

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos
		Código: G-BNA-GBP-06
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

Guía # 06

Guía para identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos
		Código: G-BNA-GBP-06
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo de la guía	3
3. Pasos para la identificación de necesidades de información	3
4. Actividades sugeridas para la identificación de necesidades de información	5
4.1. Consulta de información existente sobre la comunidad	5
4.2. Programar recorridos con la comunidad	5
4.3. Grupos focales	6
4.4. Encuestas	6
5. Glosario	10
6. Referencias bibliográficas	11

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos
		Código: G-BNA-GBP-06
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

1. Introducción

La identificación de las necesidades de información de la comunidad es un proceso permanente. Considerar sus puntos de vista y sugerencias, son la mejor forma de lograr aceptación y participación en todos los proyectos y programas que la biblioteca emprenda.

Cuando los objetivos y metas de la biblioteca se construyen atendiendo a las necesidades de la población que atiende, aspectos estratégicos como la actualización de las colecciones, la innovación y desarrollo de servicios y la ampliación de la cobertura tendrán mejor impacto y reconocimiento por parte de la comunidad.

Existen, desde métodos de investigación estructurada, hasta sencillas actividades para conocer las necesidades de la comunidad en cualquier sector, la presente guía describe las actividades regulares a las que el bibliotecario puede acudir para trabajar con su comunidad, eligiendo una o combinándolas, según los objetivos que persiga y los recursos disponibles.

2. Objetivo de la guía

Describir las actividades sugeridas para la identificación y registro de las necesidades de información y expectativas de servicio de la comunidad.

3. Pasos para la identificación de necesidades de información

A continuación se describen las actividades sugeridas para identificar las necesidades de la comunidad:

- Realizar una valoración de la situación actual: La biblioteca podrá establecer y documentar cual es la situación inicial que presentan los servicios, programas y demás componentes que hacen parte de su funcionamiento, e integrar estos datos a la información que se obtenga de las consultas y actividades realizadas con los usuarios.
- Identificar prioridades y ordenarlas: De acuerdo con el área de influencia de la bibliotecas, será necesario organizar las actividades de identificación de

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos
		Código: G-BNA-GBP-06
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

necesidades de información, entre los diferentes grupos de la comunidad, estableciendo prioridades en relación con su condición o grado de vulnerabilidad.

- Identificar las necesidades existentes: Las dificultades para el acceso, uso y/o aprovechamiento de la información deben ser analizadas en detalle, para orientar el posterior desarrollo de servicios adecuados para el grupo/segmento poblacional.
- Identificar soluciones: Cada uno de los aspectos evaluados o consultados a la comunidad de usuarios, en el proceso de identificación de sus necesidades de información, debe tener un análisis y una propuesta de solución a través de los servicios de la biblioteca, sea que ya existan o que correspondan a un nuevo servicio.
- Emprender iniciativas de servicio sin duplicar actividades en curso: Frente a las demandas o requerimientos que surjan como resultados el proceso de identificación de necesidades de información, se debe evaluar si la solución corresponde a un mejoramiento de los servicios existentes, antes de iniciar nuevas actividades, pues esto contribuye a la eficiencia en la gestión bibliotecaria.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos
		Código: G-BNA-GBP-06
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

4. Actividades sugeridas para la identificación de necesidades de información

Existen diferentes métodos para identificar necesidades de información de la comunidad, algunos de los más comunes son los grupos focales y la realización de encuestas en donde se le pregunta directamente a la comunidad sobre necesidades y expectativas de la comunidad. También existen algunas actividades que se pueden llevar a cabo como consultar la información existente sobre la comunidad, realizar recorridos por el área de influencia de la biblioteca. Estas actividades se introducen a continuación y cada biblioteca elegirá aquellas que mejor le convenga según el contexto y los recursos disponibles.

4.1. Consulta de información existente sobre la comunidad

Para elaborar el perfil de la comunidad, es fundamental documentar los elementos que hacen parte del contexto sociocultural de la comunidad, ya que estos ayudaran a describir sus necesidades comunes.

Como tarea inicial, se recomienda revisar la información oficial de la Alcaldía Municipal sobre historia de la comunidad del área de influencia de la biblioteca, conocer los planes de desarrollo del municipio o ciudad, precisar datos demográficos, informarse sobre la cobertura de los servicios de educación y cultura y leer los informes presentados por la secretaria de cultura o unidad de gestión de la cual depende la biblioteca.

4.2. Programar recorridos con la comunidad

La biblioteca puede programar caminatas o recorridos por los sitios representativos de su zona de influencia; esta actividad es ideal para conocer los referentes que los habitantes consideran importantes para el progreso de la localidad o región, visitar algunos centros educativos y culturales, hogares de adultos mayores, industria, proyectos empresariales, entre otros.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos
		Código: G-BNA-GBP-06
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

Los referentes o sectores representativos de la comunidad, son de interés prioritario para que la biblioteca evalúe cual puede ser su aporte al desarrollo productivo de estas instituciones, por ejemplo, puede evaluar la pertinencia y disponibilidad de las colecciones bibliográficas para el sector, proveer servicios de obtención de documentos, vincular las instituciones al Grupo de Amigos de la Biblioteca-GAB, entre otros.

La información recogida durante el recorrido y los diálogos con los habitantes de cada sitio visitado, servirá para evaluar la pertinencia de los servicios, colecciones y programas disponibles en la biblioteca; en específico, se podrán identificar necesidades que orienten la adquisición de nuevos recursos de información y la ampliación de los programas de promoción de lectura y de extensión, entre otros.

4.3. Grupos focales

Estos grupos se construyen con la participación de los usuarios y no-usuarios de la biblioteca. Generalmente son reuniones en donde se convoca a grupos específicos de la comunidad para charlar sobre la biblioteca y cómo esta puede ofrecer servicios de información que respondan a necesidades y procesos comunitarios. En estas reuniones es importante motivar a los asistentes para que expresen sus ideas y propongan recursos, actividades, talleres y eventos de su interés. Además de identificar posibles necesidades, estos grupos focales también promueven la asistencia y participación activa de la comunidad en los procesos de la biblioteca y se convierte a su vez, en una estrategia para atraer nuevos usuarios.

4.4. Encuestas

El uso de esta herramienta puede llegar a ser el más generalizado en las bibliotecas; existen varios tipos de encuestas con propósito específicos que ayudan a la biblioteca en la construcción de sus planes de mejoramiento al obtener información directa por parte de los usuarios. De acuerdo con la estructura y el alcance de la encuesta, se contará con elementos clave para realizar los ajustes, mejoramientos y desarrollos que la comunidad espera de la biblioteca.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos
		Código: G-BNA-GBP-06
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

Si se trata de evaluar los recursos de información y las condiciones de acceso, las encuestas de *necesidades de información*, abordan aspectos como la facilidad o dificultades que representan para el usuario el acceso a las colecciones impresas y electrónicas, al catálogo en línea, al sitio web e indagan por la utilidad y aprovechamiento de los recursos disponibles frente a sus necesidades de información por grupos poblacionales.

Por su parte las encuestas de *percepción del servicio*, buscan establecer la medida de satisfacción de los usuarios respecto al servicio integral de las bibliotecas, que incluye, los servicios regulares y especializados, los programas y proyectos estratégicos, la atención por parte del personal bibliotecario, las condiciones del espacio entre otros relacionados.

Otro tipo de encuestas son las de *impacto*, que buscan evaluar la eficacia de la gestión de la biblioteca frente a los requerimientos de la comunidad para el avance y desarrollo en materia económica, social, cultural, medio ambiente, salud, etc.

Para determinar cuándo es oportuno acudir a las encuestas para conocer las necesidades de la comunidad, se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **La situación actual de funcionamiento:** De acuerdo con el comportamiento de los servicios (baja asistencia de usuarios, solicitudes de información insatisfecha, quejas y sugerencias, demanda de actividades, etc) se pueden diseñar encuestas para conocer las causas de cada situación identificada y con base en los resultados corregir las posibles fallas del servicio, mejorar los criterios de selección y adquisición de material bibliográfico, ampliar la cobertura de programas y actividades, ajustar los horarios, etc.
- **La implementación de nuevas tecnologías:** consultar a los usuarios sobre las ventajas y desventajas de los servicios automatizados, es importante para configurar los aplicativos de acuerdo con los requerimientos y sugerencias presentados por los usuarios.
- **Planes y proyectos:** Para la formulación de proyectos estratégicos y para la elaboración del plan de desarrollo, a la biblioteca le será útil contar con los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios. Esta información constituye un parámetro de análisis para el logro de la misión y visión de la biblioteca.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos
		Código: G-BNA-GBP-06
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

Una encuesta para identificar necesidades de información generalmente consta de:

1. Contexto teórico

Descripción de la situación actual de los servicios o aspectos que se van a estudiar en la encuesta, incluyendo definiciones teóricas acerca de las variables y el contexto en el cual se realiza la encuesta.

2. Objetivos

Lista de los objetivos que se buscan con la realización de la encuesta.

3. Metodología

3.1. Diseño del cuestionario

La recolección de los datos de la encuesta siempre se realiza mediante un cuestionario, que puede ser impreso o en línea. En el anexo se presenta un ejemplo de cuestionario sencillo que usted podrá utilizar o adaptar según sus objetivos.

3.2. Tamaño de la muestra

Para calcular el tamaño de la muestra usted debe primero calcular el tamaño de la población (área de influencia de la biblioteca) y luego calcular el tamaño de la muestra con base en un margen de error no mayor al 10% y un nivel de confianza no menor a 90%. Este calculo lo puede realizar con base en la siguiente tabla:

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos
		Código: G-BNA-GBP-06
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

Tamaño de la muestra aproximado para un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%:	
Tamaño de la población	Tamaño recomendado de la muestra
100	80
500	218
1.000	278
2.000	323
5.000	357
10.000	370
20.000	377
30.000	380
40.000	381
50.000	382
100.000	383
≥1.000.000	384

*Datos calculados en el aplicativo disponible en:
<http://www.netquest.com/es/panel/calculadora-muestras.html>

3.3. Recolección de datos

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos
		Código: G-BNA-GBP-06
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

Como parte de la metodología es necesario describir los mecanismos utilizados para la recolección de datos, incluyendo perfil de los encuestadores, lugar, fechas y horarios donde se aplicará el cuestionario, recomendaciones para seleccionar las personas que contestarán las preguntas, entre otros aspectos relacionados con la recolección de los datos.

4. Análisis y presentación de resultados

Una vez se han diligenciado todos los cuestionarios, es necesario tabular la información y analizarla. La presentación de resultados debe incluir un análisis de la información cuantitativa (cifras y tendencias) y cualitativa (análisis de las preguntas abiertas), incluyendo la lista de necesidades y expectativas de los ciudadanos.

5. Glosario

Encuesta. Método de investigación descriptiva en el cual se obtienen los datos a partir de un cuestionario previamente diseñado con base en unas variables predefinidas y dirigido a una muestra de la población a analizar.

Cuestionario. Lista de preguntas.

Margen de error. Porcentaje de error de la muestra seleccionada. Por ejemplo, si para un universo de 200.000 personas y una muestra de 500 casos el margen de error es de 4.4%, significa que si un resultado es del 50% en realidad está comprendido entre 45.6% y 54.4%. (Tomado de: <http://www.gruporadar.com.uy/01/?p=567>)

Nivel de confianza. Probabilidad de que la muestra refleja la realidad de la población. Por ejemplo: Un nivel de confianza del 95 % significa que se obtendrían los mismos resultados el 95 % de las veces (Tomado de: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size/>)

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos
		Código: G-BNA-GBP-06
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

6. Referencias bibliográficas

IFLA. Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>

Rotary International. Necesidades de la comunidad: Publicación complementaria de la Comunidades en acción. Disponible en <http://www.rotary.org/es/document/578>

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 <p>Biblioteca Nacional de Colombia</p>	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos
		Código: G-BNA-GBP-06
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1.
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

Anexos

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------