |
| (03) Trámites y Procedimientos | (11) Organizaciones de la Comunidad |
| (04) Vivienda | (12) Empresa Privada |
| (05) Asistencia Jurídica | (13) Instituciones de Beneficencia |
| (06) Salud | (14) Medio Ambiente |
| (07) Asistencia Social | (15) Medios de Comunicación |
| (08) Espectáculos Artísticos | (16) Otros, ¿cuáles? |

16. *La biblioteca constituye un espacio cultural que puede acoger una amplia variedad de iniciativas vinculadas al quehacer de la comunidad. ¿Qué actividades podría sugerirnos para que se realicen u organicen en la Biblioteca? (Por ejemplo: ciclos de videos, charlas educativas, talleres de teatro, pintura, etc.).*

17. *Si usted es adulto mayor, ¿qué tema le gustaría que la biblioteca desarrollara, ya sea en lecturas, charlas o actividades? (Por ejemplo: sexualidad y envejecimiento, lecturas grupales comentadas, medicina natural, etc.).*

18. *Si usted es menor de 25 años, ¿qué desearía que la biblioteca ofreciera en cuanto a información y entretenimiento? Seleccione DOS temas de su interés.*

- (1) Expresiones Artísticas
- (2) Deportes
- (3) Música
- (4) Orientación Vocacional
- (5) Sexualidad y Educación Sexual
- (6) Comunicación Padres-Hijos
- (7) Talleres Literarios
- (8) Otro, ¿cuál?

ENCUESTA DE INTERESES CULTURALES E INFORMATIVOS PARA NIÑAS Y NIÑOS

1. *Edad*
2. *Género (1) F (2) M*
3. *¿En qué ocupas tu tiempo cuando no estás en el colegio?*
4. *¿Te gusta leer? (1) Sí (2) No*
5. *¿Prefieres que te lean? (1) Sí (2) No*
6. *¿Quién te lee? (Menciona un máximo de DOS)*
 - a. *Mamá*
 - b. *Papá*
 - c. *Abuelo*
 - d. *Hermano*
 - e. *Nadie*
 - f. *Otro. ¿Cuál?*

7. *Elige TRES actividades que te gustaría que se hicieran en la biblioteca*
 - a. *Muestra de lectura*
 - b. *Muestra de cuentos*
 - c. *Dibujar*
 - d. *Actuar*
 - e. *Inventar*
 - f. *Jugar (adivinanzas, ajedrez, otros)*
 - g. *Otra actividad. ¿Cuál?*

8. *Nombra los cuentos que conoces y has leído (o te han leído)*

9. *¿Qué tipo de cuentos te gustaría leer o escuchar?*

10. *Del siguiente listado, ¿sobre qué temas te gustaría leer? Marca un máximo de TRES.*
 - a. *Cuentos de Hadas*
 - b. *Historietas*
 - c. *Libros sobre Animales*
 - d. *Cuentos de Amor*
 - e. *Libros de Información*
 - f. *Revistas Deportivas*
 - g. *Libros de Aventuras*
 - h. *Libros para Jugar*
 - i. *Cuentos de Familia*
 - j. *Libros de Terror*
 - k. *Libros Policiales*
 - l. *Otros. ¿Cuál?*

11. *¿Leíste algún libro el último mes?*

(1) Sí (2) NO

13. ¿Cuáles?

TÍTULO	AUTO

¿Qué hacer una vez que hemos recogido las encuestas ya respondidas?

Las encuestas contienen importante información que debe conocer y analizar. Sin embargo, las encuestas, por si solas, no indican en qué consiste la información. Para ello es necesario analizarlas y organizarlas de tal forma que el resumen de la información sea claro para usted y para la misma comunidad. Utilice tablas de resumen y gráficos que hagan clara y comprensible la información. Esta es la información que se tomará como insumo para el ejercicio de diagnóstico y planeación comunitario.

Desarrolle, después del proceso de caracterización de la comunidad, una tabla como la siguiente. Los datos incluidos en la tabla son un ejemplo de la información a incluir.

Problemática que atiende	Población a beneficiar	Solución
Altos niveles de analfabetismo (personas que no saben leer y escribir) en las veredas más alejadas del municipio.	80 Niños y niñas de las veredas El Naranja, El resguardo, Las acacias.	Promoción de lectura. Lectura en voz alta. Taller de alfabetización funcional. Talleres de creación de cuento.
Altos índices de embarazo adolescente en los colegios del municipio.	150 Jóvenes (hombres y mujeres) entre los 12 y los 18 años estudiantes de la institución educativa municipal.	Charlas informativas sobre métodos anticonceptivos Campañas de prevención sobre el embarazo juvenil. Taller para el fortalecimiento de proyectos de vida en jóvenes. Charla sobre ofertas

		educativas y laborales.
Altos niveles de desempleo	200 adultos entre los 25 y los 45 años de edad, habitantes del municipio.	Taller básico para la elaboración de hojas de vida y la búsqueda de empleo por internet. Taller sobre el teletrabajo. Charlas de emprendimiento y gestión de proyectos.

Recuerde que la propuesta que usted desarrolle, estará basada en su propia y particular visión de la realidad y luego con el taller participativo buscará enriquecer dicha propuesta, mejorarla e incluso puede llegar a cambiar la propuesta por completo.

La propuesta, solo es un detonante para que la comunidad convocada, brinde las ideas necesarias para consolidar un plan de trabajo acorde con las necesidades propias y particulares de la comunidad.

El documento de formulación se debe convertir en una guía, por tanto es necesario que tenga una estructura clara y coherente, que esté formulado en un lenguaje sencillo, evitando tecnicismos y relatos que no resultan indispensables para el desarrollo de lo programado: entre más concreto sea, mayores garantías ofrece para su fácil comprensión (Ministerio de Cultura, 2013).

Una vez claro este breve documento es momento de hacer la convocatoria, la preparación y desarrollo del taller de diagnóstico y planeación comunitaria.

4. DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN COMUNITARIA⁴

Una vez recogida y organizada la información de las encuestas y preparada para su presentación, es necesario que se realice un TALLER DE DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN COMUNITARIA y a partir de allí se identifiquen las prioridades de acción de los servicios/actividades y proyectos del Plan operativo de la biblioteca, junto a los miembros de la comunidad que se beneficiará de su ejecución. [Ver guía para la formulación y seguimiento del Plan Operativo.](#)

El DIAGNÓSTICO COMUNITARIO es un ejercicio donde la comunidad se reúne junto a su biblioteca en un taller de planeación para socializar y reconocer los

⁴ Basado en la guía de Gestión participativa en bibliotecas públicas, Ricardo López Muñoz y otros. Santiago de Chile (1997).

principales intereses culturales, de información, de educación y de lectura existentes. Es una herramienta útil para que la biblioteca pública y su comunidad no sólo detecten los intereses culturales reales, sino que además descubran, en forma participativa, las alternativas de solución para atenderlos y desarrollarlos, examinando en conjunto cuáles son los recursos materiales y humanos con los que se cuenta, y cómo obtener aquellos recursos que faltan y se requieren para encontrar soluciones a corto y mediano plazo.

Este ejercicio se debe realizar con personas representativas que reflejan diversos aspectos y sectores de la comunidad. Entre más diverso sea el grupo, más enriquecedor será el ejercicio.

Sin embargo para tener una buena idea de los grupos que componen la comunidad que circunda la biblioteca, es necesario realizar el proceso de “Caracterización comunitaria” antes descrito, el cual además de permitir tener un mejor panorama de la comunidad en sí, permitirá identificar a las personas más representativas de cada uno de los sectores. Este ejercicio permite corroborar lo encontrado en el ejercicio de caracterización comunitaria, establecer objetivos comunes, que la comunidad participe en el desarrollo mismo de la biblioteca e identificar recursos disponibles.

De manera previa a la realización del taller con la comunidad, es necesario que el bibliotecario haya realizado una propuesta de SERVICIOS que se pueden desarrollar desde la biblioteca y que pueden dar solución a las problemáticas y necesidades de información que se identificaron desde la caracterización comunitaria. Ahora es tiempo de proceder a organizar el taller.

Paso 1. Fijar fecha, hora y lugar del taller. Es indispensable que durante el proceso de caracterización de la comunidad consulte de manera informal los horarios que más le convengan a cada uno de los líderes o personas representativas de cada uno de los sectores de la comunidad que logre identificar para lograr su participación en el taller diagnóstico y planeación comunitaria.

Paso 2. Realizar invitaciones a participar en el taller. La experiencia indica que un buen número de asistentes para garantizar la diversidad y posibilitar el trabajo en equipos, debe ser entre 20 y 35 personas. La convocatoria debe ser lo más amplia posible, invitando a la comunidad en general, sin exclusión. Por otra parte, es necesario que la biblioteca asegure la participación de cada uno de los líderes o personas representativas que haya logrado identificar durante el proceso de caracterización de la comunidad, particularmente a aquellos que se hayan mostrado interesados en la biblioteca, esto permitirá que el evento gane la relevancia que se requiere.

Paso 3. Desarrollo del taller. Algunos de los detalles que se aconseja tenga previstos para el desarrollo del taller son los siguientes:

- Con antelación defina la metodología que se va a utilizar para pedir la opinión a los participantes: dando la palabra, entregando papel para que los asistentes escriban su opinión, etc. Defina también quién se encargará de llevar un registro de los acuerdos tomados: debe seleccionarse a una persona que haga el papel de secretario para tomar nota de lo discutido y acordado durante el taller.

En el taller incluya como mínimo:

1. Presentación de objetivos del taller. Es muy importante que exponga de manera clara el propósito que tiene dicha actividad, incluso puede hacer una rápida presentación de las personas asistentes.
2. Presentación de la misión y los servicios que actualmente brinda la biblioteca. Realice una muy breve presentación de los objetivos que persigue la biblioteca, destacando la importancia que esta tiene para las comunidades. Presente también los servicios que actualmente brinda la biblioteca, indicando que parte del propósito del taller es identificar las necesidades de la comunidad de manera que la biblioteca puede desarrollar más y mejores servicios.
3. Presentación de los resultados del proceso de caracterización comunitaria: Mediante gráficas presente como segundo punto de la agenda, los resultados del proceso de caracterización de la comunidad, indicando cuáles fueron los métodos y fuentes de información que utilizó para recopilar la información. Mostrar esta información resulta ser generalmente de mucho interés por parte de la comunidad, en particular de los líderes, pues brinda información valiosa para ellos. Es muy posible que los resultados sean refutados por algunos de los actores de la comunidad, en estos casos solicite que dicha persona exponga la información que posee y sobre la cual sustenta la imprecisión de la información presentada.
4. Presentación de la propuesta de soluciones. Una vez presentada la propuesta, se debe dividir en dos o más grupos a los asistentes al taller, dependiendo del número de asistentes. Cada grupo debe nombrar un relator para consolidar los resultados de la discusión. Conformados los grupos, cada uno discute sobre los problemas presentados en la propuesta, dando la libertad de presentar nuevos problemas que puedan ser resueltos por la biblioteca si es el caso. Finalizado el tiempo, el Relator de cada grupo presenta las conclusiones.
5. Una vez hecho esto en plenaria se realiza entonces un primer ejercicio de jerarquización de las problemáticas e intereses presentados, tomando en cuenta la relevancia de la necesidad o problema detectado, la factibilidad de resolverla desde la especificidad del trabajo de la biblioteca y la posibilidad de resolverla en un corto o mediano plazo, es decir, durante el próximo año de trabajo de la biblioteca, la motivación de la comunidad para afrontar o desarrollar dicha problemática o interés, los recursos que se necesitan para resolverla y los recursos reales con que se cuenta.

6. Recoja en plenaria esta priorización y defina metas con las cuales la biblioteca y la comunidad se puedan comprometer.
7. Una vez identificadas las problemáticas y necesidades, descritas algunas posibles metas y las acciones que podrían desarrollarse desde la biblioteca es oportuno proponer el desarrollo de proyectos en los cuales los miembros de la comunidad puedan hacer parte. Para esta parte del ejercicio tenga en cuenta:
 - ¿De qué manera se podría solucionar?
 - ¿Cuál es la causa de este problema?
 - ¿Qué consecuencias podría tener el problema si no se resuelve?
 - ¿Quién puede ayudar a resolverlo?
 - ¿La biblioteca puede ayudar a resolverlo? ¿De qué manera?
 - ¿Cuánto tiempo creen que se requieren para resolver el problema?
 - ¿Qué alternativas de solución se pueden tener en caso de no contar con el recurso?
 - ¿Qué personas de la comunidad u organizaciones pueden ayudar en su solución?

El resultado de este ejercicio será el insumo para la definición del Plan operativo de la biblioteca. Caracterizar la comunidad, conocerla, identificar sus necesidades y expectativas, tiene como propósito hacer que la biblioteca sea un lugar reconocido como fundamental por todos, especialmente por quienes son responsables de su financiamiento. Por lo anterior, trazar una ruta de acción a partir de estos hallazgos es la manera indicada de posicionarla como un lugar indispensable. Para identificar formas en que esta caracterización comunitaria es útil para la planeación del futuro de la biblioteca ver [Guía para la formulación, seguimiento y evaluación del Plan operativo de la biblioteca](#).

Bibliografía

Colombia. Ministerio de Cultura (2013). Herramientas para gestión cultural pública. Bogotá: El Ministerio.

International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA (2001). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.

López Muñoz, Ricardo (1997). Gestión participativa en bibliotecas públicas. Santiago de Chile.

Rendón Giraldo, Nora Elena (1998). Los estudios de comunidad en bibliotecas públicas. Revista Información: producción, comunicación y servicios, No. 35. México.

Zolip Karmata Rúa, Cristianía (2014). Caracterización de dinámicas comunitarias: Jardín, Antioquia. Bogotá. Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema.