



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Letras y Ciencias Humanas
Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información

**Estado de arte del rol de la biblioteca pública como
agente democratizador: programas y servicios**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Grado Académico de Bachiller en Bibliotecología y
Ciencias de la Información

AUTOR

Lesly Yoselin ESPINOZA TICONA

ASESOR

Elizabeth HUISA VERIA

Lima, Perú

2020



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Espinoza, L. (2020). *Estado de arte del rol de la biblioteca pública como agente democratizador: programas y servicios*. [Trabajo de investigación de bachiller, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

Código ORCID del autor	https://orcid.org/0000-0002-8280-8382
DNI o pasaporte del autor	75328564
Código ORCID del asesor	https://orcid.org/0000-0002-2322-6868
DNI o pasaporte del asesor	09779795
Grupo de investigación	—
Agencia financiadora	
Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación	Lima, Perú Longitud: -77.020151 Latitud: -11.908898
Disciplinas OCDE	Bibliotecología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03 Ciencias de la Información https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A los nueve días del mes de diciembre del dos mil veinte, a las diecisiete horas, se conecta vía remota el Jurado de sustentación integrado por los siguientes profesores del Departamento Académico de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos:

Martín Alonso Estrada Cuzcano
Rosalía Quiroz Papa de García
Elizabeth Huisa Vería

Presidente - miembro
Miembro
Asesor

Con el fin de recibir la sustentación del Trabajo de Investigación: **ESTADO DE ARTE DEL ROL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA COMO AGENTE DEMOCRATIZADOR: PROGRAMAS Y SERVICIOS**, presentado por la estudiante **LESLY YOSELIN ESPINOZA TICONA** con código 16030305.

Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Aprobado con mención honrosa

Números (18)

Letras (dieciocho)

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó a la estudiante el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad que se le otorgue el grado académico de bachiller en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Siendo las dieciocho horas, se concluyó el acto por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado firmando la presente Acta.

Grabación del acto académico de sustentación virtual:



Dr. Martín Alonso Estrada Cuzcano
Presidente - miembro (Principal)



Dra. Rosalía Quiroz Papa de García
Miembro (Principal)



Dra. Elizabeth Huisa Vería
Asesora (Asociada)

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal describir, analizar y comparar los modelos de evaluación propuestos en Chile y España para identificar el valor social de las bibliotecas públicas al desarrollo comunitario. Para ello, presenta una metodología de carácter cualitativo, descriptivo documental, el cual se orienta en una revisión literaria de documentos recuperados de las bases de datos. Con el programa Atlas.ti 8 se describió, contrastó y presentó los resultados según las categorías y subcategorías definidas. De la literatura analizada se interpreta que el valor social depende, de alguna manera, de la función y el enfoque de los servicios bibliotecarios, al satisfacer las necesidades del ciudadano y de su comunidad. Además, se conoce, a partir de los resultados, que la valoración es intangible y el aporte se rige en el efecto según la percepción de las comunidades y por el impacto generado, los cuales se expresan como beneficios. En las conclusiones se afirma que las bibliotecas públicas generan más que valor económico, y se ha identificado en menor cantidad propuestas de proyectos e informes por algunas organizaciones y profesionales quienes instan en la necesidad de documentar el valor social para demostrar su contribución al desarrollo de una localidad.

PALABRAS CLAVES: Valor social, Modelos de evaluación, Bibliotecas Públicas, Impacto social

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: E. 3. 3. 8. Evaluación bibliotecológica y aseguramiento de la calidad

ABSTRACT

The main objective of this research is to describe, analyze and compare the evaluation models proposed in Chile and Spain to identify the social value of public libraries to community development. To this end, it presents a qualitative, descriptive documentary methodology, which is guided by a literary review of documents retrieved from databases. With the program Atlas.ti 8 the results were described, contrasted and presented according to the defined categories and subcategories. From the literature analyzed it is interpreted that the social value depends, in some way, on the function and focus of library services, in meeting the needs of the citizen and his community. In addition, it is known from the results that the value is intangible, and the contribution is governed by the effect according to the perception of the communities and by the impact generated, which are expressed as benefits. The conclusions state that public libraries generate more than economic value, and fewer project proposals and reports have been identified by some organizations and professionals who urge the need to document social value to demonstrate their contribution to the development of a locality.

KEYWORDS: Social Value, Evaluation Models, Public Libraries, Social Impact

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: E. 3. 3. 8. Evaluación bibliotecológica y aseguramiento de la calidad

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	2
ABSTRACT	iii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Objetivos	12
1.2.1	11
1.2.2	12
1.3 Justificación e importancia	13
1.4 Hallazgos resaltantes logrados	14
CAPÍTULO II. PRESENTACIÓN DETALLADA DE LA PROBLEMÁTICA	19
2.1 Tendencias, corrientes, bases teóricas o marco teórico	19
2.2 Definición detallada del problema	24
CAPÍTULO III. TRABAJOS REALIZADOS EN EL ÁREA	26
3.1 Antecedentes	26
3.2 Organización estructurada y sistematizada de la literatura existente	27
3.2.1 Organización y estructura de la información	27
3.2.2	28
¡Error! Marcador no definido.	
¡Error! Marcador no definido.	
	42
	46

	5
CAPÍTULO IV. PERSPECTIVAS DEL DESARROLLO DEL ÁREA	48
4.1 Áreas principales del trabajo actual	48
4.2 Problemas por resolver	49
4.3 Interpretaciones	53
4.4 Propuestas	55
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60

ÍNDICE DE TABLAS

<p>Tabla 1. Número de fuentes de información por recursos de información 17</p> <p>Tabla 2. Categorías y subcategorías 17</p> <p>Tabla 3. Categoría, subcategoría y dimensiones 35</p> <p>Tabla 4. Categoría Valor Social 36</p> <p>Tabla 5. Subcategoría Impacto Social 37</p> <p>Tabla 6. Categoría Modelos de Evaluación 40</p> <p>Tabla 7. Relación de Biblioteca Pública y Desarrollo Social 41</p> <p>Tabla 8. Definición y codificación de las categorías y subcategorías 43</p> <p>Tabla 9. Definición de los constructos teóricos 44</p> <p>Tabla 10. Contrastación de constructos 46</p> <p>Tabla 11. Comparación de las propuestas de modelos de evaluación 50</p>	<p>Tabla 2. Categorías y subcategorías 17</p> <p>Tabla 3. Categoría, subcategoría y dimensiones 35</p> <p>Tabla 4. Categoría Valor Social 36</p> <p>Tabla 5. Subcategoría Impacto Social 37</p> <p>Tabla 6. Categoría Modelos de Evaluación 40</p> <p>Tabla 7. Relación de Biblioteca Pública y Desarrollo Social 41</p> <p>Tabla 8. Definición y codificación de las categorías y subcategorías 43</p> <p>Tabla 9. Definición de los constructos teóricos 44</p> <p>Tabla 10. Contrastación de constructos 46</p> <p>Tabla 11. Comparación de las propuestas de modelos de evaluación 50</p>
--	---

ÍNDICE DE FIGURAS

<p>Figura 1. Categorías generales de la investigación</p> <p>Marco para evaluar el desempeño de la biblioteca</p> <p>Matriz bibliográfica</p>	<p>Figura 2. 15</p> <p>Figura 3. 23</p> <p>Figura 4. 28</p>
--	--

Matriz analítica de contenido	29	Figura 5.
Cuadro de categorías, enraizamiento y densidad	30	Figura 6.
Estructura general de las categorías/sub categorías de la investigación		
31	Figura 7.	Red del valor social
32	Figura 8.	Estructura de las subcategorías del valor social
33	Figura 9.	Red de modelos de evaluación
34	Figura 10.	Esquema de categorías y subcategorías
42	Figura 11.	Relaciones entre categorías y subcategorías
43	Figura 12.	Categorías y subcategorías del trabajo de investigación
49		

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas públicas desempeñan un papel relevante para la obtención de resultados positivos en las comunidades. Si bien ayudan al progreso de las personas, se enfrentan a la desvalorización, debido a la aún permanente percepción tradicional como ser el espacio para préstamos físicos. Por ello, como necesidad se han propuesto demostrar el valor social a través del impacto y los beneficios que otorgan a los ciudadanos.

Los beneficios ayudan al usuario y no usuario tanto como individuo o comunidad a través servicios y actividades, y de los cuales permite valorar el papel social conforme a su experiencia. Las bibliotecas públicas están interesadas por documentar los valores a fin de demostrar su relevancia tanto a los ciudadanos como a las autoridades o políticos.

Con la revisión de la literatura se ha evidenciado el mínimo número de registros de estudios o informes sobre las experiencias de las bibliotecas en cuanto a valor, con el fin de manifestar a la sociedad como uno de los ámbitos que aporta al ciudadano por actividad y como progreso para la inversión pública. En estos se identificó el desarrollo de distintas metodologías para la medición de productos asimismo se evidenció la existencia de técnicas aplicables para medir la calidad y evaluar los resultados tangibles de los servicios de información.

Para mejorar las actividades y servicios de la biblioteca pública es necesario la evaluación el cual, en la actualidad es la herramienta imprescindible que facilita la

mejora. Antes las bibliotecas solo evaluaban la calidad mediante el uso de herramientas de aspecto cuantificable, al sistematizar y demostrar la eficacia, eficiencia de acuerdo a las necesidades, el grado de satisfacción de los usuarios y según el rendimiento o el impacto a través de instrumentos estadísticos.

No obstante, países como España se plantearon la necesidad de demostrar a la sociedad, políticos y redes académicas los beneficios sociales que generan tanto al individuo como a la sociedad. Con el desarrollo de instrumentos de medición de aspecto cualitativo, algunos basados en un marco teórico, se pretendió evaluar los resultados intangibles a fin de determinar el impacto social y, por lo tanto, el valor social el cual suele pasar desapercibida.

Cada estudio se orientó en contribuir a mejorar la situación de otras instituciones, según sus realidades, a través del aporte de un marco teórico para determinar el valor social, así también de la propuesta de la combinación de instrumentos de medición esquematizado según la operacionalización de la función social. Respectivamente, identificar cómo la biblioteca pública genera valor, para ello debe demostrar al individuo y a la comunidad los beneficios sociales a partir de ejes.

En este sentido, se evidencia la existencia de diferentes metodologías debido a la falta de una uniformidad en la terminología de la operacionalización según la función social de la biblioteca pública. Asimismo, de la propuesta de distintos diseños de modelos de evaluación a nivel internacional, algunas de estas proponen indicadores y/o instrumentos para conocer los beneficios sociales los cuales están articulados según los términos de su comunidad.

El trabajo se ha estructurado en cuatro capítulos:

En el primer capítulo, se desarrolla el problema de la investigación, el cual se aborda desde el planteamiento del problema, entorno y realidades de bibliotecas públicas que mediante la cooperación bibliotecaria consideran imprescindible, en la actualidad valorar su aporte por los beneficios desde el enfoque social. Además, se presenta y analiza el estado del arte, por medio de la revisión documental, los cuales guiaron a formular los objetivos y la justificación del presente estudio.

En el segundo capítulo, se grafica la estructura del contenido a través de la definición de la categoría como valor social y modelos de evaluación y, las subcategorías. Propuesto a partir del criterio de selección y la sistematización de las referencias bibliográficas localizados en confiables bases de datos y repositorios. Por otra parte, para garantizar la objetividad de la investigación se desarrolla las bases teóricas.

El tercer capítulo comprende el desarrollo del aspecto metodológico para la literatura revisada, el cual es cualitativo descriptivo. Se describen y comparan los modelos de evaluación propuestos por los países de Chile y España y se analiza e interpreta entre la propuesta de evaluación, las matrices de sistematización y los instrumentos. Cabe resaltar que, se usa el programa Atlas.ti 8 para analizar cada relación de acuerdo a las categorías y subcategorías del estudio. Finalmente, los resultados de estos se organizan, se contrastan y se registran.

En el cuarto capítulo, después de identificar los resultados de la investigación, seguido del análisis comparativo sobre los modelos de evaluación existentes que valoran los beneficios e impactos sociales de la biblioteca pública, además del diagnóstico situacional se expone las interpretaciones y las propuestas de los problemas por resolver, como la necesidad de uniformizar el diseño metodológico para la formulación de un modelo de evaluación para beneficios sociales intangibles.

Finalmente, se expone las conclusiones y recomendaciones. Respectivamente, se enumeran las referencias bibliográficas, según el tipo de recurso de información el cual guio en el desarrollo de esta investigación.

Para el desarrollo, se basó desde la indagación, sistematización e interpretación del objeto de estudio. En el presente se desarrolló la descripción, el planteamiento del problema y las delimitaciones del estado de arte elegido. Asimismo, se comunicó la importancia en el campo, mediante la justificación del tema. De la misma manera, se establecieron los objetivos tanto general como específicos a fin de guiar al trabajo de investigación para desarrollar y presentar resultados de acuerdo a lo establecido.

1.1 Planteamiento del problema

El Manifiesto de la Unesco conceptualiza a la biblioteca pública como la institución social y democratizadora que brinda y garantiza la igualdad y libre acceso a la

información, conocimiento y a la cultura. Igualmente, la razón y eje central se orienta en formar a ciudadanos con la suficiente información para asumir y exigir ejercer sus derechos, además de desempeñar de forma activa en la toma de decisiones por el desarrollo de la sociedad.

Entonces, como institución pública está al servicio libre para todos, sin exclusión cultural, económico o social, ya que, facilita y otorga el libre acceso a las personas para identificar información confiable, también adquirir los conocimientos de diferentes áreas a fin de adoptar y aplicar los criterios necesarios para desempeñarse como agente democrático. Como ser social se relaciona con otros seres y para ello requiere de un espacio para la convivencia, por lo que esta institución se establece como ser el lugar libre y equitativo para el contacto y desarrollo tanto del ciudadano para y con su comunidad.

Mediante la búsqueda y análisis de las fuentes de información, se interpreta que la biblioteca pública es valorada desde diferentes percepciones, aunque una incide en mayor número. La población expresa aún el concepto tradicional aseverado de esta manera debido a los resultados otorgados de sus valoraciones, denominan y reconocen aún en el siglo XXI como institución que solo almacena, resguarda libros, como espacio presencial y pasivo donde el silencio es la opción para el desarrollo de actividades y consultas solo académicas, además de dirigir el catálogo de servicios presenciales a niños y a jóvenes. Aunque, si bien prevalece la idea tradicional, existen quienes manifiestan la transición a un concepto renovado de carácter social y cultural.

De acuerdo a lo mencionado, se hace referencia a la función social de la biblioteca pública cuyo compromiso se desenvuelve en los ámbitos educativos, culturales, económicos y políticos de la comunidad. Por lo que, es pertinente resaltar que la prestación de sus servicios no se limita solo a satisfacer ciertas necesidades informativas, también están orientados a la innovación e inclusión. Es la unidad que por excelencia se orienta a servir al individuo y a la comunidad, a través programas y servicios para favorecer a la articulación y desarrollo del ciudadano, permitir la cohesión social, en fin, esta institución es el espacio que impulsa y garantiza el bienestar cultural, social y económico.

Sin embargo, como institución social le falta explorar y desarrollar esta función y los temas relacionados, por lo cual, se evidencia en la falta de conocimientos de los ciudadanos respecto a los objetivos y las misiones referentes a ser el espacio público que garantiza a las personas el acceso, la existencia de servicios inclusivos y

representativos, y diversas actividades programadas con interés del desarrollo integral. Es decir, faltan investigaciones que analizan cómo los servicios y programas “pone valor” al ofrecer y contribuir en el desarrollo de las comunidades.

Desde la investigación se presenta el rol de la biblioteca pública a partir del reconocimiento y la descripción de la evaluación de los programas y servicios que estas ofrecen, con el objetivo de conocer en qué medida brinda apoyo a la ciudadanía para acceder a la información y determinar su influencia para la participación activa, así como en aspectos sociales respecto a su comunidad además de conocer cómo y hasta qué punto la denominada institución por excelencia cumple su función social.

Existen estudios sobre la evaluación, estos se aplican en los servicios y son de perspectiva cuantitativa, además mediante el uso de indicadores presenta la eficacia, eficiencia, rendimiento e impacto y, pretende demostrar la calidad de las bibliotecas. Sin embargo, es relevante y preciso levantar información cualitativa tanto de los servicios como programas, ya que, estos generan beneficios y, en la actualidad hay mínimos estudios respecto a su valoración y demostración de cómo contribuyen al desarrollo integral y la diversidad cultural.

Entonces, por lo expuesto, la investigación radica en presentar la descripción, análisis y comparación sobre las propuestas de evaluación de las bibliotecas públicas en España y Chile, a fin de identificar qué variables usan para evaluar los programas y servicios y, por lo tanto, evidenciar el aporte social. Asimismo, para reconocer a través de estructuras metodológicas la importancia de su función en la comunidad según dimensiones.

Con la revisión documental se pretende ayudar a los profesionales integrantes de las bibliotecas públicas a implementar, según las políticas de su institución, la propuesta de un modelo cualitativo de evaluación con base a la función social para valorar y mejorar, los programas y servicios que ofrecen, es decir, ser el estudio que servirá como guía para otros grupos de interés cuyo fin también se rige por demostrar su rol a partir de la valoración de los servicios y programas que ofrecen al individuo y la comunidad.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Comparar los modelos de evaluación propuestos para identificar el valor social de las bibliotecas públicas en el desarrollo comunitario.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar, analizar y comparar las propuestas de evaluación que valoran los resultados de las bibliotecas públicas.
- Presentar el marco teórico y las herramientas metodológicas para evaluar el valor social de la biblioteca pública.
- Identificar las dimensiones y elementos considerados y según la función social para la formulación de los modelos de evaluación.
- Ofrecer un panorama general del impacto social de las bibliotecas públicas al bienestar social.

1.3 Justificación e importancia

En el presente trabajo se analiza la construcción teórica a partir de las relaciones de la biblioteca pública con el valor social para describir modelos de evaluación para los programas y servicios a partir de lo observado y relacionado en trabajos de investigación, pero, propuesto desde un enfoque metodológico cualitativo. Es evidente que en este contexto se busca valorar a las bibliotecas públicas como espacios de encuentro y cultura los cuales no pueden ser cuantificados, pero si valorados desde el enfoque social, a través de los servicios y/o actividades que ofrecen.

En la literatura revisada mayormente está expresada en estudios de evaluación de enfoque cuantitativo, los cuales mediante indicadores miden la eficacia, eficiencia, rendimiento e impacto de los servicios que la institución social ofrece para el desarrollo integral del ciudadano. Por lo que, existen en menor número estudios validados, respecto a la incidencia de los servicios en la vida de las personas en relación a los ejes de la función social: cultural, social, económico y educativo-informativo.

Es evidente que la biblioteca pública además de brindar información apoya al desarrollo de la sociedad, por ello, es necesario reflexionar sobre la labor actual en relación a los beneficios que genera como incentivar la participación, desarrollar la socialización y formar a ciudadanos informados. A través de esta investigación se identifica y presenta las dimensiones, las cuales se diferencian según el estudio del autor, como Téllez (2016) quien categoriza la función o impacto social en función democratizadora: participación ciudadana, capital social, valores democráticos, desarrollo humano.

Entonces, la investigación como primer lugar, pretende demostrar a través de casos de bibliotecas hasta qué punto los programas y servicios garantizan y promueven el desarrollo integral de un individuo y de su comunidad. Para ello, y como segundo lugar, se describe y compara modelos de evaluación propuestos desde algunas bibliotecas públicas de España y Chile, las cuales están orientadas en apoyar y demostrar su rol social. Y, por último, presentar los beneficios sociales a partir de las experiencias según los servicios y programas que ofrecen.

Se seleccionó para el estudio a dos países, Chile y España. Este último, a través de su Red de Sistemas de Bibliotecas se considera a Colombia como país de interés para la investigación, en razón al fortalecido rol protagónico que cumplen sus bibliotecas al adoptar la metodología propuesta por España. Estas unidades se caracterizan por el reconocimiento de alcance internacional en el entorno bibliotecario debido a su contribución al desarrollo de esquemas de instrumentos y modelo de evaluación para la recogida y tratamiento de datos respectivamente.

Ambos estudios se caracterizan por comunicar servicios y actividades para beneficiar al ciudadano, con el objetivo de ser un medio participativo y equitativo, en colaboración activa con otros profesionales como los bibliotecarios quienes intervienen en desarrollar servicios para elevar la calidad de vida, enriquecer la cultura ciudadana y transformar la sociedad. Asimismo, la investigación pretende orientar y ayudar a las bibliotecas públicas peruanas a la reflexión por adaptar metodologías con diferentes estructuras y enfoques a fin de evaluar los servicios que ofrecen y determinar cómo influyen en el individuo para su desenvolvimiento con la sociedad.

Por consiguiente, este estudio pretende generar bases teóricas, presentar una metodología y proponer acciones de mejoramiento con fin de que otras bibliotecas repliquen los modelos y métodos para evaluar y mejorar corrigiendo las carencias de sus servicios y/o programas con base a la colaboración entre el ciudadano y la biblioteca pública como equipo que trabaja para un fin social.

1.4 Hallazgos resaltantes logrados

Este trabajo pretende demostrar que las bibliotecas públicas desempeñan un papel en la creación de resultados sociales positivos en las comunidades de varias maneras. Algunos beneficios fluyen directamente al usuario individual o a la comunidad, lo que

le permite desempeñar un papel más completo en su sociedad. Mediante la literatura analizada se identifica algunos documentos las metodologías y los cuales registran resultados que generan en las bibliotecas públicas.

Con la delimitación en dimensiones de investigación seleccionadas a partir de la categorización del valor social, impacto social, se identificó los programas y servicios propuestos por las instituciones sociales en países como Colombia, España y Chile. También, se identificaron estudios aplicativos en bibliotecas públicas de Países Bajos y por el Instituto Holandés, quienes presentaron una estructura única de valoración con la finalidad de registrar y difundir cómo generan valor a la comunidad. Estas investigaciones guiaron a conocer y en un futuro a adaptar y aportar para la realidad peruana.

Sistematización y elección de la información

En esencia la investigación es de tipo cualitativo y descriptivo en la medida que busca la comprensión de una realidad como resultado de un proceso de construcción a partir de diversos estados del arte, a fin de construir uno. Por lo que, la sistematización está basada en estrategias y técnicas de investigación, de los cuales permitieron el análisis crítico de fuentes documentales, entre artículos de investigación y tesis.

Entonces, en la búsqueda se identificó setenta y seis artículos. El proceso se basa en acciones: primero, mapeo de la documentación referente al tema; segundo, relevancia y acceso a las bases de datos, por lo que se selecciona la información según visibilidad del autor, periodicidad y por idioma. Tercero, organización de las fuentes localizadas en una matriz Excel, con el objetivo de dividir el recurso por categoría según los principales objetivos de la investigación.

Estrategias y técnicas de investigación

El presente estudio es de tipo cualitativo, descriptivo. Se realiza un análisis crítico de fuentes documentales. La estrategia se enfoca por categorías y subcategorías definidas e interpretadas durante el mapeo de la información, mediante la búsqueda en las principales bases de datos.

Para el desenvolvimiento de la investigación se usó las bases de datos: Scopus y Ebscohost cuyo acceso fue permitido a través de la página oficial de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos sección

“recursos electrónicos”. El acceso se realizó mediante un usuario y contraseña, dado al carácter restringido fuera del campus y solo disponible para la unidad administrativa del campus universitario como docentes, alumnos, investigadores y personal administrativo.

Además, se usó la Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe (Redalyc) es el sistema abierto de información científica, en el cual se localiza artículos en idiomas español, portugués, inglés, pero, para el estudio de investigación se desarrolló con artículos en portugués y español. En el caso, no se presentó inconvenientes, su uso fue práctico, así como Dialnet, Scielo, se seleccionaron artículos en español, la característica es de carácter acceso abierto desde su página oficial.

De manera estructurada se describe la información a partir de procesos claves: primero, se localiza información pertinente, relevante durante la búsqueda de la información. Para ello, es necesario como segundo, asignar estrategias para la búsqueda, a través de descriptores claves los cuales son fáciles de identificar en los artículos, para el estudio se usó palabras claves como “bibliotecas públicas”, “rol social” “valor social” y “modelos de evaluación” de los resultados se seleccionó solo aquellos relacionados al tema propuesto en relación al área de bibliotecología y documentación.

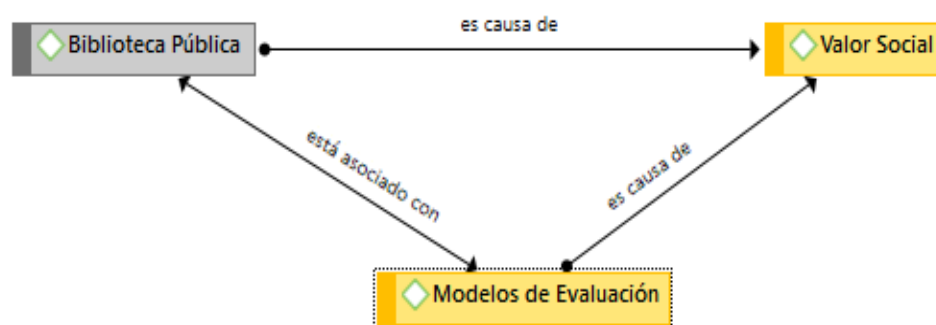
Además, como tercero, para la localización el criterio de elección de la información se procedió a las búsquedas en las fuentes como base de datos y repositorios. Scopus, Ebscohost, Dialnet, Redalyc y Scielo, se distinguen por la accesibilidad, periodicidad, relevancia del autor, contenido actualizado y por el idioma. Respectivamente, cuarto, se realizó una matriz en excel, las celdas principales a considerar fueron el título, año de publicación, descriptores y categoría para cada documento.

Por consiguiente, y a partir del análisis, se procede a la distinción de la literatura y a la clasificación según por categoría, como ayuda a revisar y entender según el número de contenido identificados. En el estudio se manifiesta dos categorías: “Valor social de la Biblioteca pública” y “Modelos de evaluación” y, cada una con su respectiva subcategoría.

Por último, se presenta a la estructuración, realizada a partir del software ATLAS ti v.8, el cual crea mapas mentales, relaciones según la densidad, referentes a los temas principales encontrados en la literatura y respecto a las categorías indicadas en el apartado anterior.

Figura 1

Categorías generales de la investigación



Criterios para la elección de información

De la revisión de material bibliográfico, electrónico y consulta en bases de datos según el estado del arte, posteriormente se recopiló, seleccionó y se desarrolló el análisis de contenidos. Respectivamente, se construyó un marco teórico el cual se orienta a interpretar la matriz de cada modelo de evaluación, el cual se rige por: biblioteca pública, rol social de la biblioteca pública, valor o impacto social, dimensiones democráticas, servicios y actividades de la biblioteca pública y evaluación.

Setenta y seis artículos fueron localizados en diferentes tipos de recursos de información. Entre Scopus, Redalyc, Dialnet, Scielo, Ebsco host, Eprints, Proquest sin el criterio de periodicidad de 10 años, como se requiere para el desarrollo de una investigación. Esto se debe a la siguiente razón, la mayoría de la literatura localizada se presenta en un intervalo de tiempo desde el 2000, elección necesaria debido al marco conceptual que contiene y porque en la actualidad existe poca información referente a las categorías del estudio. Además, como observación se indica el uso “otros” recursos de información, los cuales pertenecen a repositorios de organismos institucionales donde se recuperó literatura sobre las categorías

La selección se rigió en el ámbito del área de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Además, referente al idioma, se desarrolló el estado del arte con literatura en español, inglés y portugués. Respecto a la accesibilidad, se manifestó ciertas interferencias o limitaciones, debido a la restricción de la información, como en Scopus y Ebsco host son de acceso restringido, solo se puede acceder si el investigador pertenece a la comunidad universitaria. A diferencia de Dialnet, Scielo, Eprints y Redalyc son de acceso libre, es decir, sin complicaciones.

En el siguiente apartado, se detallará en números las cantidades de artículos o tesis.

Tabla 1*Número de fuentes de información por recursos de información*

RECURSO DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	%	IDIOMA
Scopus	8	10.52	Inglés
Redalyc	7	9.23	Español
Ebsco host	6	7.89	Español e Inglés
Dialnet y Scielo	19	25	Español e Inglés
Eprints	9	11.84	Español
Proquest	6	7.89	Español, Inglés, Portugués y Rumano
Otros	21	27.63	Español, Inglés e Italiano
TOTAL	76	100	

Se trabajó sobre todo con artículos académicos, en formato PDF, debido a que los temas son de actualización constante, es decir, se localiza estudios aplicados a distintas realidades. Entonces, a modo general se señala cuatro principales criterios de selección:

- Relevancia del artículo y del autor
- Actualización y periodicidad del contenido
- Relevancia y fiabilidad de las bases de datos
- Idioma del contenido

Del total de documentación revisada se ha estructurado y definido en categorías y subcategorías para la investigación, se encuentran resumidas en la tabla de la siguiente manera:

Tabla 2

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	
Valor Social de la Biblioteca Pública	Impacto Social	Efectos
	Beneficio	Dimensión Social
		Dimensión Económico
		Dimensión Político
		Dimensión Cultural
		Dimensión Educativo
	Marco Teórico	

Modelos de Evaluación	Diseño Metodológico
	Propuesta de Instrumento

Categorías y subcategorías

Respecto a la periodicidad del contenido, se expandió la cantidad de años en artículos por la importancia y significado para la construcción del marco conceptual según la categoría estructurada en la investigación.

CAPÍTULO II. PRESENTACIÓN DETALLADA DE LA PROBLEMÁTICA

2.1 Tendencias, corrientes, bases teóricas o marco teórico

2.1.1 Rol social de la Biblioteca pública

Para el investigador Gómez-Hernández (2008), las bibliotecas públicas son el medio salvavidas de la ciudadanía. En un momento de crisis económica e incluso de recesión social, estas unidades son capaces de desarrollar una serie de iniciativas, apelando a sus funciones –social, económico, político, cultural- orientadas a un solo eje, el cual es mejorar el estado y re estabilizar el bienestar tanto de un individuo como de su localidad. Por tal, su razón de existir es el desarrollo y transformación, y para cumplir crean y ofrecen una serie de servicios y actividades.

El rol social se orienta en brindar apoyo a todos sin distinción ni exclusión, otorga información y garantiza la seguridad de desarrollo. Existen casos exitosos de bibliotecas públicas que contribuyen con los usuarios desempleados o afectados a fortalecer y facilita con soluciones mediante herramientas. Brophy (1996) citado por Kerslake y Kinnell (1998) asevera que las bibliotecas públicas son el centro de su sociedad, es decir, están en el corazón de los sistemas sociales por lo que existen para servir a la sociedad, por ejemplo, mantener unida a sus comunidades.

De la misma manera, el mismo autor asevera que el rol de la biblioteca pública se rige en los beneficios que generan a partir de los servicios que se crea, por lo que cada unidad debe diseñar actividades y servicios para todas las personas sin condiciones sociales. Entonces, según Totterdell (2005), el papel contemporáneo multifuncional sugiere y sostiene que estas unidades sociales deben orientarse a retribuir según cuatro pilares: cultura, educación, ocio y recreación e información.

En la actualidad se conoce de estudios e informes difundidos desde distintas instituciones a equipos de trabajo quienes con el fin demostrar sus experiencias de éxito comparten los conocimientos. Pues se pretende que profesionales tomen conciencia y desde las redes de bibliotecas apoyen a las personas en todos sus ámbitos de desarrollo, a empoderarlas culturalmente y/o profesionalmente para minimizar aquellos problemas que pueden afectarlo. Togores (2015) señala que la Diputación de Barcelona (Diba) y la

red de bibliotecas municipales son reconocidos internacionalmente por su contribución en cuanto a actividades y servicios con el fin de aportar en el desarrollo de los usuarios y comunidades.

De la misma manera, corresponde a las bibliotecas públicas demostrar su rol a las autoridades locales, regionales y nacionales, como espacios capaces de crear y fortalecer una ciudadanía que puede acceder a la información, a partir de herramientas que se ofrecen y garantizan tales oportunidades de acceso (Gómez, 2014), demostrar su valor el cual genera en los individuos, beneficios difíciles de medir, pero enriquecedores al conocer. Diban (2011) expresa el deseo de reconocimiento de las bibliotecas como uno de los principales recursos para el aprendizaje y el conocimiento.

Para tal propósito, se fortalece y ofrece servicios adaptados al contexto, considerando todos los escenarios y dificultades de acceso de la población. Ofrecen servicios tradicionales y también en línea, aprovechando tecnologías y brindando programas abiertos y gratuitos, porque es el espacio que se caracteriza por ser de acceso libre y gratuito.

Mercadante (2010) y Alejos (2013) exponen que la biblioteca pública se rige de las siguientes funciones:

- Función educativa: a través de la entrega de variedad de fuentes de información contribuye en el ciudadano a la lectura crítica, desarrollo de habilidades informativas, fortalece y/o desarrolla las habilidades de escritura y de lectura.
- Función cultural: como espacio de encuentro y diálogo, mediante serie de actividades culturales difunde y comunica las riquezas y la diversidad cultural de una comunidad. Fortalece la identidad y difunde las expresiones culturales hacia la sociedad.
- Función económica: capacita mediante actividades al ciudadano a adquirir conocimientos referentes al comercio y el desarrollo económico. Con la entrega de información especializada y de materia económica contribuye y fomenta el negocio personal y así contribuye a la mejora de la calidad de vida y económica del individuo y de una comunidad.

- Función política: gracias a sus espacios estimula el diálogo y el debate activo sobre materias políticas. Fortalece el razonamiento a partir de la entrega de información y recursos para futuras decisiones.

Impacto social de las bibliotecas públicas

El informe presentado por el Consejo de Cooperación Bibliotecaria (2013) establece que realizar la evaluación para determinar el impacto social de las bibliotecas significa y conlleva a identificar cuáles son los productos y por ende los resultados de éstos, los cuales se ofrecen a través de servicios. Para obtener tal data se requiere del uso de indicadores cuantitativos y cualitativos para medir la satisfacción o rendimiento de los servicios. Para investigadores como Burton (1996) citado por Kerslake y Kinnell (1998), aseveran que existen instituciones que se caracterizan por un enfoque social mas se posicionan al “instrumentalismo crudo”, es decir, las evaluaciones que se aplican en instituciones por el momento están orientadas en calcular y obtener los resultados de cada servicio mediante las estadísticas cuantitativas.

De este modo, es necesario declarar que, para demostrar la eficacia e incidencia del servicio de la biblioteca pública en el desarrollo de un individuo y/o comunidad, es decir, determinar el “impacto social” entendido como tener un impacto y significado en la sociedad y con los seres que se relacionan con ella (Kerslake y Kinnell, 1998), no depende de evaluar para enumerar el costo y beneficio por ámbito económico y de producción y, respectivamente ser registrados en estadísticas, pues se requiere de medir y registrar los efectos, las percepciones y las perspectivas no solo en el aspecto económico, como en la actualidad todas sin excepción determinan, sino es oportuno conocer qué se genera en la vida cultural, educativo y social.

El impacto social es a menudo subestimado o ignorado en las evaluaciones de la biblioteca pública, crítica realidad ya que, en cuanto a definición este se orienta a un papel multifuncional el cual se extiende a través de los distintos tipos de usuarios pertenecientes y característicos por comunidades (Totterdell, 2015). El mismo autor infiere y reflexiona que si la unidad se caracteriza por la variedad de roles sociales en ésta, por lo tanto, debe determinarse diferentes tipos de impacto y valor.

En virtud de lo anterior, el valor del servicio de biblioteca pública y el impacto que tiene en la ciudadanía que lo utiliza debe y puede medirse o demostrarse mediante la

identificación de resultados para conocer el bienestar social y desarrollo de una comunidad. Respectivamente, según la literatura se garantiza que la incidencia social depende de los efectos de las bibliotecas públicas en otros lugares (Kerslake y Kinnell, 1997), para ilustrar lo afirmado se presenta los efectos que genera las bibliotecas públicas:

- Impacto social. En referencia a aspectos sociales del individuo, local y de las comunidades; se determina en cuanto al apoyo a las personas cuyas actividades principales están fuera del mercado laboral; fomenta el enriquecimiento del ciudadano a identificarse como ser social; promueve un sentido de la cohesión y pertenencia; y, fomenta espacios para la democracia y ciudadanía.
- Impacto educativo. Otorga y alfabetiza a las personas encontrar información referente a áreas de su interés; garantiza la productividad del tiempo libre o de ocio; promueve un clima saludable al permitir a participar al individuo a integrarse a actividades; trabajar activamente y compartir recursos para enriquecer los conocimientos.
- Impacto económico. Genera la prosperidad local, regional y nacional a través del crecimiento de recursos en los centros de las ciudades y comunidades; disminuye la brecha digital y el acceso a la información debido a la descentralización del financiamiento; asegura la supervivencia de actividades y servicios que informa y fomenta el empleo.

Evaluación de servicios

Melchor (2017), coincide con otros autores que con la evaluación de los servicios se obtiene resultados al respaldarse de metodologías, los cuales se constituyen por el uso de instrumentos y técnicas, éstas se clasifican: cualitativa y cuantitativa. De los cuales, diferentes tipos de bibliotecas hacen uso con el fin de determinar el cumplir de sus objetivos, conocer su rendimiento y la efectividad de los servicios que se ofrecen y, en carencias o debilidades le permite el conocer para mejorar e innovar a través de acciones y programas. Esta evaluación se caracteriza por la objetividad que la conforma y que, a través de indicadores se garantiza a medir. Por lo que, la misma autora asevera que es un sistema que justifica a la unidad por la planificación, la validez y por el sostenido de objetivos que la caracteriza.

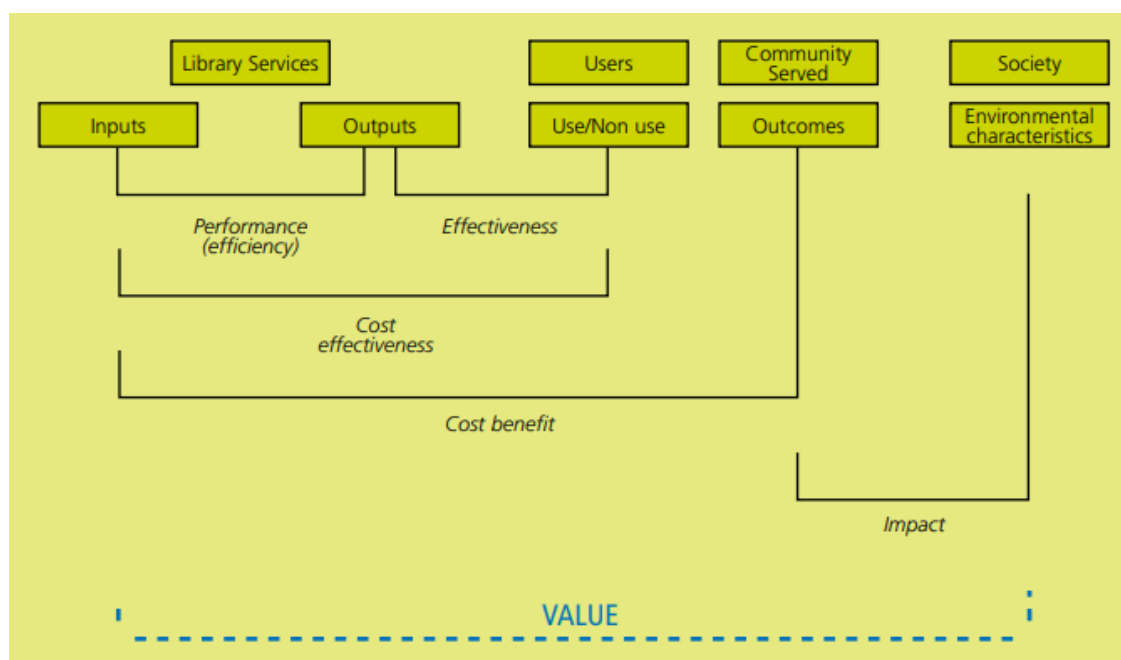
Marco para evaluar el desempeño de la biblioteca

En la actualidad existen varios marcos que brindan opciones para conocer el cómo evaluar y qué tanto las bibliotecas a nivel general se están desempeñando en el aspecto. La autora Berryman (2005) en su investigación, recupera el modelo propuesto por Griffiths y King de 1994, en el cual presentan una descripción general sobre qué se evalúa en la biblioteca, qué elementos conforman y así considerar al momento de interpretar la valoración de una unidad de información.

En la figura 2, se presenta los elementos a considerar en un modelo según los investigadores Griffiths and King, para evaluar el valor a partir de una conceptualización como impacto, costo-beneficio, beneficios, eficiencia, efectividad. Estos son considerados por las bibliotecas públicas cuando se evalúa los resultados sobre la prestación de sus servicios. En el presente estudio se manifiesta y asevera que existen investigadores quienes aplican algunos de los elementos señalados como propuestas para valorar y, por ende, interpretar el impacto social que generan sus respectivas unidades.

Figura 2

Marco para evaluar el desempeño de la biblioteca



Nota: Tomado de Berryman, 2008 del trabajo de Griffiths and King, 1994, *Libraries: the undiscovered national resource*.

2.2 Definición detallada del problema

La investigación se realizó a fin de demostrar el rol de la biblioteca pública en la transformación y desarrollo de una sociedad. Función que se cumple a partir de la formación de ciudadanos informados, conocedores de la realidad, interesados en integrar, intervenir por mejorar sus condiciones de vida. Asimismo, servir como marco de referencia a unidades con interés de evaluar su función social, el cual mediante dimensiones sostenidos en tal marco determina y revela el impacto y beneficios sociales que generan como biblioteca pública. Y, pretende mostrar un precedente de estudio con el objetivo de ser referencia en otras investigaciones de similaridad problemática que en esta investigación.

A esto se añade, ser el estudio que describe a instituciones que evalúan lo social de los servicios mediante metodologías mixtas a fin de comunicar el apoyo de la biblioteca pública a la sociedad a partir de distintos ámbitos del individuo: participación ciudadana, incentivar a la integración, promover las relaciones sociales, alfabetización, espacio de encuentro cultural e impulsar el desarrollo integral de las personas. Se identificó en cada propuesta una particular estructura de evaluación de servicios y programas que los diferencia, aunque se asemejan ya que ambos pretenden generar, según los resultados, la optimización de los servicios según acciones de mejora, en otro sentido, apoyar el rol social de la biblioteca pública.

En esta investigación se identificó marcos teóricos según cada modelo, por lo que, se pretende como base en concretar un marco único para considerar el contexto social de la biblioteca pública. Ahora bien, se rigió en crear interés en los profesionales de información a identificar y relacionar las dimensiones de la función social con las definidas en este estudio con fin de crear un diseño único de evaluación y un instrumento que considere una operacionalización uniforme.

Entiéndase que se busca fortalecer a la biblioteca pública como unidad que rige sus funciones desde dimensiones de la función social para contribuir tanto al individuo como a la sociedad. Y, desde el enfoque cualitativo la investigación se desarrolla para enriquecer el objeto de estudio el cual es poco explorado, además de reorientar la justificación o diseñar nuevos programas y servicios según y en consideración de las experiencias y expectativas de los usuarios.

En conclusión, se describe la literatura con el propósito de comprender e identificar a la biblioteca pública como agente social y cuyo rol se enfoca en internacionalizar al usuario y no usuario con su sociedad a través de la información otorgados por programas y servicios. Igualmente, mediante las dimensiones democráticas definidas en este trabajo de investigación como el capital social, pretende analizar y enlistar el cómo propone incluir a la persona y comunidad durante la planificación de sus proyectos o planes de mejora.

Además, de presentar a la biblioteca pública como centro social que estimula la participación local, regional y nacional, ésta se caracteriza por ser el centro que brinda oportunidades de relación e integración con su alrededor. Con abordar rol social de la biblioteca pública se define y caracteriza en la inclusión de la población, en garantizar después del uso de los servicios, espacios el impacto y generación de beneficios significativos.

CAPÍTULO III. TRABAJOS REALIZADOS EN EL ÁREA

3.1 Antecedentes

De acuerdo a la literatura recopilada se identificó y analizó estudios y/o proyectos, del cual se asevera que estos documentos sirvieron como base para el sustento teórico y desarrollar el estado del arte a partir de la metodología.

La tesis realizada en Colombia (2016) por Roberto Téllez, titulada *La biblioteca pública como agente democratizador: una visión desde el ciudadano común en la ciudad de Bogotá*. En esta investigación se desarrolla a fin de identificar la percepción del ciudadano bogotano usuario o no usuario quien interactúa con la biblioteca, resultados obtenidos a partir de las representaciones sociales, las cuales algunas a mencionar son el reconocimiento social y valoración. Asimismo, se rigió en determinar la concepción de esta institución como espacio que promueve la democratización de la información.

La metodología de la investigación fue de tipo cualitativo, con el apoyo de estrategias, técnicas y sus respectivos instrumentos como el grupo focal y la entrevista para la recolección de la información. A través de las entrevistas se propusieron temas de acuerdo a la imagen de la biblioteca pública de Bogotá, de éstos los resultados indicaron que los ciudadanos perciben a la unidad como un espacio que permite el desarrollo de actividades solo ámbito académica y para lectura. Aunque, al sistematizar la información se identifica el no percibirla como un lugar para el encuentro, diálogo y socialización, además de no garantizar a desarrollar actividades de la vida cotidiana, ni como espacio donde se localiza fuentes informativas de interés.

Por otro lado, la investigación realizada por DIBAM y CERLAC-UNESCO (2011), *Modelo de evaluación para identificar el aporte de las bibliotecas públicas en el desarrollo de las comunidades*, se orienta en la elaboración de un modelo de evaluación para medir el aporte de bibliotecas públicas de América Latina y El Caribe para el desarrollo del individuo y su comunidad. El estudio se caracteriza como un manual el cual guía con un marco teórico establecido a elaborar instrumentos estructurados en cinco dimensiones. Asimismo, como resultado del trabajo colaborativo entre los países participantes se presenta la herramienta metodológica el cual fue aplicado en regiones con el fin de comparar el alcance de sus servicios y programas según al contexto.

3.2 Organización estructurada y sistematizada de la literatura existente

3.2.1 Organización y estructura de la información

El presente trabajo está desarrollado bajo una metodología cualitativa descriptiva, a partir de la revisión documental se identificó información referente a las categorías según el tema de investigación con un total de 80 referencias bibliográficas, fueron localizadas en las bases de datos y repositorios como: Scopus, EBSCO host, Scielo, Redalyc y Dialnet, las cuales se seleccionaron según las estrategias de búsqueda y criterios de selección.

En este apartado se detallará el proceso de búsqueda. Se recuperó información a partir del uso de operadores booleanos, palabras claves y/o descriptores. En Scopus y EBSCO host se obtuvo resultados a partir de la lógica: TITLE-ABS-KEY (public AND library AND social AND valor) o TITLE-ABS-KEY (public AND library AND social AND impact) o TITLE-ABS-KEY (public AND library AND benefic socials) o TITLE-ABS-KEY (public AND library AND methodological research program) y (limit-to (accesstype (oa))) y (limit-to (doctype, "ar")) y (limit-to (idioma, "inglés")).

Así mismo, en Scielo, Redalyc y Dialnet, se hizo la búsqueda por keywords/palabras claves, según el tema de investigación a nivel general, posterior se procedió a especificar para recuperar según criterios como la denominación de categorías como: “Valor social de la biblioteca pública” y “Modelo de evaluación”, subcategorías y elementos complementarios como: “Evaluación de servicios y programas”, “Dimensiones democráticas”, “Participación ciudadana”, “Valores democráticos”, “Desarrollo humano”, “Desarrollo cultural y humano”, “Capitalización económica”, “Inclusión digital” y “Percepción de desarrollo comunitario”, “Evaluación de servicios y programas”.

A partir de la recuperación de información orientó al investigador a comprender el tema abordado desde diferentes autores o entidades, para interpretar las limitaciones sobre su desarrollo. Y desde la categoría principal se pudo construir una estructura, el cual se especifica y evalúa las subcategorías. Se analiza cada una independientemente con el fin de comprender la situación en los países seleccionados como Chile, Colombia y España, en torno a las variables de valor social y los aportes generados para el desarrollo comunitario gracias a los servicios y programas.

3.2.2 Sistematización de los documentos recuperados

Una vez identificado las fuentes de información se procedió a organizarlas a través de una matriz bibliográfica, con el fin de gestionar la literatura para el análisis y la respectiva relación entre categoría y subcategoría. Esta fue elaborada en Excel y se estructuró en título, autor, año, resumen, conclusiones y el enlace de recuperación (link). La matriz permitió en, diferenciar los temas plasmados en cada documento, y en segundo, la reorganización a cada categoría correspondiente. A modo de ejemplo se presenta la figura a fin de comprender la estructura:

Figura 3

Matriz bibliográfica

N°	Título	Autor	Año	Resumen	Conclusiones	Link
1	La biblioteca pública como agente democratizador. Representación social en la ciudad de Bogotá	Téllez Tolosa, Luis Robert o	2016	La investigación está orientada a identificar la representación social que tienen los ciudadanos bogotanos sobre la biblioteca pública . Presentado desde un enfoque epistemológico hermenéutico interpretativo, utiliza una metodología cualitativa. Con las categorías de participación ciudadana, la democratización, el capital social y el desarrollo humano analiza e identificar cuáles son las representaciones sociales que el ciudadano de Bogotá ha construido sobre la biblioteca pública como agente democrático .	A partir de los resultados define la representación social de los ciudadanos de Bogotá sobre la biblioteca pública como entidad democratizadora de la información. Además, incluye la propuesta de nuevas investigaciones a iniciar a partir de los resultados. Como reflexión manifiesta recomendaciones y sugerencias para las bibliotecas bogotanas.	https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=80240
2	Bibliotecas y democracia: el caso de la biblioteca pública en la construcción de una ciudadanía activa					https://www.redalyc.org/pdf/635/63501106.pdf
3						
4						
5						
...						

Nota: La matriz bibliográfica fue elaborado en excel a partir de las relaciones en Atlas.ti 8

Entonces, la finalidad de la presente se basó en gestionar la bibliografía recuperada. Al codificar e interpretar la particularidad de cada variable y dimensión determinan y aseveran que los modelos de evaluación son instrumentos que permiten identificar y medir el valor social de las bibliotecas públicas como aporte al desarrollo de comunidades. Cabe indicar que este estudio es de carácter descriptivo, además, recoge información de manera conjunta y/o independiente sobre las categorías y para una mayor comprensión requiere de un análisis intensivo.

Categorización

Para esto se necesitó de la matriz analítica de contenido, con el objetivo de, al finalizar el análisis del extracto de cada fuente de información organizar por categorías

y realizar la contrastación por cada una. Es decir, tras la revisión documental y para la construcción del marco teórico se identificó no solo a la categoría base, sino que esta permitió explorar otras ligadas a la principal.

Entonces, como la investigación pretende explorar los modelos de evaluación para analizar e identificar el valor de la biblioteca pública a partir de los beneficios generados para el desarrollo de la comunidad; esta matriz elaborada en Excel permitió identificar de cada documento las categorías y/o subcategorías para mostrar el mecanismo de relación. A través del atlas ti, se visualizará las redes de cada categoría.

En la siguiente figura se indica la lógica de interpretación: en un documento pueden identificarse más de una categoría y/o subcategoría. Para la comprensión se especifica las principales: Valor social de la Biblioteca Pública(C1) y Modelos de evaluación(C2); y las subcategorías: Beneficio social(S1), Dimensión social(S2), Dimensión cultural(S3), Dimensión educativo(S4) y Dimensión económico(S5).

Figura 4

Matriz analítica de contenido

Nº	Documento	Categoría 1: Rol democratizador	Sub Categoría 1: Dimensiones democráticas	Categoría 2: Evaluación de servicios y programas	Sub Categoría 2: Estructura de modelo de evaluación	Sub Categoría 3: Enfoque metodológico	Observaciones
1	La biblioteca pública como agente democratizador. Representación social en la ciudad de Bogotá	El papel de las bibliotecas públicas se evidencia a partir de las fuentes de información. Con el acceso, las personas fortalecen su criterio y pensamiento en torno al bienestar democrático de la colectividad, no solo como ciudadanos informados sino como personas críticas que participan activamente para su social, cultural, educativo y político.	La biblioteca pública es democrática y contribuye a la democracia con las dimensiones que encaminan la evaluación: participación ciudadana, valores democráticos, capital social y desarrollo humano.		Luego del análisis realizado se deduce que la biblioteca pública es democrática y contribuye a la democracia con las dimensiones que encaminan la evaluación. Estas dimensiones son presentadas a partir de acciones, fundamentación, programa/servicio. Se estructuró la entrevista a partir de las dimensiones.	Método mixto, triangula los resultados con el contexto teórico, utiliza instrumentos y mediciones de tipo cuantitativos, además de abarcar aspectos para la investigación desde el método cualitativo.	Se construye la estructura de concepto, funciones, imaginario y usuarios para la representación social a partir de los pilares democráticos sobre el reconocimiento social e individual de la BP.
2							
...							

Nota: La matriz analítica de contenido fue elaborado en excel a partir de las relaciones en Atlas.ti 8






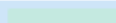




















En la investigación se definieron categorías principales a partir de la razón del estudio justificado en el primer capítulo y, desarrollo y definido en el capítulo dos. Durante el proceso de organización, de sistematización e interpretación de datos se manifestó la necesidad de cambios, las cuales algunas fueron reformuladas y otras creadas como nuevas subcategorías.

En el cuadro se esquematiza la literatura según categorías, enraizamiento y la densidad, los cuales cada uno será explicado para la comprensión de la lógica de la metodología. El programa Atlas Ti 8 organiza el número de documentos dependiendo

de una determinada categorización (enraizamiento), también presenta el número de veces que se relaciona cada categoría (densidad), y como producto analiza los datos de cada documento y sus correspondientes categorías expresando los resultados mediante redes.

Figura 5

Cuadro de categorías, enraizamiento y densidad

	Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos	
●	◇ Valor Social		26		5
●	◇ Propuesta de Instrumento		3		4
●	◇ Modelos de Evaluación		11		6
●	◇ Marco Teórico		20		7
●	◇ Impacto		31		5
●	◇ Diseño Metodológico		16		3
●	◇ Dimensión Social		19		2
●	◇ Dimensión Político		2		2
●	◇ Dimensión Educativo		9		2
●	◇ Dimensión Económico		6		2
●	◇ Dimensión Cultural		10		2
●	◇ Biblioteca Pública		7		2
●	◇ Beneficio		29		8

Nota: Resultados obtenidos por el software Atlas.ti 8

En el cuadro se observa el número de documentos que se refiere a una determinada categorización (enraizamiento) ordenada por el programa Atlas.ti 8, y la relación que entre cada categoría con los datos que nos proporciona este programa (densidad) número obtenido al momento de establecer las redes. En el siguiente apartado se procede on la descripción de los resultados.

Entonces, el valor social presenta veintiséis documentos que aborda el tema desde denominación por autores (enraizamiento), la densidad que lo representa es dado por cinco relaciones. Esta categoría, se encuentra relacionado tanto con impacto como beneficios, éstos presentan treinta y uno y, veintinueve respectivamente en cuanto a (enraizamiento).

Asimismo, la categoría modelos de evaluación, en cuanto a enraizamiento presentó a once los cuales se refieren a literatura que desarrolla entre estudios y propuestas (enraizamiento), estructuradas y definidas a partir de un marco teórico, diseño

metodológico y propuesta de instrumento los cuales, presenta veinte, dieciséis y tres documentos respectivamente.

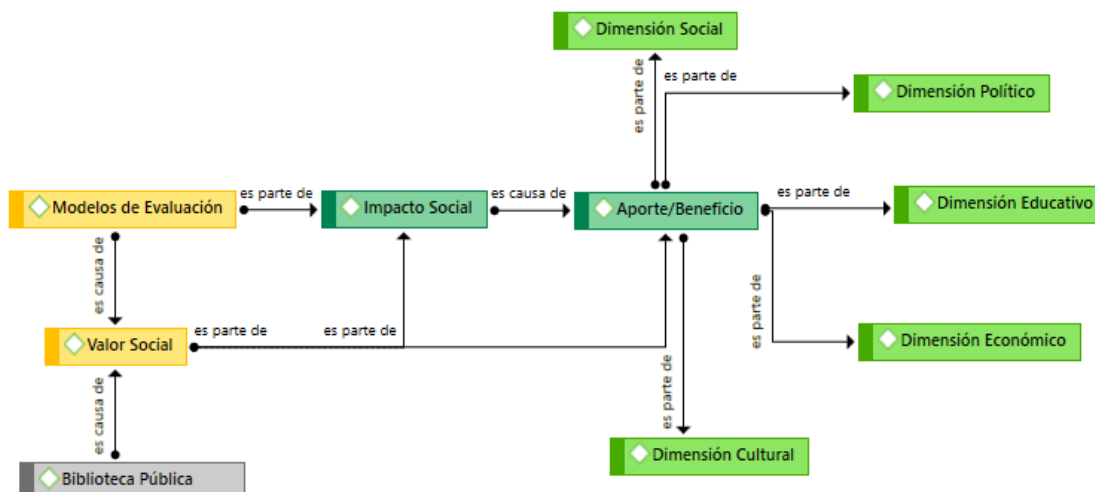
Correspondiente a la creación de redes, el impacto que genera una biblioteca pública se expresa en resultados como beneficios según la percepción, y por ende la valoración por el individuo a manera personal y en los ámbitos sociales, educativo, económico, cultural y político. Entonces sobre la dimensión social se localiza a diferencia de las otras en mayor número con un enraizamiento de diecinueve, en comparación con un dos de la dimensión política.

Finalmente, en la dimensión cultural, presenta diez documentos (enraizamiento) con dos de (densidad), así también, la dimensión educativa, el cual en la red se indica relación con la categoría valor social, presenta nueve documentos, y referente al ámbito económico se identifica de enraizamiento y densidad, seis y dos respectivamente. Aunque no se lo ha denominado como categoría o subcategoría, la biblioteca pública presenta siete documentos (enraizamiento) y dos de (densidad).

En las siguientes figuras se observan el número de relaciones entre categorías con subcategorías. El gráfico es determinante, ya que representa la manera lógica de analizar documentos a partir de la definición de categorías con la asignación de códigos, su relación de éstos y, la respectiva creación de redes, diagramas de flujo o mapas conceptuales. Con el programa de ATLAS. ti 8 se interpreta los principales hallazgos generados en las redes de relación de y entre las categorías.

Figura 6

Estructura general de las categorías/subcategorías de la investigación



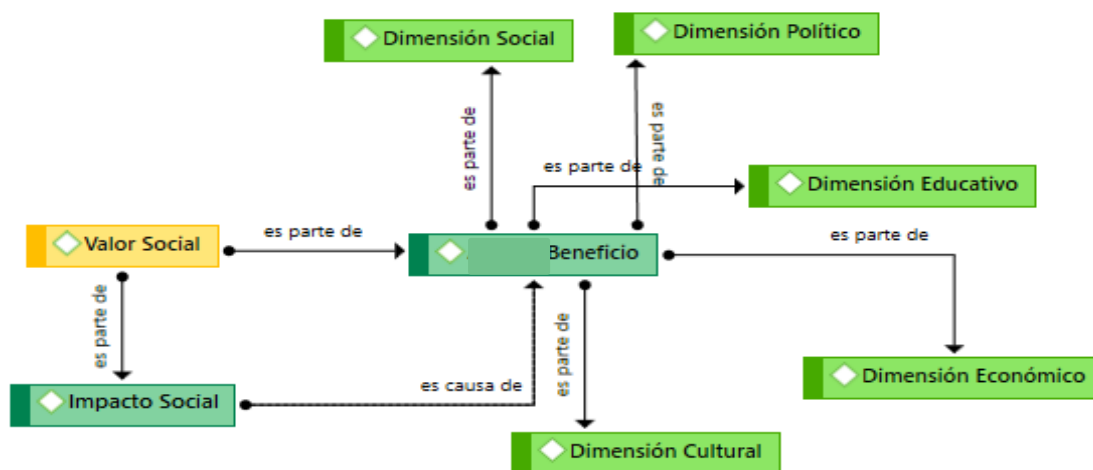
Nota: Red obtenida por el software Atlas.ti 8

Con la figura del mapa mental se interpreta y asevera que, luego del análisis realizado al referente teórico, la biblioteca pública transfiere a la ciudadanía el conocimiento, la información y la cultura.

Además, es la unidad de información que impacta y contribuye al desarrollo de la comunidad desde diferentes dimensiones, las que se puede identificar mediante la evaluación en lo social, económico, político, educativo y cultural. Estas dimensiones están relacionadas con cada acción presentada desde el programa y/o servicio que ofrece la biblioteca pública.

Figura 7

Red del Valor Social



Nota: Red del valor social obtenida por el software Atlas.ti 8

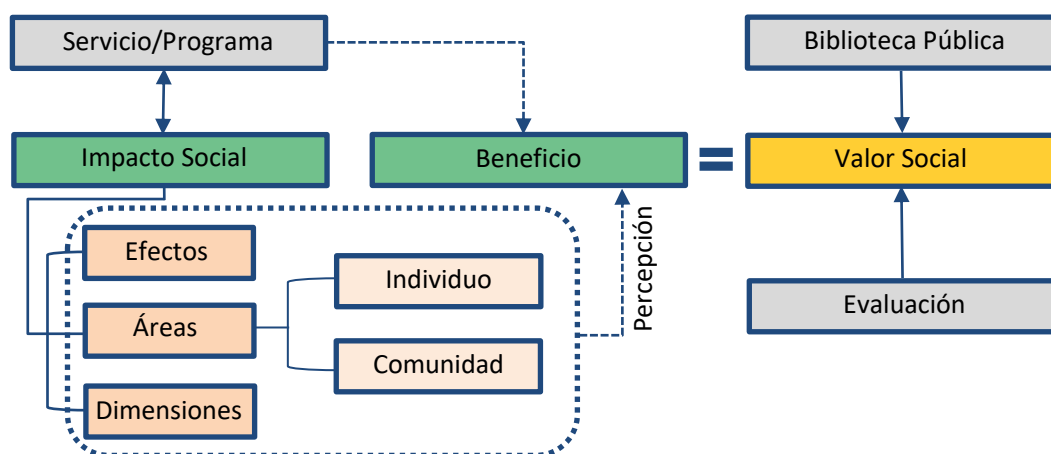
A partir de la gráfica se explica que las bibliotecas públicas son capaces de otorgar una variedad de beneficios sociales en función al individuo como a la comunidad donde la institución se ubica. Además, es el principal agente que contribuye a la transformación social al desarrollar sus funciones desde los principales ámbitos como en lo cultural, política, económica, educativa y social de una comunidad.

Siendo así, la investigación pretende identificar y comunicar su aporte o contribución a través de la evaluación sobre sus acciones propuestas en razón al desarrollo de su localidad. Teniendo en cuenta que, primero se debe comprender cómo lo genera, es decir, conocer el valor social, como aquellos efectos producidos por los servicios y/o programas que se diseñan y ofrecen a partir de cinco dimensiones de la

función social de la biblioteca pública. Cabe mencionar los beneficios resultan de cada dimensión respectiva.

Figura 8

Estructura de las subcategorías del Valor Social



La figura 8 a diferencia de las otras presentadas, se caracteriza por obtenida como resultado de red desde el programa Atlas.ti. Con el fin de comprender lo que implica la subcategoría *Impacto Social* se optó por graficar la relación que establece con elementos como Efectos, Áreas y Dimensiones, así como la relación con el beneficio considerado desde la percepción del individuo y comunidad. Propuestos como autoría a partir de interpretación del marco teórico y con el objetivo de demostrar su relación tanto con su respectiva subcategoría y categoría *Valor Social*.

Teniendo en cuenta lo mencionado se procede a explicar las relaciones de los códigos. La evaluación de impacto es en la actualidad un componente de gestión de calidad indispensable para todas las bibliotecas. De manera que, examina la incidencia que ejercen las bibliotecas y sus servicios/programas sobre el usuario o no usuario y la comunidad a la que atienden. Entonces, tiene el fin de determinar si el servicio o programa produce efectos y, por lo tanto, si son otorga beneficios en condición de desarrollo comunitario.

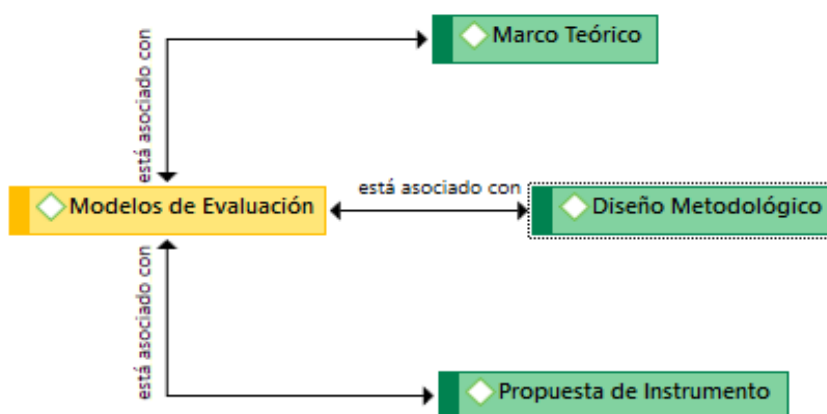
De modo que, la biblioteca pública a través de la perspectiva del individuo y la comunidad sobre el determinado servicio/programa se presenta como entidad que puede generar impacto a partir de los beneficios y finalmente generar valor. Sin embargo, existen pocas experiencias con propuestas de modelos de evaluación para aplicar y

medir desde los impactos, beneficios y probar el valor social de la unidad de información en el desarrollo social de comunidades.

De acuerdo con esta necesidad, en la siguiente figura se pretende comunicar los códigos considerados en algunos estudios para la construcción de la estructura o matriz para identificar y analizar el valor social de la biblioteca pública en el desarrollo social.

Figura 9

Red de Modelos de Evaluación



Nota: Red de modelos de evaluación obtenido por el software Atlas.ti 8

El fin de esta figura es aseverar que el objetivo de la investigación es identificar y comparar el diseño de modelo de evaluación propuesto en estudios. De ahí que, se presenta matrices para evaluar el valor social y demostrar la incidencia de las bibliotecas públicas al desarrollo de sus comunidades. Las subcategorías *Marco Teórico*, *Propuesta de Instrumento* y *Diseño Metodológico* definidos de manera interpretativo en referencia a trabajos de investigación y a la normativa internacional ISO 16439:2014.

En vista de y según la literatura revisada se conoce evaluaciones con finalidad de identificar el desempeño sobre el uso de servicios y acceso por usuarios. De ahí que, existe la necesidad de proponer aplicar modelos de evaluación para identificar el valor social, resultado del impacto que la unidad genera en la persona y su entorno. Si bien existe normativa validada el cual establece métodos y procedimientos para medir el impacto de bibliotecas, aún no se define una estructura de matriz como general.

Por consiguiente, con la *Red de Modelos de Evaluación* se orienta al investigador cómo algunos estudios, en coincidencia, han estructurado y propuesto un instrumento

para recopilar y evaluar los datos de impacto social y beneficio según la percepción de los usuarios sobre los servicios y/o actividades y, la capacidad de contribución de la biblioteca pública. Tales estudios se compararán en los próximos apartados.

Tabla 3

Categoría, subcategoría y dimensiones

Categoría	Subcategoría	Dimensiones
Modelos de Evaluación	Marco Teórico	Operacionalización
		Servicio/Actividad
	Diseño Metodológico	Enfoque
		Técnica
		Instrumento
	Propuesta de Instrumento	Matriz

Nota: Matriz elaborada para la comprensión de la estructura de categoría, subcategoría y dimensiones

Con referencia a lo mencionado, en el estudio se planifica a dar a conocer conceptos e instrumentos metodológicos con el fin de adaptar, desarrollar e implementar más estudios para evaluar el valor social de la biblioteca pública. Por tanto, en la tabla por autoría se estructura la categoría de *Modelos de Evaluación* y subcategorías para identificar las dimensiones como enfoque, técnica, instrumento, los servicios/programas, operacionalización conceptual y variables comunes de la matriz que sirvan de apoyo en la construcción del instrumento metodológico.

3.3 Descripción crítica de los trabajos más representativos

Al finalizar de analizar los documentos en función de las categorías y subcategorías, e interpretar las relaciones de redes por códigos del objeto de estudio, creados por el programa Atlas.ti 8, se procede a representar con énfasis crítico los conceptos manejados desde distintos autores según la categoría de la investigación, los mismos que servirán para la descripción de los más representativos.

La primera categoría del trabajo de investigación es el *Valor Social*, en el siguiente cuadro se recupera los conceptos manejados por los autores. La literatura fue seleccionada sin criterio de años de antigüedad, aunque se enfatiza que la influencia en su selección se basó en contenidos que reflejen conceptos y experiencias lo más directos al objeto de la investigación.

Tabla 4*Categoría Valor Social*

Valor Social	Autor (es)
Desde la biblioteca pública consiste en convertirse en el instrumento de transformación social. Mediante la proyección como unidad que contribuye al desarrollo nacional genera y/o agrega en los productos, procesos y servicios valor para la mejora de la calidad de vida del individuo que interactúa con el medio.	CERLALC- Unesco; DIBAM (2011)
La biblioteca pública asume su papel social al ofrecer a su comunidad servicios para generar impacto en su desarrollo. Proyecta a la sociedad el retorno de la inversión a la sociedad por los servicios y programas que genera.	Berryman, J. (2005)
La digitalización y la intensificación de medios de comunicación y los TICs plantea interrogantes sobre la función de la biblioteca pública, el cual es reconocido por la sociedad como la unidad que se orienta solo en la prestación de servicios físicos. Por lo que, existe una necesidad de que las bibliotecas públicas muestren su valor, no solo en un sentido económico, como se ha observado, sino también en un sentido más social.	Huysmans, F.; Oomes, M. (2013)
La biblioteca pública es el agente comunitario que desarrolla sus funciones en distintos ámbitos por lo que es capaz de contribuir a la transformación social. El valor social es generado por los servicios bibliotecarios además de otorgar beneficios sociales desde la percepción del individuo. Aunque medir el valor es la limitación para estudios que se enfocan en evaluarlo, en razón a que estos servicios generan beneficios sociales intangibles.	Togores, R. (2014)

Lo que es considerablemente menos conocido y documentado son los resultados de la biblioteca o, en otras palabras, el registro del valor social real según la sociedad a partir del uso de servicios. Aunque, existe informes de casos de instituciones públicas orientados en captar el significado de la biblioteca para el usuario y no usuario, para tal data, de manera estratégica hizo uso de encuestas, mas estas medidas están en su mayoría adaptadas a la evaluación para conocer la calidad o el desempeño de la

biblioteca (en el contexto de las necesidades, preferencias y satisfacción de los usuarios).

Estas medidas de producción y rendimiento, sin embargo, no arrojan suficiente luz sobre el valor de la biblioteca para el usuario y el impacto en su vida. Algunos países también se han realizado esfuerzos para conceptualizar y medir el impacto de la biblioteca pública. Estas medidas están dirigidas principalmente a dominios o tipos de resultados específicos. Estos estudios no siempre parten de un marco teórico o al menos de un inventario de posibles dominios sociales donde se espera el impacto de las bibliotecas públicas.

La primera subcategoría del *Valor Social* para el estudio es el *Impacto Social*, en el siguiente cuadro se recupera los principales conceptos propuestos por los autores.

Tabla 5

Subcategoría Impacto Social

Impacto Social	Autor (es)
Una biblioteca pública es el medio importante para el desarrollo de una región, ya que mediante sus recursos y servicios garantiza el acceso a la información a los ciudadanos. La unidad de información debe tomar medidas para la visibilidad de sus servicios y generar beneficios. Influir como los principales en otorgar el conocimiento e identificar e integrar a la persona como ser social.	Suaiden, E. (2002)
La biblioteca pública juega en la actualidad un rol fundamental en su localidad, es el agente social que asume el compromiso público para la formación de su comunidad. Por lo que se adapta para incidir en los ciudadanos, cuando asume el reto de proponer soluciones estratégicas para enfrentar la desigualdad, el analfabetismo y otras necesidades.	Alejos, R. (2013)
Como unidad propone en realizar acciones y generar efectos expresado como beneficio mediante el diseño de servicios y otorgar recursos, así pues, incide que tales beneficios son otorgados en los distintos ámbitos referentes al individuo. A partir de su experiencia, se enfoca en la relevancia de dar a conocer los efectos, para ello	López, T.; Odgers, O. (2011)

	pretende poseer la capacidad de generar en otras instituciones, profesionales a generar proyectos individuales con el fin de conocer y demostrar el beneficio personal o comunitario.	
Dimensión Social	Se enfoca que, para fortalecer el capital social, se requiere de la formación de ciudadanos a través de la distribución de espacios a fin de fomentar y establecer el diálogo, asimismo, se determina al estimular la integración y el fomento de la ciudadanía, es decir, el individuo se reconoce como agente activo para la toma de decisiones. Se enfoca en la integración y en el reconocimiento de la comunidad como parte de una estructura social.	Alejos, R. (2013)
	Es un espacio público para el encuentro y el diálogo. Estimula la integración ciudadana y la participación de actividades de inclusión social.	Mercadante, F. (2010)
Dimensión Político	Se vincula con la cultura ciudadana, debido a la formación de ciudadanos bien informados, también por la planificación y el fortalecimiento de la gobernabilidad. Se defiende la democracia como principio básico para elevar la calidad de vida de una comunidad.	Alejos, R. (2013)
	Estimula la participación del ciudadano en las decisiones políticas. Presenta como esencia política el compromiso democrático. Programa e incentiva a participar de actividades carácter político para organizaciones.	Mercadante, F. (2010)
Dimensión Educativo	La unidad de información incentiva y estimula el conocimiento y capacita en adquirir las destrezas informativas, el cual, pretende alcanzar mediante actividades de formación. A su vez, entre sus fines se define la erradicación del analfabetismo mediante la alfabetización informacional, programa básico, fundamental propuesto y difundido desde los	Alejos, R. (2013)

	servicios y recursos. Además, en el presente contexto y la intensidad de las Tics se complementa la alfabetización digital.	
	Es la unidad que provee a la comunidad servicios, programas y materiales para la alfabetización y la autoeducación. Es el medio que apoya a la formación educativa formal o no formal, todos los ciudadanos acceden a la información.	Mercadante, F. (2010)
Dimensión Económico	Se impulsa el desarrollo de las personas a partir de las herramientas o los servicios que se ofrece para fortalecer los conocimientos y las capacidades para participar en el sistema e intercambio económico. De modo que, el ciudadano es capaz de emprender su negocio y en definitiva mejorar sus condiciones económicas.	Alejos, R. (2013)
	Permite el acceso a información referente a factores que impulsen el desarrollo económico de la comunidad. Otorga recursos para las relaciones productivas y programa actividades para el desarrollo de experiencias emprendedoras.	Mercadante, F. (2010)
Dimensión Cultural	Se fortalece el capital humano cuando se fortalece y reconoce como factor esencial que al acceder al conocimiento permite ejercer su democracia. Se demuestra a la biblioteca como unidad activa que estimula la interacción para el aprendizaje sobre los distintos grupos culturales y sociales.	Alejos, R. (2013)
	Ofrece espacios como centros culturales en los cuales se difunde y revalora la identidad y el patrimonio cultural a través de actividades para el aprendizaje en reconocimiento y participación de la comunidad en expresiones artísticas y culturales.	Mercadante, F. (2010)

La segunda categoría, *Modelos de Evaluación*, se define en la siguiente tabla a partir de principales propuestas de conceptualización por los autores.

Tabla 6*Categoría Modelos de Evaluación*

Modelos de Evaluación	Autor (es)
<p>Un modelo está enfocado en establecer los efectos intangibles, directos e indirectos, n los usuarios de una sociedad a causa de la oferta de servicios o programas que ofrece la biblioteca pública. Se propone evaluar desde tres ámbitos respecto al usuario: primero, efecto en el usuario habitual; segundo, efectos en los no usuarios y tercero, la percepción del usuario según el beneficio de la biblioteca para la comunidad.</p>	<p>ARSchile; CERLALC- Unesco; DIBAM (2012)</p>
<p>Con el fin de demostrar el valor de las bibliotecas se diseña una matriz y respalda con la adaptación de instrumentos para medir tal valor percibido desde el usuario al interactuar con los servicios. De esta manera, se asevera que el objetivo se orientado en obtener información respecto a los beneficios intangibles y, por consiguiente, determinar el efecto, y comunicar por ende que los servicios bibliotecarios a disposición generan un valor para el desarrollo de la localidad.</p>	<p>Togores, R. (2014)</p>
<p>Con enfoque metodológico propone combinar el desarrollo de un marco teórico a fin de estudiar el valor social de las bibliotecas públicas, y una combinación de instrumentos de medición que se constituye la operacionalización del marco como válido y fiable. Su objetivo, comunicar el impacto generado por los resultados de recursos y programas o servicios y, con ello demostrar el aporte de las bibliotecas en la sociedad.</p>	<p>Huysmans, F.; Oomes, M. (2013)</p>

En la actualidad no existe un consenso de modelo para evaluar y medir el significado de contribución de las bibliotecas públicas al desarrollo de las comunidades. En virtud a lo anterior, se reflexiona sobre las insuficientes propuestas y aunque existen, éstas si bien no presenta la matriz o la estructura del instrumento o generan ruido para comprender cuál es la mejor opción para adaptar a otras realidades. A partir de ello, se confirma el carácter subjetivo de cada matriz, pues en la actualidad la elección depende

de los criterios de cada institución. En Colombia, aplica una matriz que registra según la evaluación los beneficios que generan como factores intangibles de sus servicios o actividades, la razón es por los lazos estratégicos que establece con España.

En relación con lo mencionado, se esclarece que existen recientes estudios con el compromiso de medir el valor de las bibliotecas públicas para sus comunidades. Como todavía faltan medidas estandarizadas para estos valores, se propone en la investigación a desarrollar una metodología base, en consideración de un marco teórico y una combinación de un instrumento de medición orientado a demostrar de manera válida y confiable el valor social de las bibliotecas públicas.

De acuerdo con las tendencias de los últimos años, se ha aplicado instrumentos de evaluación con el fin de recopilar más datos y medidas numéricos, es decir, están en su mayoría alineadas con la evaluación del desempeño de la biblioteca, sin embargo, se hace hincapié que los modelos deben evaluar la dimensión 'subjetiva' y ser el medio capaz de describir el valor de los servicios y programas percibido por los encuestados.

Si bien existen métodos para evaluar las bibliotecas éstas se enfocan más en académicas que en públicas, tal como se identifica en la ISO 16439:2014. Por esto, algunos países han realizado esfuerzos para conceptualizar y medir el impacto de la biblioteca pública con la visión de ofrecer una matriz para identificar aquellos beneficios sociales e intangibles que pueden generar las bibliotecas públicas para la comunidad.

En el siguiente cuadro se aborda la relación entre biblioteca pública y el desarrollo social desde propuestas de autores. Por las funciones, se denomina como el agente de vital importancia para el desarrollo de comunidades ya que, contribuye desde diferentes ámbitos, entre éstas: fortalecer comunidades al informar, enriquecer y empoderar a los ciudadanos, además de reforzar democracia, la cohesión, inclusión y la identidad.

Tabla 7

Relación de Biblioteca Pública y Desarrollo Social

Biblioteca Pública y Desarrollo Social	Autor (es)
---	-------------------

Las bibliotecas públicas contribuyen al desarrollo de comunidades de los países latinoamericanos en razón a los diversos recursos y servicios que ofrecen. Según su función deben estar orientados hacia el desarrollo progresivo de las capacidades del individuo como de la sociedad al cual sirve, en los diferentes ámbitos como el económico, vida social, político y cultural.	ARSchile; CERLALC- Unesco; DIBAM (2012)
Las bibliotecas públicas contribuyen al desarrollo local, se demuestra a través de las experiencias de los individuos quienes aseveran ser el medio que permite el desarrollo de sus capacidades como individuo y como comunidad. A partir de los programas se apoya en el aspecto académico y en el fomento a la lectura.	López, T.; Odgers, O. (2011)

3.4 Comparación y contrastación de la información

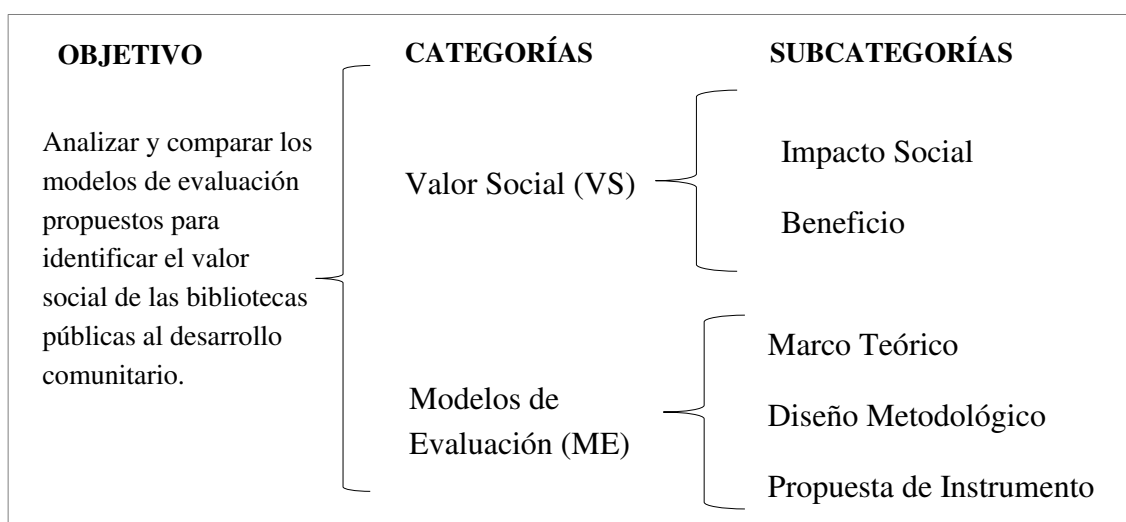
Para derivar la contrastación de la información analizada a la teorización requiere de una serie de pasos como la categorización, estructuración y contrastación.

3.4.1 Categorización

De acuerdo a la revisión documental por la recuperación en las bases de datos, en el siguiente esquema se presentan las categorías y las subcategorías.

Figura 10

Esquema de categorías y subcategorías



Nota: Esquema presentado para especificar la relación de las categorías y subcategorías con el objetivo general.

En la tabla 8, se definen y codifica las categorías, de la misma manera corresponde a las subcategorías derivadas de éstas.

Tabla 8

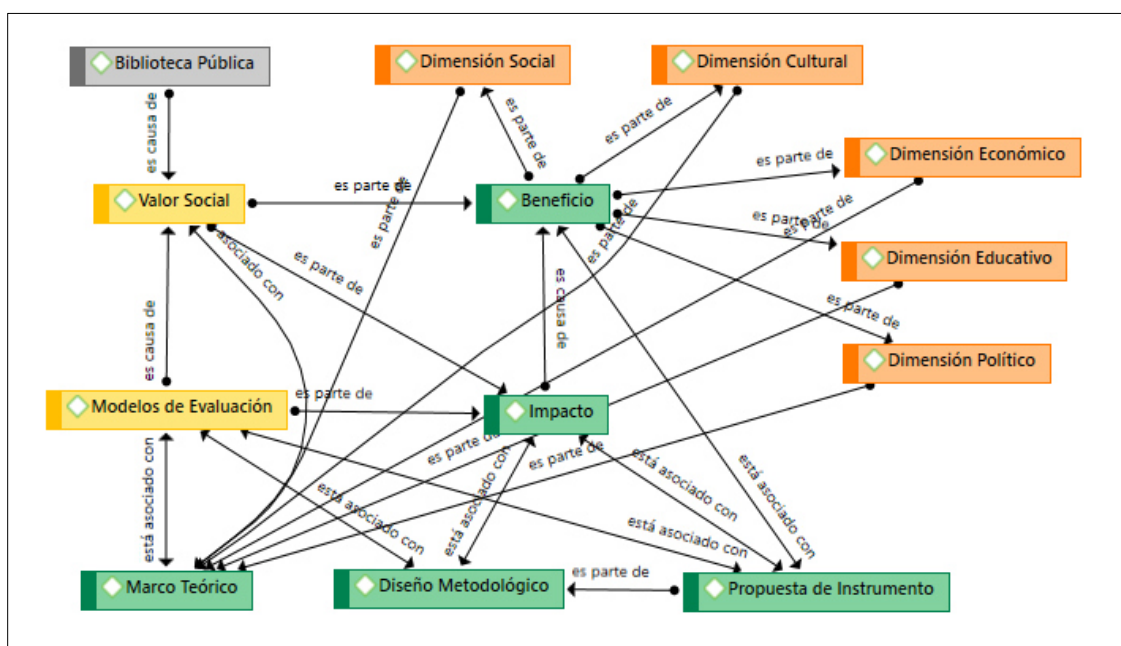
Definición y codificación de las categorías y subcategorías

Categorías	Definición	Código	Subcategoría	Código
Valor Social	Mediante la recogida de evidencia y datos de resultados sobre los servicios y programas se demuestra el impacto y beneficios generados en el individuo y en la comunidad.	VS	Impacto Social	IS
			Beneficio	BE
Modelos de Evaluación	Se desarrolla como un instrumento de medición orientado a demostrar de manera válida y confiable el valor social de las bibliotecas públicas.	ME	Marco Teórico	MT
			Diseño Metodológico	DM
			Propuesta de Instrumento	PI

Por otra parte, en la figura 11, se presentan las relaciones establecidas entre las dos categorías y las subcategorías derivadas de éstas, las cuales se generaron con el programa Atlas.ti 8:

Figura 11

Relaciones entre categorías y subcategorías



Nota: Relaciones de las categorías y subcategorías, resultado obtenido por el software atlas.ti 8 a partir de generar códigos en la literatura ingresada

Estructuración:

En la siguiente tabla se presenta los constructos establecidos en la investigación los cuales y sus respectivos elementos integradores los cuales conforman las categorías, éstos se presentan a partir de la definición operativa del respectivo constructo.

Tabla 9

Definición de los constructos teóricos

Constructo	Elementos integradores	Definición operativa
Valor Social	<ul style="list-style-type: none"> ● Función social ● Efectos negativos ● Efectos positivos ● Servicios bibliotecarios ● Programas ● Beneficios intangibles ● Perspectiva 	<p>Se genera valor social cuando la biblioteca pública orientado en cumplir su función social ofrece servicios bibliotecarios y programas.</p> <p>Estos generan beneficios intangibles en diferentes ámbitos como social, cultural, educativo, político y económico y, a partir de la perspectiva del individuo y la comunidad se determina si los recursos o actividades producen efectos positivos o efectos negativos a fin de al evaluar proponer mejoras para el desarrollo social.</p>

Modelos de Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ● Metodologías ● Método cualitativo ● Resultados ● Instrumentos de evaluación ● Cuestionarios ● Dimensiones de investigación 	<p>Existen propuestas de diseños de modelos de evaluación por Sistemas de Bibliotecas cuyo fin colaborativo se rige en conceptualizar las dimensiones, registrar el valor social de la biblioteca pública según la incidencia del impacto, resultados proporcionados por la construcción y/o adaptación de instrumentos.</p> <p>De tal manera, estos estudios o informes se caracterizan por desarrollar como propuesta instrumentos regidos por la operacionalización de la función social. Con tal evaluación se demuestra de manera válida, según a la institución, el valor social de las bibliotecas públicas a partir de los resultados.</p> <p>Se caracteriza por presentar metodologías, y una matriz de dimensiones, variables y/o indicadores.</p> <p>Con la elaboración y combinación de instrumentos como el cuestionario definido según las dimensiones de investigación señalados por un marco teórico, para evaluar el impacto social e identificar los beneficios de la biblioteca.</p>
Contribución al desarrollo de la comunidad	Biblioteca pública Dimensiones Desarrollo social	La biblioteca pública genera aportes, por lo tanto, contribuye al desarrollo comunitario desde las diferentes dimensiones de la función social como: educativo, económico, político y cultural y accedidos por los servicios y programas que otorga.

3.4.2 Contrastación:

En la siguiente tabla se presenta el contraste de los constructos ya establecidos en el punto anterior. En este se compara entre la teoría existente respecto al constructo que en el estudio son las categorías, y la realidad social. De este contraste surgen teorías que se constituirán como elementos para comprender la teoría general de cada constructo.

Tabla 10

Contrastación de constructos

Constructo	Contraste
Valor Social	<p>El valor social de las bibliotecas públicas depende, de alguna manera, de qué tan bien desempeñen su función y de qué tan bien los servicios bibliotecarios satisfacen las necesidades del ciudadano y su comunidad.</p> <p>La valoración es intangible y depende de la percepción de a partir de cómo el impacto que tienen y de los cuales son valorados por los ciudadanos y las comunidades a las que ofrecen.</p>

<p>Modelos de Evaluación</p>	<p>En la literatura se localiza diferentes estudios en objetivos y metodologías sobre el posible valor de las bibliotecas públicas. Estas utilizan algunas técnicas propias y otras asimiladas de otros modelos.</p> <p>Después de la revisión, conlleva a la reflexión de la necesidad por registrar y demostrar el valor social de una biblioteca. A su vez, se esclarece que la existencia de estudios o informes no solo consiste en ser fuente de recopilar datos, por el contrario, complementa con sistematizar toda la información a fin de mejorar los recursos disponibles, la gestión, los servicios que demandan los ciudadanos y la comunidad en el cual la unidad pertenece.</p> <p>Existen en mayor número estructuras para registrar los resultados de los instrumentos con el propósito de conocer el aspecto económico, es decir, el valor económico. Sin embargo, en menor número se localiza matrices para evaluar el valor social. Estas solo son propuestas y por el momento en número, inferior validadas, y ausentes de indicadores para evaluar el valor social de las bibliotecas.</p> <p>El proponer y registrar indicadores de evaluación para el valor social, permitirá estimar cuánto se beneficia el usuario y el no usuario. Se desarrollaron según la necesidad a valorar cada unidad y coinciden en los instrumentos al estructurarse por cinco dominios en torno al valor social de las bibliotecas públicas.</p>
<p>Contribución al desarrollo de la comunidad</p>	<p>Se determina a partir de la valoración social de los productos, servicios y actividades realizados, propuestos a fin de apoyar y cumplir la misión y la función de la biblioteca pública.</p> <p>Como unidad le surge necesario conocer la valoración desde el enfoque social sobre los servicios y programas que se ofrece, con la finalidad de evolucionar y mejorar tales servicios considerando</p>

	la adaptación de los cambios sociales y bajo el perfil del individuo y la comunidad.
--	--

CAPÍTULO IV. PERSPECTIVAS DEL DESARROLLO DEL ÁREA

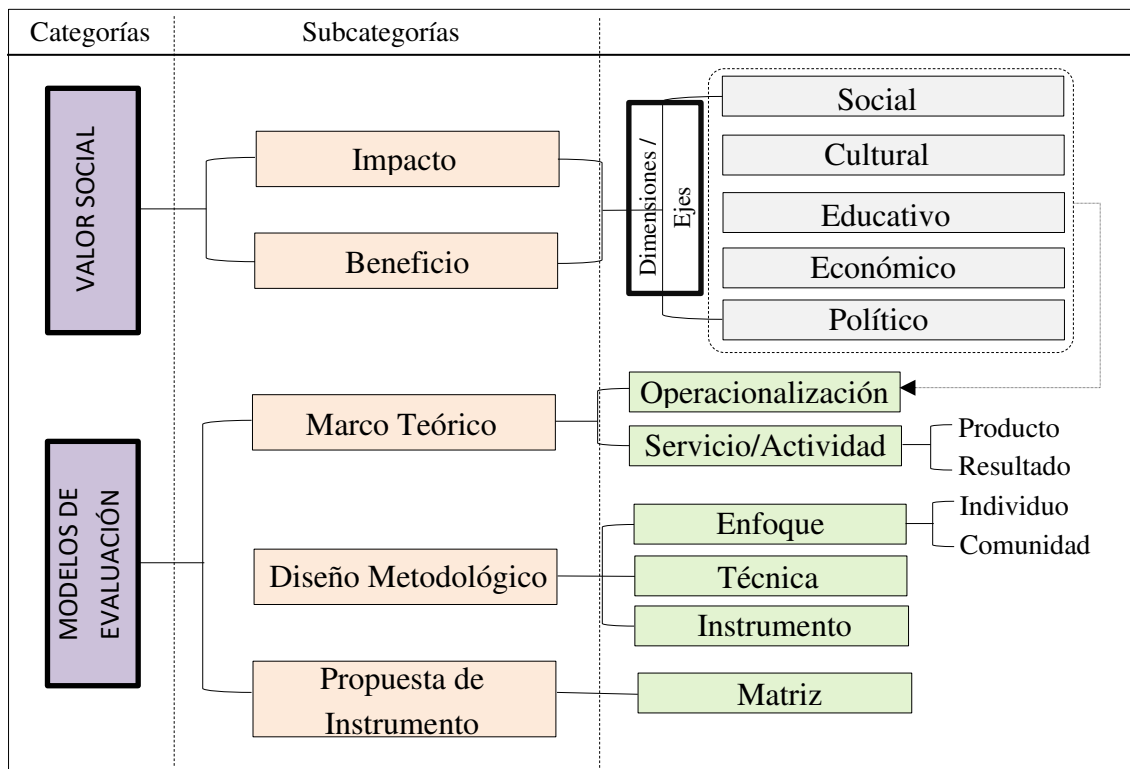
4.1 Áreas principales del trabajo actual

Las áreas del trabajo central se enfocan en las categorías *Valor Social* y *Modelos de Evaluación*, los cuales se incluyen los siguientes:

- Las bibliotecas públicas como medio que contribuye a partir de lo identificado en los resultados los impactos y beneficios tanto al individuo como a la comunidad.
- La dificultad para evaluar los resultados intangibles asociados con los servicios y programas que se ofrece desde las bibliotecas públicas.
- Diseño metodológico de estudios se caracterizan por los enfoques en los resultados sociales y económicos para el ciudadano y la comunidad.
- Existe variación de propuestas de instrumentos en la naturaleza de los métodos y técnicas utilizados en los estudios propuestos en Chile y España.

Figura 12

Categorías y subcategorías del trabajo de investigación



Nota: Elaborado para la comprensión de los elementos con las categorías y subcategorías

El cumplimiento de las funciones de la biblioteca pública se presenta desde un enfoque social el cual propone acciones para el beneficiario en sus principales ámbitos como social, educativo, político, económico y cultural con el fin de aportar a mejoras según las necesidades del individuo y su comunidad.

De este modo, la biblioteca pública analiza su gestión de servicios a partir de los beneficios como efectos positivos y negativos genere desde diferentes ámbitos de la persona, tales como medio de apoyo al aprendizaje, espacio que contribuye con actividades y programas culturales, se incentiva la participación ciudadana y activa en las decisiones políticas, y fortalecer el desarrollo de las personas desde desenvolvimiento con recursos informativos. La biblioteca es un medio, espacio de cambios para el individuo, y de transformación y desarrollo social.

A partir del análisis se deduce que la formulación de modelos de evaluación para la valoración social de las bibliotecas públicas surge en común desde las principales entidades u organizaciones como la Red de Bibliotecas del Gobierno de Navarra con el interés de aportar un instrumento para replicar en otros territorios. Este aporte que busca la uniformidad futura cuando se realice trabajos colaborativos, aunque se distinga las matrices en ciertas secciones lo común es una fundamentación, señalar el programa/servicio que ofrece la biblioteca pública y la relación con cada acción y dimensión.

4.2 Problemas por resolver

El trabajo de investigación ofrece una descripción general de algunos enfoques como estudios de impacto social y las evaluaciones adoptadas para demostrar este valor. Además, identifica temas y cuestiones clave que rodean el concepto del valor de las bibliotecas públicas. De acuerdo con lo aseverado, se rigió en sistematizar la revisión de la amplia literatura respecto a elementos de la valoración, la evaluación y, sobre las propuestas de metodologías según a cada enfoque particular establecido en cada investigación de estudios.

Entonces, el método de esta investigación se enfocó en analizar y describir la literatura localizada, de tal manera que, en la búsqueda se determinó identificar proyectos o propuestas desde países quienes, a partir de su experiencia y razón justificaron el diseño de matrices e instrumentos de evaluación para determinar su

incidencia en la vida de su respectiva comunidad. Países como Chile y España son los principales, también Colombia quien se guio de la experiencia de España, país aliado para adaptarlo a su realidad y sus bibliotecas públicas. Entonces, los criterios estratégicos para el desarrollo del trabajo de investigación fueron entre el análisis de la literatura y los estudios, los cuales iluminaron en la comprensión de cómo se demuestra el valor social de las bibliotecas públicas y cuáles son los elementos que coinciden en los métodos de evaluación propuestos.

Las bibliotecas públicas, marcan en la vida de los usuarios individuales y sus comunidades locales. Togores (2014), ARSChile (2012), CERLALC-UNESCO (2012), Hyusmans y Oomes (2013), entre otros trabajos de estos investigadores ha ayudado en la investigación a identificar cómo inciden en las personas, identificar el valor social y la diferenciación con el valor económico, significancia y a reconocer su contribución. Asimismo, con la revisión de la literatura, se conoció los problemas y/o retos que enfrenta tanto el tema y los investigadores en esta área de la investigación: *Modelos de Evaluación y Valor Social*.

De ahí que, en el siguiente párrafo se aborda los problemas por resolver de acuerdo a las categorías desarrolladas, a fin de la comprensión del desarrollo del objeto de estudio:

- **Diferenciación de conceptos y relación entre resultados, impacto, efecto, beneficio y valor social**

Existen investigadores quienes diferencian la denominación. Para su comprensión se conceptualiza los términos. Respecto al primero en mención, se indica como contribución a las actividades de los usuarios mientras que el impacto son los efectos del servicio tanto el individuo como en su entorno, y que, a partir de la perspectiva del usuario, se evidencia la mejora en el ámbito educativo, económico, cultural y social.

A partir de ello, se estimula a comprender que el impacto deriva según el efecto del servicio y puede percibirse como un resultado beneficioso o negativo. De hecho, medir el valor significa medir los beneficios obtenidos en el individuo y en la comunidad.

- **El gran potencial de las bibliotecas públicas para contribuir a los resultados e impactos tanto para el individuo como a la comunidad**

Los investigadores y las instituciones se han enfocado en ejecutar modelos de evaluación validados y estandarizados con enfoque medible como fin de medir el uso de los servicios propuestos desde la biblioteca y demostrar el cumplir con los objetivos. Estos se caracterizan por registrar de la evaluación los resultados a través de herramientas que se encargan en demostrar lo cuantificable el valor de los servicios de bibliotecas públicas en los usuarios.

De hecho, el valor se usa en mayor frecuencia y se recupera en estudios para demostrar el valor económico para evidenciar a autoridades el por qué y en qué se invierte del financiamiento, es más rendir cuentas del costo y beneficio. Sin embargo, con la investigación que para determinar el valor de un servicio y/o programa, no solo son en términos económico. Diferentes investigaciones, abordan la necesidad de determinar ambos valores para un estudio más completo, es decir, el desempeño bibliotecario, el rendimiento y el impacto del valor económico si bien demuestra la calidad de servicio de una biblioteca, esta se complementa al incluir términos intangibles del usuario.

- **La dificultad para evaluar los resultados intangibles de las bibliotecas públicas y como beneficios y contribución al desarrollo comunitario**

El interés por demostrar los beneficios que genera los servicios o actividades de las bibliotecas públicas a la comunidad se justifica por los autores como oportunidad de identificación e innovación. De esta manera, el enfoque de evaluación para conocer el desempeño por la medición cuantificable de productos se ha complementado con la consideración de la evaluación de los resultados desde agentes de interacción y la razón de ser de las bibliotecas: el usuario y, con ello de manera completa demostrar el valor para el individuo y el desarrollo.

Los modelos de evaluación garantizan el conocer el nivel de aporte estás deben estar estructurados bajo una lógica y, respecto a ello, son en menor cantidad los que presentan qué dimensiones, variables e indicadores se deben considerar para la elaboración de instrumentos los cuales permiten evaluar la percepción del usuario y detectar el valor de las bibliotecas públicas. Pues, no existe un modelo con metodología única, las diferencias se caracterizan por la propuesta de cada

institución, quienes para conocer el impacto e identificar del valor de sus servicios por la comunidad se orientan en sus necesidades y criterios particulares, después, de la obtención de la data pretenden compartir en informes o en mayor medida en estudios regidos por un marco la experiencia para ser referenciados por la comunidad académica.

Es importante tener en cuenta que para demostrar el valor social consiste del requerimiento fundamental de una evaluación y, para interpretar los resultados se rige a partir de los beneficios intangibles, los cuales se obtienen a partir de cada percepción del usuario y no usuario sobre un servicio en particular, estos pueden calificar de manera diferente un mismo servicio en razón a su experiencia. Aunque la propuesta y matriz del modelo se ha ampliado para incluir a la población para conocer la evaluación del valor, quienes son los principales recursos e insumo para conceptualizar el valor social como derivado de una prestación de servicios eficaz y eficiente, los resultados del servicio y el impacto social.

- **Uniformidad de términos: evaluación de impacto, medición de resultados, o evaluación del valor social**

Se ha detectado en la literatura la falta de consenso sobre el significado y el uso de estos términos: evaluación de impacto, medición de resultados y evaluación del valor social. Muchos investigadores son influyentes en la confusión aseverado al identificar en la redacción de sus investigaciones uno o más términos, en referencia a un mismo concepto o diferentes y, a menudo, sin aclaraciones entre términos.

- **Variación en la naturaleza de los métodos y técnicas de investigación utilizados**

¿Cómo las bibliotecas públicas tienen un impacto en el bienestar del individuo y en su comunidad? Es la pregunta que estas se formulan y del cual incentiva a las instituciones e investigadores a desarrollar métodos o de manera incipiente pero significativas matrices para demostrar el valor a partir del impacto de los servicios y programas de las bibliotecas públicas según lo manifestado para el desarrollo del individuo y la comunidad.

Son pocos los países que a través de sus sistemas de bibliotecas y trabajo colaborativo con profesionales en el campo y de interés han desarrollado metodologías para medir y por ende comunicar que su biblioteca pública apoya al

desarrollo integral del ciudadano. Estos se caracterizan por sistematizar los resultados desde diferentes niveles y comunicar que en los usuarios se generan cambios en ámbitos relacionados con la función social, aunque estas valoraciones son intangibles no es imposible de sistematizar y valorar.

De hecho, existe una normativa internacional ISO 16439:2014, el cual es el documento que señala entre definiciones, metodologías y técnicas de evaluación de impacto de las bibliotecas, en específico las académicas y en menor desarrollo las públicas, sin embargo, no es marco de referencia en los estudios que se ha identificado, debido a que no se caracteriza como un método adecuado para evaluar el impacto social de una biblioteca pública y del cual se espera se incluya indicadores para valorar el enfoque social de los servicios y actividades que ofrecen.

4.3 Interpretaciones

Las bibliotecas públicas son unidades que dispone de servicios no solo con el propósito de satisfacer las necesidades del individuo y la comunidad, sino de operar dentro del contexto en donde contribuirán en la construcción de una localidad, región y nación informada, cultural y democrática. Por lo que, se asevera la renovada definición, que comprende a ser un centro de actividades sociales, recreativas y culturales, en el cual todo ciudadano sin distinción se integra y puede disfrutar de las funciones.

Los términos valor social, beneficios sociales, capital social o impacto social se utilizan tanto de manera consecuente e incluso de la misma forma según la literatura encontrada, pero éstos son complementarios y se diferencian de acuerdo a enfoques. Para identificar el valor de la biblioteca pública se distingue dos grupos: económico y social, según los antecedentes que permitían poner la reflexión del tema del valor social y económico a fin de conocer la capacidad real de generar valor a la ciudadanía.

En el ámbito social, se desea conocer la capacidad de generar beneficios tanto a los individuos como a las comunidades donde las bibliotecas se ubican, entonces se requiere de la evaluación. Sin embargo, el valor social es más difícil de medir, ya que, las bibliotecas ofrecen como: elemento difusor de la cultura, garantizar la interacción social, permitir el acceso de recursos de información a personas de manera gratuita, pues en este caso, no se requiere al uso de fórmulas matemáticas para asignar valor ya que son incalculables.

Para la comprensión se presenta el siguiente ejemplo, una biblioteca pública proporciona ayuda a una persona para encontrar un trabajo o para mejorar dentro del trabajo en el cual se desenvuelve, entonces, este impacto expresado en beneficios en el individuo no tiene precio y poner un valor económico es inválido, porque la expresión es de enfoque social por dos motivos: difícil de calcular por la magnitud y difícil de valorar lo intangible.

De hecho, instituciones toman conciencia de cómo proyectar en la sociedad la inversión al ofrecer servicios y cómo estos lo benefician en términos sociales no cuantificables. Se establece un marco conceptual donde se identifica qué beneficios generan a partir de dimensiones y con el objetivo de ser el modelo de éxito en otras unidades para incrementar el valor social, los organizadores crean la estructura de los instrumentos cuantitativo y cualitativos, como necesarios para examinar y por ende mejorar tal valor.

De los modelos de evaluación identificados, los cuales se seleccionaron porque se rigen de una matriz y un diseño metodológico, además de estar regido por un marco teórico, se confirma las diferencias en cuanto al considerar elementos y dimensiones. Estos si bien parten de un solo objetivo; medir y demostrar el valor social, se caracterizan por sus principales particularidades. España y Chile consideran las dimensiones de impacto de la función social para la construcción de instrumentos, sin embargo, estos lo denominan de diferentes maneras, de la misma forma en la sistematización en la matriz de los resultados, cada uno varía por considerar elementos sustentado por los criterios y objetivos de su evaluación.

La principal diferencia entre ambos países es conoce desde la denominación de la propuesta. En Chile se reconoce su aporte desde un manual el cual evalúa y demuestra la contribución de las bibliotecas públicas, mediante la operacionalización de la función social, propone la elaboración de instrumentos con el soporte de indicadores para medir los resultados. En cambio, en España, se orienta en presentar una matriz para registrar los resultados obtenidos por la aplicación de instrumentos, los cuales se estructura por dimensiones mas no se consideran indicadores. Aunque en el primero, sus creadores aseveran no ser modelo para estudios, en esta investigación entre sus criterios de selección considera como referencia para futuros estudios por su avance y orientación en la materia.

Tabla 11

Comparación de las propuestas de modelos de evaluación

Modelo de Evaluación		España	Chile	Colombia
		Diputación de Barcelona (DIBA)	ARSchile-CERLALC -DIBAM	Luis Roberto Téllez Tolosa
Marco teórico	Operacionalización	Función identificada a partir del impacto social y los cuatro ejes: <ul style="list-style-type: none"> - Eje cultural - Eje social - Eje económico - Eje educativo-informativo 	Función según dimensiones de cinco áreas: <ul style="list-style-type: none"> - Capital humano y cultural - Capital social - Capitalización económica - Inclusión digital - Percepción del desarrollo comunitario 	Categorías, aspectos estructurales de la función social como función democrática: <ul style="list-style-type: none"> - Participación ciudadana - Democratización - Capital social - Desarrollo humano
	Servicio/Actividad	Estudio que analiza y mide el valor público de la Red de Bibliotecas Municipales.	Identificar el impacto y efectos a través de los programas y servicios.	Identificar los servicios bibliotecarios

Diseño metodológico	Enfoque	Beneficios sociales según: - Perspectiva del individuo - Perspectiva de la comunidad	Efectos de la biblioteca pública en la localidad y en los usuarios directos e indirectos con los cuales interactúa.	Enfoque epistemológico hermenéutico-interpretativo del individuo y comunidad.
	Técnica	<u>Cualitativa</u> : revisión y análisis documental de investigaciones, estudios o marcos de referencia internacional	<u>Cualitativa</u> : entrevista, grupos de discusión <u>-Cuantitativa</u> : análisis estadístico	<u>-Cualitativa</u> : investigación de los grupos de discusión, entrevista local <u>-Cuantitativa</u>
	Instrumento	Documentos de registro	-Cuestionario, focus groups -Observación participantes	-Estudios de caso, grupos focales, grupos de discusión -Encuesta online

Propuesta de diseño	Matriz	<p>Con proximidad presenta la mejora de sus servicios. Evidencia la incidencia a cambios y reflejan el perfil de la ciudadanía a través de la matriz de sistematización. Estructurada según elementos: “eje, beneficio social, conceptualización, acciones y herramientas, servicios y beneficios concretos” (Togores, 2015, p.9).</p>	<p>Presentar un marco metodológico el cual mida la contribución y comprender el impacto de las bibliotecas públicas al desarrollo de las comunidades. En el manual presenta “la matriz de dimensiones, variables e indicadores ordenados según: efectos directos, efectos mediatizados por usuarios y percepción de efectos en la comunidad” (Dibam, 2011, p.143).</p>	<p>Se identifica la representación social que tienen las personas de Bogotá sobre la biblioteca pública a partir de los resultados obtenidos por la matriz, el cual la estructura considera los siguientes elementos: dimensión, acciones, fundamentación y programa/servicio en bibliotecas públicas.</p>
----------------------------	--------	--	--	--

Entonces, la biblioteca pública determina un valor significativo a la disponibilidad de los servicios y programas dirigidas a sus respectivas comunidades sobre la base de los datos cualitativos y cuantitativos recopilados, los cuales demuestran quién usa las bibliotecas, por qué, qué servicios valoran más y cómo ven que se desarrollen en sus comunidades. Así también, en los estudios y propuestas localizados para comparar y analizar presentan la descripción general de los propósitos y métodos utilizados en su investigación de impacto y lo difunden a través de experiencias las cuales de manera sistematizada se ilustran en matrices.

Mediante la tabla 11 se destaca la relevancia del presente trabajo de investigación al proporcionar una descripción comparativa de los modelos y propuestas de evaluación para conocer el valor social mediante el impacto social y beneficios en bibliotecas públicas. Para su desarrollo, en primer lugar, se orientó de una revisión de la literatura publicada durante los últimos años, considerada de basarse en la literatura más actualizada ya que el énfasis en particular era localizar las más recientes evaluaciones de impacto realizadas en instituciones.

Con respecto al párrafo anterior, la evidencia de esta revisión son los casos localizados que indican que como instituciones están conformados por sistema o red de bibliotecas y de las que integran tienen un impacto en el desarrollo personal tanto en el individuo como en su comunidad. Además, teniendo en cuenta los diversos aspectos de las metodologías propuestas y los posibles impactos sociales que se evalúa. De esta manera, este estudio es un intento en el contexto de comparar y presentar cómo se mide el valor social de la biblioteca pública.

Las propuestas surgen a partir de la cuestión ¿por qué es importante conocer el valor? Si bien las bibliotecas públicas hacen un excelente trabajo al promover su papel al brindar acceso a información, recursos educativos, culturales y acceso a la tecnología mediante los servicios y programas, también deben promover tanto el valor económico como el social del espacio de la biblioteca pública. En cuanto a social pues se requiere más que sacar números; requiere contar historias del usuario como no usuario, convincentes sobre cómo se usa el espacio de las bibliotecas públicas a fin de recordar al ciudadano que los espacios que brindan las bibliotecas públicas son, un medio y recurso que garantiza el desarrollo de una localidad.

Entonces, las experiencias de países y respectivas instituciones se conocieron gracias a la publicación y libre acceso a los estudios de valor social, económico de sus respectivas bibliotecas, a mencionar son: Consorcio de Bibliotecas de Barcelona, España y, ARSChile en solicitud de DIBAM-CERLAC en Chile. Ambos países justifican la razón por enseñar al ciudadano a reconocer el fin y la existencia de una biblioteca para su vida y, para tal propósito, desde sus objetivos pretender comunicar el sentido de las unidades al otorgar beneficios por servicios al desarrollo integral como persona, es decir promulgar la comprensión del valor.

Sus fines coinciden, asimismo, con su difusión pretende incentivar a profesionales a difundir conciencia al proyectar en la sociedad a la biblioteca pública como un ser vivo, que, si bien garantiza el retorno de la inversión, es el organismo social que ofrece servicios con y para la sociedad. Diban, además, pretende cuestionar en la población a identificar a la biblioteca no solo como una máquina o ente universal sino como una unidad que corresponde al individuo y a comunidades, del cual debe ser concebido como una potencia para el desarrollo de sus vidas.

España, se identifica como uno de los principales países, en abordar materia de valor social y económico de las bibliotecas. El Consejo de Cooperación Bibliotecaria, en su plan estratégico en el 2013 optaron por hacer frente a las demandas de necesidades con el fin de demostrar desde la percepción del usuario y profesional la igualdad en importancia del valor económico y social. En la actualidad, basado en sus resultados se orientan en impulsar y emprender a aplicar el proyecto de Navarra en algunas regiones del país con características concretas y regidas para bibliotecas públicas.

Conocer la opinión de la ciudadanía de los servicios es la base de impulso de ambos estudios, por la necesidad de demostrar con datos y argumentos cómo a los ciudadanos las bibliotecas públicas se consideran espacios básicos e imprescindibles para mejorar sus vidas. Estos modelos se caracterizan en común por presentar un instrumento el cual pretende crear conciencia y ofrecer más objetivos en el aspecto social que la económica. España publica un estudio más completo ya que enlista cada beneficio según el fin económico y social. Aunque, son importantes aportes, es necesario incidir definir y uniformizar aspectos considerados de cada modelo.

En el estudio en Navarra, las bibliotecas prestan los servicios de manera gratuita y los ciudadanos no conocen los valores que reciben y aportan en sus vidas, por lo que, consideraron necesario traducirlas. A partir, de los resultados que se obtienen de las encuestas a la ciudadanía, los profesionales de la unidad repercuten en cómo organizar y gestionar los servicios además de mejorar en cómo planificar sus actividades. Para los ciudadanos no es lo mismo trabajar para los ciudadanos que con los usuarios y los estudios permiten acercarse y estar presentes en las demandas de la comunidad.

Como se ha dicho, para obtener elementos de análisis en cada estudio se enfocaron en los ciudadanos, quienes se involucraron en los proyectos y permitieron recolectar sus percepciones sobre el servicio y/o programa que frecuenta. De acuerdo a la literatura se determina que evaluar los servicios bibliotecarios es una actividad compleja, por lo que surge en la investigación la cuestión de ¿en el marco del estudio de valor la persona cómo puede definir esos servicios a evaluar y cómo se califican o se valoran?

Se debe agregar que aplicar los modelos de evaluación debería ser con el fin de evaluar de manera integral a la unidad de información, tanto en el valor social y en el económico, ya que, no se puede abordar la efectividad de los servicios desde la ciudadanía solo con la medición monetaria, requiere del conocer los otros valores de característica intangible y conmensurables de lo que produce la biblioteca en términos del bienestar tanto individual como colectivo. Entonces, primer acercamiento del estudio de valor es pública, y para ello se requiere realizar un marco conceptual como estudio único que uniera o se interpretara ambos para recoger el valor económico y social de unidad.

Se debe agregar que, en el contexto es diferente, se ha localizado modelos de evaluación validados para calcular y medir solo el impacto de los servicios en la ciudadanía desde el enfoque económico. Las instituciones que sugieren la uniformidad de estudios como el caso español, propone modelos independientes, pero asevera que en la unidad la evaluación económico y social son necesarios. El cual es respaldado por la presente investigación, el cual cuestiona e ilustra el por qué es necesario evaluar y desarrollar matrices para valorar lo social de la biblioteca pública.

Además, en el proceso de investigación se observa que, con el análisis cualitativo y cuantitativo se acerca a la ciudadanía mediante la formulación de preguntas como: qué

es lo que piensa, que significa para ellos, y porque creen que es valiosa, esto permitió identificar las técnicas con el análisis de contenido se pudo corroborar categorías de la literatura que emergen desde la función de las bibliotecas públicas.

4.4 Propuestas

Las bibliotecas públicas promueven a través de acciones las funciones que lo conforman, se propone que ésta debe denotar en su facultad una condición de permanencia, flujo y convivir para la sociedad. Existen testimonios de investigadores quienes señalan que no existe otro espacio como el de las bibliotecas públicas, que ha logrado sobrevivir frente a los cambios y dificultades como la privatización y el desarrollo de las tecnologías, referente a la adaptación se debe pretender ser reconocido y percibido por la comunidad.

Si bien, bibliotecas públicas apoyan la construcción y el desarrollo de la comunidad desde diferentes ámbitos de la función social. No solo consiste en el entender tales funciones como el cumplimiento de satisfacción de necesidades de la comunidad sino también, ser el espacio de necesidad para la perduración de la función de la institucionalidad bibliotecaria como legado de la continuidad de la memoria comunal. Respecto a ello, se enfatiza que el rol del bibliotecario debe ser considerado como ser integrante de la biblioteca pública, quien establece y ejecuta acciones por y para la comunidad.

Asimismo, como la biblioteca es la organización que contribuye en el desarrollo comunitario, demostrado por la literatura el cual se esfuerza por obtener un “retorno” social de sus inversiones, que, a través instrumentos de investigación y caracterizado por la combinación de instrumentos, permite medir varios aspectos del valor social tales como el impacto según los beneficios de la biblioteca pública. Todavía cabe señalar que, si bien se identifican intentos por captar el significado de las bibliotecas públicas para los usuarios a través de los instrumentos como las encuestas, estas se caracterizan por estar en su mayoría alineadas con la evaluación de eficiencia o evaluación del desempeño de las bibliotecas.

Aunque estas medidas se registran y analizan como datos estadísticos, no registran resultados directos sobre el valor social de la biblioteca según el usuario, así medir y divulgar el impacto que genera su vida. Por lo que, los modelos de evaluación si

pretende obtener tal información, deben ajustarse para cumplir dos aspectos: especificar indicadores dirigidos o adaptados a bibliotecas públicas y desarrollar un marco teórico único o al menos un inventario de los recurrentes dominios sociales, donde se espera el impacto y los beneficios de las bibliotecas públicas.

Conviene subrayar que en las propuestas de estudios según sus modelos y matrices para la evaluación se ha identificado que éstas divergen y no está claro qué enfoque o dominio social debe regirse, en caso se proponga a adaptar a otras realidades. A partir de ello, el objetivo de la investigación es, por tanto, descriptivo para analizar y comunicar el necesario desarrollo de un marco teóricamente único e inspirado para estudiar el valor social, según la combinación de instrumentos de medición que ayuda a identificar el impacto y a constituir la operacionalización del marco en cinco posibles dominios: social, económico, educativo, cultural y político.

En otras palabras, tales dominios son necesarios definir ya que, y según la literatura, son considerados para estructurar los instrumentos como el cuestionario, con fin de ilustrar la experiencia del usuario sobre el dominio en resultado. Por lo que, con el estudio cualitativo e incluso cuantitativo permite valorar los beneficios. Al aplicar el instrumento se obtiene resultados que ayudan a identificar y enriquecer conceptualmente los dominios expresados en un marco teórico que guiará el desarrollo del estudio de evaluación.

En suma, el estudio comparativo presenta una radiografía sobre la proximidad existente en la literatura sobre los modelos propuestos para evaluar varios aspectos del valor social como impacto y beneficios de las bibliotecas públicas y así determinar la contribución para el desarrollo de la comunidad. Por otro lado, ante la falta de uniformidad de los estudios que revelen cómo valorar a partir de los programas y actividades de la biblioteca pública, se compromete el investigador a proponer y estructurar uno respetando los precedentes modelos, para adaptarlo a la realidad de la biblioteca pública peruana.

CONCLUSIONES

El valor social de las bibliotecas públicas depende, de qué tan bien desempeñen su función desde los distintos ámbitos en donde se desenvuelve el ciudadano. Determinar que los servicios o programas satisfacen a las demandas y las necesidades de los usuarios y no usuarios depende de la influencia en el desarrollo. Por eso, desde la unidad resulta difícil valorar, ya que no depende la evaluación de medir el impacto con datos estadísticos, van más allá de contar los productos, la evaluación se otorga a resultados intangibles.

Como todavía faltan medidas estandarizadas para estos valores, muchas instituciones los cuales conforman red de bibliotecas, e investigadores han desarrollado estudios como propuestas para desarrollar estas medidas de evaluación sobre la valoración a partir de los resultados en el individuo y comunidad. En este trabajo de investigación de metodología descriptiva se esboza la comparación y análisis del fundamento de cada modelo de evaluación de dos países, Chile y España y, de mención participativa a Colombia. Quienes con un equipo de expertos ha propuesto en el desarrollo de instrumentos de medición orientados a demostrar de manera válida y confiable el valor social de las bibliotecas públicas.

Cada estudio se orientó en contribuir a mejorar la situación de otras instituciones, según sus realidades, a través del aporte de un marco teórico para determinar el valor social, así también de la propuesta de la combinación de instrumentos de medición esquematizado según la operacionalización de la función social. Respectivamente, mediante el análisis y comparación se determina que cada biblioteca pública genera valor, los cuales se documenta a fin de demostrar al individuo, a la comunidad y autoridades representativas los beneficios sociales a partir de ejes.

Por lo tanto, con la medición en las instituciones de estudio se asevera que, al obtener resultados intangibles, éstos se relacionan y pertenecen a más de una dimensión, esto se debe a la percepción de cada usuario quien al interactuar con los instrumentos determinan el impacto social de una actividad y servicio a partir de su interpretación según el beneficio y efecto. Para la investigación se concluye que las dimensiones corresponden a cinco dimensiones correspondientes a la función social: económico, cultural, educativo, político y social aseverado como tal a partir del análisis y similaridad de cada elemento propuesto en cada estudio para registrar tales resultados.

RECOMENDACIONES

Las bibliotecas públicas generan impacto en el desarrollo del individuo y su comunidad, por las que se diseñan servicios y actividades desde distintos ámbitos de sus funciones. Por lo que, es evidente que es el medio que otorga valor y éste se evalúa a partir de la percepción del individuo o comunidad, al conocer qué tan bien satisfacen a sus necesidades. Entonces, la valoración se obtiene según los beneficios sociales generados en el usuario que frecuenta como en el no usuario, por lo que surge la necesidad de articular una herramienta que permita hacer un seguimiento del impacto social.

El contexto social en el que operan las bibliotecas públicas ha y continuará cambiando. Existen desafíos que obstaculizan el cumplimiento de la función de la biblioteca, desde la percepción de la población en reconocer como medio que ofrece servicios para el desarrollo personal y de la comunidad, hasta factores como falta de apoyo de las autoridades de los gobiernos locales y nacionales al no otorgar recursos económicos de ayuda a potencializar e implementar más servicios. Por lo tanto, en la comunidad peruana muchas organizaciones y profesionales, aunque son conscientes de la situación deben instar en documentar su valor social y demostrar su relevancia y contribución para el desarrollo de una localidad.

Los bibliotecólogos al laborar o estar a cargo de unidades deben proponer y ejecutar la evaluación del valor social en Perú, si bien se orientan en las políticas de su institución, éstas no deben desorientarse en estructurar un modelo cualitativo y cuantitativo con base a la función social para valorar y mejorar, los programas y servicios que ofrecen. Aunque, en la actualidad no hay uniformidad en la matriz de registro de los resultados se recomienda como referencia el diseño metodológico de la propuesta de España, ya que es más dinámico y entendible, además de considerar elementos como los beneficios, la operacionalización de la función social en relación con cada servicio y programa propuesto.

Dado que, cada estudio o informe presenta metodología éstas se diferencian entre sí según el equipo de elaboración y criterios de selección, aunque, ambos orientados desde su realidad nacional. No obstante, desde la comparación se cuestiona y es comprensible que el futuro investigador cuestione la fiabilidad de los resultados, del cual es razonable la existencia de ciertas divagaciones en cuanto a implementación, por lo que, se insta a

instituciones interesadas e involucradas como la BNP, e investigadores a desarrollar programas académicos con temática del valor público de las bibliotecas públicas a fin de convocar y reunir a principales representantes internacionales a compartir sus experiencias a evaluar el valor de los servicios y actividades. De esta manera, se pretenderá establecer vínculos y comunidades de prácticas con grupos de interés, a fin de comprender qué considerar y aprender el cómo evaluar y sistematizar los resultados.

REFERENCIAS

Libros

- Berryman, J. (2005). *Sustaining Communities: Measuring the Value of Public libraries*. State Library of NSW for the Public Library Network Research Committee. https://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/sustaining_communities.pdf
- Beyond Access (2012). *Libraries powering development: how public libraries contribute towards reaching the Millennium Development Goals*. Beyond Access. http://beyondaccess.net/wp-content/uploads/2013/07/Beyond-Access_MDG-Report_EN.pdf
- Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe. (2012). *La contribución de las bibliotecas públicas al desarrollo de los países: una agenda de investigación CERLALC-UNESCO*. CERLALC-UNESCO. Recuperado de <https://cerlalc.org/publicaciones/la-contribucion-de-las-bibliotecas-publicas-al-desarrollo-de-los-paises-una-agenda-de-investigacion/>
- Dent, V. F., Goodman, G., & Kevane, M. (2014). *Rural community libraries in Africa: challenges and impacts*. IGI Global. <http://services.igi-global.com/resolvedoi/resolve.aspx?doi=10.4018/978-1-4666-5043-5>
- Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (2011). *Manual de aplicación de un modelo de evaluación para identificar el aporte de las bibliotecas públicas en el desarrollo de sus comunidades*. CERLALC-UNESCO. <https://cerlalc.org/publicaciones/manual-de-aplicacion-de-un-modelo-de-evaluacion-para-identificar-el-aporte-de-las-bibliotecas-publicas-en-el-desarrollo-de-sus-comunidades/>
- Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (2012). *Modelo de evaluación para identificar el aporte de las Bibliotecas Públicas en el desarrollo de comunidades DIBAM-CERLAC*. CERLALC-UNESCO. http://cerlalc.org/wp-content/uploads/2017/04/PUBLICACIONES_OLB_Modelo_evaluacion_aporte_bpublicas_desarrollo_01012012.pdf

- Gauder, B. (2011). *Perceptions of libraries, 2010: context and community*. OCLC Online Computer Library Center.
<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED532601.pdf>
- Gómez-Yáñez, J. A. (2014). *El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas. Informe de resultados*. Fesabid.
<http://www.fesabid.org/node/1049>
- Hernández, H. (Coord.) (2016). *Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra*. Gobierno de Navarra, Consejo de Cooperación Bibliotecaria. http://www.elvalordelasbibliotecas.es/wp-content/uploads/2016/04/info_elvalor_1604.pdf
- Horrigan, J. B. (2015). *Libraries at the crossroads. The public is interested in new services and thinks libraries are important to communities*. Pew Research Center. <http://www.pewinternet.org/2015/09/15/libraries-at-the-crossroads/>
- International Federation of Library Associations and Institutions (2016). Access and opportunity for all: How libraries contribute to the United Nations 2030 Agenda. *The Hague, IFLA*. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-es.pdf>
- Manjarrez, C. A. (2007). *Making cities stronger: public library contributions to local economic development*. The Urban Institute. <https://www.urban.org/sites/default/files/publication/46006/1001075-Making-Cities-Stronger.PDF>
- Light, B., Houghton, K., Burgess, J., Klaebe, H., Osborne, R., Cunningham, S., & Hearn, G. (2016). *The impact of libraries as creative spaces*. Digital Media Research Centre Coordinator y Queensland University of Technology.
<http://usir.salford.ac.uk/id/eprint/40536/>
- Mujika, A., Ayerbe, M., Ayerbe, O., Elola, A., & Navarro, I. (2010). *Manual para la autoevaluación del capital social en las organizaciones*. Fundación Deusto: Instituto Vasco de Competividad.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=732930>
- Ríos, J., & Ramírez, C. A. (2016). *El valor social de las bibliotecas y de la información*. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L86/2/valor_social_bibliotecas_informacion.pdf

Ríos, J., & Ramírez, C. A. (Eds.) (2013). *Agendas de investigación en bibliotecología e información: tendencias nacionales e internacionales*. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

https://www.researchgate.net/publication/325723596_Agendas_de_investigacion_en_bibliotecologia_e_informacion_tendencias_nacionales_e_internacionales

Togores, R. (2014). *El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: el caso de la red de bibliotecas municipales*. Diputación de Barcelona. https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor_social_bibliotequesXBM_cast.pdf/02926665-2d7e-4044-88c2-9634abed0c89

https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor_social_bibliotequesXBM_cast.pdf/02926665-2d7e-4044-88c2-9634abed0c89

Togores, R. (2014). *El valor de les biblioteques públiques en la societat: el cas de la Xarxa de Biblioteques municipals*. Diputació de Barcelona.

<https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/El+valor+de+les+biblioteques+p%C3%BAbliques+en+la+societat+E-LLIBRE.pdf/47985f87-05a6-4551-a9d9-53e17329fd9d>

Capítulo de libro

García-Febo, L. (2010). Los programas sociales y educativos de la Biblioteca Pública de Queens (Nueva York). En J. Castillo, J. A. Gómez & P. Quílez (Eds.), *La biblioteca pública frente a la recesión acción social y educativa* (pp. 189-198). ANABAD. <http://eprints.rclis.org/15479/>

Gómez-Hernández, J. A., Romero-Sánchez, E., y Hernández-Pedreño, M. (2017).

Metodologías de investigación cualitativa de la función social de la biblioteca pública. En A. Cuevas-Cerveró, S. Sánchez-Cuadrado, M.T. Fernández-Bajón & E. Simeão (coords.), *Investigación en Información, documentación y sociedad. Perspectivas y tendencias*, (pp. 431-444). Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Documentación. <https://eprints.ucm.es/49084/13/LIBRO%201%20Investigacion%20en%20informacion.pdf>

Sierra, R. (2018). Apropiación social de la Biblioteca Pública. Universidad Nacional Autónoma de México. En J. Ríos Ortega (coord.), *Experiencias y percepciones de las bibliotecas ante el desafío del desarrollo sostenible*. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (pp. 115-129).
http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL1013

Artículos académicos

Aabø, S. (2005). The role and value of public libraries in the age of digital technologies. *Journal of Librarianship and Information Science*, 37(4), 205-211. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0961000605057855>

Aabø, S. (2011). The value of public libraries: a socio-economic analysis. In Belotti, M. (ed.). *Verso un'economia della biblioteca: Finanziamenti, programmazione e valorizzazione in tempo di crisi*, Editrice Bibliografica, Milano (pp. 169-176).
https://odahioa.archive.knowledgearc.net/bitstream/handle/10642/674/804033p_ost.pdf?sequence=2

Alejos, R. (2013). Dimensiones de la biblioteca pública: inclusión social desde el Sistema Nacional de Bibliotecas del Perú. *Accesbib: revista de bibliotecología y ciencias de la información* 2(2), 29-42. <http://eprints.rclis.org/24413/>

Alvim, L., & Calixto, J. A. (2016). Content analysis model to analyze facets of social mission of public library on the Facebook and in the websites. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 5(1), 165-176. <http://www.qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/314>

Avedoy, T., & Ortiz, O. (2011). Bibliotecas públicas y capacidades sociales para el desarrollo local. *Estudios Sociológicos*, 24(85), 241-281.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6164084>

Bailac, A. (2004). Los usuarios y los profesionales de la biblioteca pública en el nuevo entorno de la sociedad de la información. *Pez de plata: Bibliotecas Públicas a la Vanguardia*, 1(1), 1-10. <http://eprints.rclis.org/6429/>

- Bailac, A. (2017). Valor económico de la biblioteca pública: ¿no es mejor hablar de retorno social? *Anuario ThinkEPI*, 11(1), 129-131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6008449>
- Barclay, D. A. (2017). Space and the social worth of public libraries. *Public library quarterly*, 36(4), 267-273. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01616846.2017.1327767>
- Bawden, D, Calvert, A, Robinson, L., & Urquhart, C. (2009). Understanding our value: Assessing the nature of the impact of library services. *Library and Information Research*, 33(105), 62–89. https://www.researchgate.net/publication/228345867_Understanding_our_value_assessing_the_nature_of_the_impact_of_library_services
- Brown, J. M. (2011). Demonstrating library value: Examples and applications for arts libraries. *Art Documentation: Journal of the Art Libraries Society of North America*, 30(1), 48-53. <https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdf/10.1086/adx.30.1.27949567>
- Castillo, L. D., González, V. M., y Berrio, M. K. C. (2019). Dimensión relacional del capital social en bibliotecas públicas: un estudio de caso. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 15(3), 349-363. <https://www.proquest.com/docview/2234549444/956E17695EBA4FE0PQ/12>
- Ceballos, J. A. (2018). El rol de la biblioteca pública en la inclusión social del habitante de calle (homeless). *Investigación bibliotecológica*, 32(76), 63-78. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2018000300063
- Cosslett, C, Buchan, D., & Smith, J (2004). Assessing the social effects of conservation on neighbouring communities. *Department of Conservation Technical Series*, (29), 1-68. <https://www.srknowledge.org.nz/research-completed/assessing-the-social-effects-of-conservation-on-neighbouring-communities-guidelines-for-department-of-conservation-staff/>
- D'Alòs-Moner, A., & Bailac, A. (2019). La biblioteca pública amb la comunitat: balanç de la Fundació Biblioteca Social. *Item: Revista de biblioteconomia i*

documentació, (67), 15-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316894>

D'Alòs-Moner, A., Bailac, A., y Hernández-Sánchez, H. (2015). Dimensión social de las bibliotecas públicas. *Anuario ThinkEPI*, 9, 66-71. <https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/35549>

da Silveira, F. J. N., y dos Reis, A. S. (2011). La biblioteca pública como lugar de prácticas culturales: una discusión sociohistórica. *Información y sociedad*, (1), 37-54.
<https://www.proquest.com/docview/1493887578/956E17695EBA4FE0PQ/65>

Debono, B. (2002). Assessing the social impact of public libraries: what the literature is saying. *Australasian public libraries and information services*, 15(2), 80-95.
<https://search.informit.com.au/documentSummary;dn=979782620607569;res=IELIAC;type=pdf>

De Jager, K. (2015). Using a new ISO standard to measure the impact of the Lyon Declaration. *IFLA WLIC*. 1-8. <http://library.ifla.org/1074/>

Díaz, A. (2004). Creando lazos de unión entre los ciudadanos: la biblioteca pública como impulsor de capital social. *Boletín de la ANABAD*, 54 (1-2).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1198686>

Di Domenico, G. (2014). ISO 16439: un nuovo standard per valutare l'impatto delle biblioteche. *AIB studi*, 54(2/3), 325-329. <https://aibstudi.aib.it/article/view/10279>

Erich, A. T. (2015). Biblioteca publică și rolul ei în comunitate. *Studii de Biblioteconomie și Știința Informării*, (19), 21-26.
<https://www.proquest.com/docview/1783982088/956E17695EBA4FE0PQ/62>

Estrada-Cuzcano, A. (2002). La Biblioteca Pública: institución democrática al servicio de los ciudadanos. *Informação & Sociedade: Estudos*, (2), 1-12. <https://www.proquest.com/docview/1494045251/956E17695EBA4FE0PQ/52>

Fraser, B. T., Nelson, T. W., & McClure, C. R. (2002). Describing the economic impacts and benefits of Florida public libraries: findings and methodological

applications for future work. *Library & Information Science Research*, 24(3), 211-233.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740818802001238>

Giraldo, Y., y Betancur, G. E. R. (2011). La biblioteca pública como mediadora en la construcción de la ciudadanía. *Em Questão*, 17(1), 211-230. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465646048013>

Gómez-Hernández, J. A. (2008). La función educativa de bibliotecas y bibliotecarios en el contexto de las tecnologías participativas de la web social. *PontodeAcesso, Salvador*, 2, 51-71. http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/3997/1/gomez_hernandezpontodeacesso2_008.pdf

Goulding, A. (2008). Libraries and Cultural Capital. *Journal of Librarianship and Information Science*, 40(4), 235-237.

<https://doi.org/10.1177/0961000608096713>

Hillenbrand, C. (2005). Public libraries as developers of social capital. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 18(1), 4-12. <https://www.questia.com/library/journal/1G1-130568227/public-libraries-as-developers-of-social-capital>

Huysmans, F., & Oomes, M. (2013). Measuring the public library's societal value: a methodological research program. *IFLA journal*, 39(2), 168-177. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0340035213486412>

Jaeger, P. (2011). Describing and measuring the value of public libraries: The growth of the Internet and the evolution of library value. *First Monday*, 16(11), 1-14.

<http://www.firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/3765/3074>

Jaramillo, O. (2012). La formación ciudadana, dinamizadora de procesos de transformación social desde la biblioteca pública. *Revista interamericana de bibliotecología*, 35(1), 73-82. <https://www.proquest.com/docview/1243036441/956E17695EBA4FE0PQ/7>

- Jaramillo, O., y Quiroz, R. E. (2013). La educación social dinamizadora de prácticas ciudadanas en la biblioteca pública. *Educação & sociedade*, 34(122), 139-154. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87326413005>
- Jerez, J. C. (2007). El rol de las bibliotecas públicas comunitarias en el desarrollo socioeconómico de Nicaragua. *Biblios*, (28), 1-23. <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114070001.pdf>
- Kerslake, E., & Kinnell, M. (1998). Public libraries, public interest and the information society: Theoretical issues in the social impact of public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 30(3), 159-167. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/096100069803000302>
- Lessa, B., & Gomes, H. F. (2017). A biblioteca pública como um empório de ideias: evidências do seu lugar na sociedade contemporânea. *Informação & Sociedade*, 27(1). <https://www.proquest.com/docview/1894716708/47B447FA1B114237PQ/1>
- Meneses, F. (2008). Bibliotecas y democracia: el caso de la biblioteca pública en la construcción de una ciudadanía activa. *Anales de Documentación*, (11), 93-127. <https://www.redalyc.org/pdf/635/63501106.pdf>
- Meneses, F. (2013). Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública. *Investigación bibliotecológica*, 27(61), 157-173. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2013000300008
- Merlo, J. A., y Omella i Claparols, E. (2003). Biblioteca pública y municipio: convivencia y conveniencia. *Educación y Biblioteca*, 135, 1-10. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/17995/DBD_Biblioteca%20publica%20y%20municipio2.pdf?sequence=1
- Olmo, M.J. del. (2010). En la biblioteca pública sí cabemos todos: directrices para la inclusión según la American Library Association. *Educación y Biblioteca*, 2 (178), 77-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3261192>

- Pabērza, K. (2010). Towards an assessment of public library value: Statistics on the policy makers' agenda. *Performance Measurement and Metrics*, 11(1), 83-92. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14678041011026892/full/html>
- Pasadas-Ureña, C. (2016). Cómo se demuestra el valor de la biblioteca pública. *Anuario ThinkEPI*, 10, 117-120. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6019892>
- Peña, L. E. (2011). Las bibliotecas públicas de Medellín como motor de cambio social y urbano de la ciudad. *BID: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, 27. <http://bid.ub.edu/27/pdf/pena2.pdf>
- Picco, P. (2008). Multicultural libraries' services and social integration: the case of public libraries in Montreal Canada. *Public Library Quarterly*, 27(1) 41-56. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616840802122443>
- Poll, R., & Payne, P. (2006). Impact measures for libraries and information services. *Library Hi Tech*, 24(4), 547-562. <http://eprints.rclis.org/9208/>
- Ramos, A. (2017). Información y participación ciudadana en el contexto del gobierno abierto: las potencialidades de la biblioteca pública. *Biblios*, (68), 34-47. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1562-47302017000300003&script=sci_arttext
- Rodríguez, J., Valencia, J., y Arias, A. (2013). Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e inclusión social. *Rastros Rostros*, 15(29), 73-81. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6515629>
- Siddiqui, I. A. (2015). Social Value of Public Libraries: A Case Study of ARS Inamdar Public Library, Pune (India). *Journal of Indian Library Association*, 51(2). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2706415
- Suaiden, E. (2002). El impacto social de las bibliotecas públicas. In *Anales de documentación*, 5, 333-344. Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones. Universidad de Murcia. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1901>

Suaiden, E. (2003). The social impact of public libraries. *Library Review*, 52(8), 379-387.
https://www.researchgate.net/publication/235262913_The_social_impact_of_public_libraries

Tesis

- Alejos, R. (2003). *Biblioteca pública municipal: análisis de la organización y funcionamiento de las bibliotecas municipales de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao* [Informe profesional de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional SISBIB. http://eprints.rclis.org/24410/1/alejos_ar.pdf
- Martínez, J. T. (2014). *Biblioteca pública como agente democratizador: enfoque desde la evaluación de los programas y servicios que ofrece la Biblioteca Luis Ángel Arango* [Trabajo de grado, Universidad de Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/268/
- Melchor, B. S. (2017). *Evaluación cuantitativa y cualitativa de la colección de libros del Centro de Información de la Universidad Autónoma del Perú*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7354/Melchor_ab.pdf?sequence=1
- Mercadante, F. (2010). *La biblioteca pública como institución fundamental en el campo sociocultural de una comunidad: identidad y cambio. El caso de la Biblioteca Pública Gral. San Martín. 2001-2007*. [Tesis de grado, Universidad del Cuyo]. <https://bdigital.uncu.edu.ar/3903>
- Téllez, L. R. (2016). *La biblioteca pública como agente democratizador: Representación social en la ciudad de Bogotá* [Tesis doctoral, Universidad de Salamanca]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=80240>

Conferencias

Arranz, J. J. (2007, 8 de agosto). *Public libraries, spaces for social cohesion. Proximity and inclusion in the public libraries of Barcelona* [sesion de conferencia].

World library and information congress: 73rd IFLA general Conference and Council, Durban, South Africa. Recuperado de

<https://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Arranz-trans-en.pdf>

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2015). *VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Bibliotecas Públicas, conectados contigo*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=569323>

Normas

ISO 16439: 2014 (2014). Information and documentation - Methods and procedures for assessing the impact of libraries. *International Standard*, 1-82.

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:16439:ed-1:v1:en>