

Los Estudios de Comunidad en Bibliotecas Públicas

Por: Nora Elena Rendón Giraldo

En : Información: producción, comunicación y servicios. México. Año 8, no. 35, (OTOÑO 1998); p. 7-12.

INTRODUCCIÓN

La biblioteca pública en su papel ideológico de favorecer las relaciones sociales y con la responsabilidad de contribuir a la formación y satisfacción de necesidades e intereses de la comunidad en la cual está inserta, debe proporcionar la utilización de la información en beneficio del desarrollo personal y social, ofreciendo oportunidades para que los ciudadanos mejoren su condición de vida en todos los niveles. Debe apoyarse y trabajar coordinadamente con las demás instituciones de la sociedad (educativas, religiosas, gubernamentales, salud, entre otras)

En este sentido los estudios de 'comunidad están enfocados al análisis del entorno físico donde se encuentra ubicada la biblioteca pública y las condiciones socio-económicas y culturales de los miembros de la comunidad; con el fin de verificar la viabilidad de implantar servicios de información, evaluar o reorientar los existentes; es por esto que el trabajo se compone de: antecedentes de la biblioteca en su función social, generalidades de los estudios de usuarios, el concepto de comunidad, los estudios de comunidad, la metodología recomendada para realizar los estudios de comunidad y los estudios de caso.

Si bien cada comunidad o sector es diferente, el trabajo tiene un enfoque a nivel de América Latina, dado que nos enfocamos a una serie de problemas comunes como: deuda externa, analfabetismo, mortalidad infantil, desempleo, etc. Las experiencias en un país pueden servir de ejemplo para otros. El objetivo no es analizar ni comparar a fondo cada uno de los estudios realizados, sino delimitar unos parámetros generales que se presentan en la metodología y puedan servir como marco de referencia para planear y elaborar estudios de comunidad de acuerdo a propósitos y necesidades específicas. Además la implantación de los servicios de información a la comunidad en las bibliotecas públicas, puede contribuir a los objetivos de desarrollo de calidad de vida a nivel social y cultural de los pueblos latinoamericanos.

ANTECEDENTES

La biblioteca como organismo social, ha ido modificando sus funciones y el rol que ha desempeñado en el proceso de comunicación a través de la historia; como consecuencia de las necesidades sociales y la determinación que la misma sociedad le ha impuesto; ya que como lo expresa Jesse Shera, el consenso social es la principal autoridad en la determinación de roles y es quien crea sus propias metas y establece los límites bajo los cuales debe operar.

Así pues, desde sus inicios y durante mucho tiempo se consideró la biblioteca útil para preservar y conservar los documentos, es decir, custodiar la memoria escrita. Este rol de conservación y cuidado físico de los libros fue la función principal de la bibliotecología.

Posteriormente y con el desarrollo de la educación se convirtió en apoyo vital para el proceso educativo al facilitar el acceso a los documentos que permitían conocer el pensamiento de otros así como sus aportes para el desarrollo de la humanidad y poder, de esta manera, generar nuevos conocimientos.

A medida que evoluciona la biblioteca como organismo social, cumple tanto la función de preservación como de transmisión del conocimiento de generación en generación. Hay una participación más activa de todo tipo de personas que utilizan sus recursos con una avidez de conocimiento científico, intelectual y cultural; llegando así a convertirse en una biblioteca de acceso público que debe velar por satisfacer las necesidades de información de la comunidad en la cual está inserta.

Se establecen entonces funciones para esta biblioteca de carácter público, conocidas como bibliotecas públicas; 'entre las cuales está su' papel social de educadora y facilitadora de acceso a la información. En esa medida se va realizando la "socialización" de los integrantes de la comunidad, entendida como el "proceso mediante el cual los miembros de una sociedad a través del aprendizaje de los valores socioculturales, adquieren las características que conforman la idea del ser humano, haciendo que cada persona se convierta en miembro de un grupo", que contribuya al desarrollo de la humanidad.

Al mirarse la biblioteca pública como una institución social que ofrece diversos servicios, a la que confluyen personas con diferentes intereses, debe establecerse un método o programas de formación que les permita aprovechar al máximo los recursos de manera colectiva o individual.

El rol que la biblioteca pública pueda desempeñar será muy significativo en la medida que preste igual atención tanto a niños, jóvenes como adultos y fomente una formación en el uso de la información y logro de objetivos de acuerdo a las necesidades específicas de cada individuo o grupo comunitario.

Pero para eso es necesario estudiar con antelación las características de tipo geográfico, económico, psicológico, social y educativo de la comunidad. Detectar sus problemas, intereses, expectativas, necesidades reales, estilos de vida, hábitos de lectura y ante todo su actitud frente a la información misma.

Con el fin de enfrentar los desafíos, aprovechar las oportunidades del entorno y aminorar las debilidades se deben establecer programas cooperativos con otras entidades que favorezcan el desarrollo global de la comunidad a la vez que se afianza una identidad cultural, se inculca y despierta una mayor conciencia sobre la necesidad de preservar el patrimonio documental y sobre todo utilizarlo en beneficio propio para la satisfacción de sus intereses y necesidades.

LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Las categorizaciones de estudios de usuarios son diversas y cada autor maneja su propia clasificación como la planteada por Brittain, citado por Rabello, en la cual determina tres tipos de estudios básicos:

- **USO:** Procuran identificar los mecanismos de búsqueda de información y el uso de las fuentes.
- **DEMANDA:** Se refiere a las solicitudes orales o escritas realizadas por los usuarios a un sistema de información.
- **NECESIDAD:** Que puede ser expresa, no expresa o indefinida.

En términos generales, puede decirse, que los estudios están reunidos en dos grandes grupos, según Wilson, citado también por Rabello:

- Los estudios orientados a la biblioteca, haciendo énfasis en la institución.
- Los estudios orientados a los usuarios, enfatizando en su forma de buscar la información.

Existe un predominio de los estudios de uso en torno al área de ciencia y tecnología, el comportamiento de los científicos en relación a la comunicación y a nivel de la biblioteca misma. Pero son pocos los que se han realizado desde una perspectiva interdisciplinaria con la participación de psicólogos, sociólogos y bibliotecólogos que se preocupen por investigar, por ejemplo, aspectos individuales y de personalidad, las influencias ambientales y organizacionales sobre los usuarios y sus necesidades en busca de información, aspectos sociológicos y psicológicos, la utilización y procesamiento de la información por los usuarios en función de resolver sus problemas, aspectos relativos a la lectura frente a otros medios de comunicación, etc.

Paradójicamente se dice que la biblioteca funciona para atender las necesidades de información de los usuarios y a su vez es el tipo de estudios menos desarrollado: generalmente están orientados a los de uso o demanda.

Se debe considerar al usuario desde dos puntos de vista, uno interno y otro externo. En el primero él es un "cliente" de la biblioteca que utiliza la información para atender una necesidad específica, que se satisface no sólo con las unidades de información estructuradas. Y como externo, el usuario es parte del ambiente y factor del mismo ambiente que influye en la biblioteca, o sea la comunidad en sí: una sociedad o cultura con necesidades específicas, motivaciones, valores y actitudes que influenciarán al "usuario / cliente" de la

biblioteca.

Sin desconocer que el comportamiento, sus necesidades, actitudes, etc. (punto de vista interno) es sólo una parte del problema, realmente el aspecto externo (ambiente) es el que permitirá explicar un comportamiento, una reacción específica y una determinada necesidad.

Esto conduce a los llamados estudios de comunidad, que si bien es un área de estudio muy reciente, parece que este interés se debe a un reflejo de la tendencia social de prestar mayor énfasis a los estudios de mercado atendiendo a las necesidades de los consumidores y el impacto del servicio como se maneja en la mercadotecnia.

Dado que las personas "poseen un alto grado de comprensión intuitiva con respecto a la información frente a un recurso de cualquier naturaleza, enmarcado en un contexto social, es precisamente a partir de este marco que debe estudiarse al usuario y no sólo dentro del sistema de información como estructura organizacional. Claro está sin desconocer la relación inseparable que existe entre el "usuario de la información" y las propiedades de los elementos del sistema que son de tipo físico (signos y símbolos para la representación de la información y sus soportes), biológico (estructura, proceso cerebral y nervioso), psicológico (estados individuales y habilidad para aprender, almacenar, adquirir y aplicar conocimientos) y sociológico (contexto del ambiente social, lenguaje y conducta)

Además como lo afirma Durkheim, citado por Gloria Pérez Serrano "aunque la sociedad está compuesta por individuos, es un error suponer que la vida social se apoya en la conciencia individual. El hecho social reside en la sociedad misma y no en los individuos que la componen; es exterior a la conciencia individual. Por lo tanto, lo que el individuo tiene que hacer es prepararse para ocupar una posición definida socialmente. . . "

CONCEPTO DE COMUNIDAD

Antes de referimos a los estudios de comunidad propiamente dichos es importante definir el término de comunidad.

Desde un punto de vista convencional como aquella población que vive dentro de los límites de una ciudad fijados por la ley; y raramente se refiere a un área metropolitana, un área de mercado o cualquier entidad definida por funciones diferentes de las políticas.

Ya que están compuestas por unos espacios físicos y ocupados por un conjunto de asociaciones, corporaciones e instituciones que interactúan con los habitantes, como museos, bancos, colegios, universidades, hospitales, parques, iglesias, acciones comunales, entre otros; esta integración permanente de funciones y actividades tanto en tiempo como en espacio, que proporciona la ciudad misma, permite aumentar y continuar las relaciones humanas como prolongación del conglomerado social y las relaciones humanas.

En otras palabras Álvaro Agudo define el término de comunidad como el "conglomerado humano que comparte -que hace comunes- determinadas condiciones de

vida, y al hacerlo, genera nuevas y propias condiciones de convivencia. Las condiciones de vida compartidas y generadas son de carácter físico (territorio, edificaciones, objetos) y de carácter cultural (instituciones, valores, tradiciones, ideas)"

La comunidad en sí misma es heterogénea, sus integrantes provienen de diferentes regiones con hábitos, costumbres y formas de vida que cumplen un rol determinado en la sociedad.

ESTUDIOS DE COMUNIDAD

La biblioteca pública como centro cultural de la comunidad juega un papel muy importante en la afirmación de la identidad, recuperación, conservación y enriquecimiento del patrimonio cultural; y sobre todo, debe atender, como cualquier otro organismo social, las necesidades de información de los habitantes del sector en la cual está inmersa, como complemento a las acciones de las demás instituciones.

El éxito de las acciones y los servicios se mide por el grado de satisfacción de las necesidades de información de los usuarios y el impacto a nivel académico, cultural, recreativo y formativo ya sea de tipo individual o grupal.

De ahí que la implantación o evaluación de un servicio de información, a través de las bibliotecas públicas y su participación activa en los programas sociales y de desarrollo de todos los sectores de la comunidad, requiere la realización inicial de un diagnóstico de la comunidad y de sus necesidades específicas de información utilitaria. Se debe caracterizar en todas sus condiciones culturales, económicas, sociales y políticas.

El bibliotecólogo como agente social de cambio deberá conocer la realidad de la población antes de planificar la forma de servirla, para adecuar su oferta a unas necesidades específicas. Es necesario delimitar y reconocer las características del conglomerado humano que la conforma y las condiciones físicas y culturales que comparte.

Es así como "el análisis de la comunidad tiene como fin el conocimiento del entorno de la biblioteca y la identificación de las necesidades de los ciudadanos en relación con la oferta bibliotecaria".

La futura interacción biblioteca comunidad permitirá concebir a la primera como un centro de promoción de la información, animación cívica y cultural; y reorientar su dimensión del servicio hacia una institución de y para la comunidad.

La biblioteca no puede ser ajena ni actuar aislada del contexto social, cultural, educativo, recreativo y económico en el cual está inmersa; debe por lo tanto llegar a ser indispensable en los planes de desarrollo a nivel local, regional y nacional.

Por lo que se debe orientar también su atención no solamente a los usuarios con cierta formación, sino aquellos grupos desfavorecidos (analfabetas, zonas marginales, centros de rehabilitación, etc.), ofreciéndoles información que les posibilite la adquisición de conocimientos en pro de un desarrollo social y cultural, a nivel individual y colectivo,

mejorando sus condiciones de vida.

Complementando con lo expuesto por Téllez, los aspectos que involucra el concepto de estudio de comunidad son:

- Estudiar la historia, el desarrollo y la evolución social de la comunidad.
- Delimitar el área geográfica, topográfica, condiciones naturales de la región, clima, recursos naturales y sociales.
- Describir y analizar las características demográficas, físicas y socioeconómicas que posee la comunidad, haciendo énfasis en los sectores desfavorecidos.
- Determinar el aumento o disminución de la población, los niveles educativos y los ingresos estimados de cada persona.
- Identificar los obstáculos naturales que dificulten la comunicación y el flujo de la información, así como las condiciones climáticas que afecten el comportamiento del conglomerado estudiado.
- Describir los niveles de la comunidad, teniendo en cuenta el grado de pobreza, los servicios de asistencia social existentes, prácticas religiosas, lugares para el ocio, infraestructura del transporte e instituciones, organizaciones y grupos que rigen la vida de la misma.
- Identificar la oferta y la demanda de recursos y servicios existentes en la comunidad en torno a: economía, familia, salud, educación, recreación, religión, actividad política y administrativa jurisdiccional.
- Inferir sobre los grados de marginalidad y desintegración social de la comunidad.

El conocer las características culturales, económicas, sociales y políticas y determinar las necesidades locales de información de la comunidad, ofrece una visión completamente diferente que permite, entre otros aspectos:

- Argumentar y planificar las acciones a emprender en la implantación de los servicios o evaluación de los ya existentes.
- Fijar objetivos y establecer prioridades para el plan de acción con base en los resultados obtenidos.
- Según la teoría de mercado, sentar las ofertas conforme a la demanda. O sea presentar servicios y promover la acción cultural de acuerdo con las necesidades detectadas.
- Reconocer y plantear estrategias para llegar a los grupos de la comunidad que aún no utilizan la biblioteca; o sea los denominados usuarios potenciales o los no usuarios.
- Participar junto con organismos de carácter cívico y profesionales de otras disciplinas en el mejoramiento de la calidad de vida de los grupos marginales o desfavorecidos.

ESTUDIOS DE CASO

Dada la importancia de los estudios de comunidad y lo que ello representa para la sociedad en general, ya que permite la interacción y participación de varios sectores o instituciones involucradas en los planes de desarrollo, se han venido realizando importantes estudios en el continente africano y países latinoamericanos como Cuba, Bolivia, Venezuela, Colombia y Brasil; coincidiendo en un fuerte impulso a las zonas marginadas o desfavorecidas como lo

manejan los autores.

Para facilitar el desarrollo del siguiente capítulo con respecto a la metodología empleada para realizar estudios de comunidad, se aprovechó la experiencia de Venezuela, Colombia y Brasil, retomando algunos de sus proyectos; también por la dificultad para localizar las publicaciones africanas, ya que sólo se obtuvo la referencia de LISA (Library Information Science Abstracts)

El estudio sistemático de las comunidades no ha sido una actividad prioritaria de los bibliotecólogos ni de las Escuelas de Bibliotecología. Cada proyecto tiene objetivos establecidos, características y metodología específica, datos diferentes a levantar y por supuesto una delimitación diferente de la comunidad a ser estudiada. Sin embargo, el Instituto Colombiano de Cultura (COLCULTURA) en su proyecto "Acción Cultural Integrada" implementó una metodología de estudios de comunidad y forma parte de los cursos de capacitación bibliotecológica que impulsa.

Por otra parte el Programa de *Bibliotecas Públicas del Banco del Libro en Venezuela*, también viene desarrollando una metodología que ha sido aplicada con éxito en Caracas, Venezuela y Bogotá, Colombia. Su objetivo es enmarcar la comunidad real y reconocer las características del total de la población, así como las condiciones físicas y culturales que comparten. El trabajo se realizó en tres etapas:

- 1.** Delimitación de la comunidad real de la biblioteca: Para ello se tuvo en cuenta el interés en los servicios y la accesibilidad. Es necesario detectar la "comunidad nominal" o sea el sector donde está ubicada la biblioteca y la comunidad que va a utilizarla; además, de acuerdo al interés y las necesidades detectadas se pueden adaptar los servicios constantemente.
- 2.** Caracterización de las condiciones demográficas y físicas de la población como tipos y número de calles y viviendas.
- 3.** Conocimiento de los servicios que se ofrecen a la comunidad y de las condiciones culturales como escuelas, fábricas, consultorios médicos y lugares de esparcimiento o afluencia.

La técnica de investigación utilizada fue la encuesta, apoyada en cuestionarios sencillos para una pequeña muestra de la población. También se analizaron informes estadísticos, además de la observación y la investigación participativa, empleada en la tercera etapa.

En Brasil se han desarrollado varios proyectos relacionados con los estudios de comunidad entre los que se destaca el "Programa CPVIFunarte: Programa Integrado Clarivaldo Prado Valadares da Funarte"; el del "Barrio da Pompéia, Bello Horizonte"; el estudio realizado en el "Barrio da Encruzilhada, Recife-Pemambuco" con la finalidad de instalar una biblioteca popular, donde para recoger información se utilizó la técnica de la encuesta, a partir del cuestionario, con las siguientes variables:

- Gusto por la lectura

- Grado de instrucción
- Lecturas preferidas por tipo de publicaciones
- Lecturas preferidas según la literatura del área
- Hábitos de lectura
- Ubicación de las personas respecto a la ubicación de la biblioteca
- oHorario de funcionamiento (preferencia)
- Disponibilidad para frecuentar la biblioteca
- Opinión sobre la iniciativa de instalar la biblioteca

Para aplicar el cuestionario sólo se interrogaba a una persona por casa, sin tener en cuenta la posición social, el nivel económico, la profesión ni la religión que profesaban; pero sí debían estar alfabetizados y responder voluntariamente.

Otro proyecto interesante fue el estudio de las necesidades de información de los *emigrantes del noroeste brasileño que fueron a São Paulo y Brasília*, para diagnosticar si la falta de información pudo ser uno de los factores por los que estas personas no permanecieron en sus lugares de origen, ya que la mayoría son analfabetas u obreros sin especialización.

Por último en el "Municipio de Santa Rita, Paraíba", se realiza una investigación con el fin de transformar la biblioteca pública tradicional en un Centro de Información Utilitaria. Se tomaron datos a individuos y grupos de la población relacionados con sus características culturales y sus necesidades locales de información sobre salud, alimentación, educación, cultura popular, servicios públicos, habitación, transporte, problemas jurídicos y de trabajo, para así promover la acción cultural con base en las necesidades detectadas. Para ello se utilizó la entrevista libre, a criterio de los investigadores base y se contó con la participación de 17 investigadores de diferentes áreas del conocimiento; los cuales tenían el compromiso de subordinar toda su acción al proyecto político de los grupos populares del barrio, teniendo en cuenta sus necesidades de información.

Los estudios realizados coinciden en querer conocer las características culturales y las necesidades locales de información más necesarias para la vida cotidiana (salud, empleo, legislación, educación, ocio, vivienda) y cuáles son las dificultades con que se enfrentan en su búsqueda; además del análisis del espacio físico y la caracterización demográfica de la comunidad. Esto les permite promover una acción cultural, junto con la población, de acuerdo con las necesidades detectadas; ya que en los niveles más bajos la información más utilizada es de tipo oral, proporcionada por amigos, familiares o vecinos; debido al analfabetismo, la falta de hábitos de lectura y el bajo poder adquisitivo.

METODOLOGÍA

Los estudios de comunidad deben responder a unos objetivos específicos, ya sea de implantación o evaluación de servicios de información o viabilidad de creación de nuevas bibliotecas públicas en el sector. Para ello se comparan las condiciones socioeconómicas y demográficas del sector donde está circunscrita la biblioteca con las características de los usuarios reales, potenciales y no-usuarios; y a través de esa comparación se obtiene una evaluación del grado de penetración de la biblioteca en la comunidad. Obteniendo además

sugerencias o líneas de acción para la comunidad y lo que es más importante: facilita el conocimiento de la estructura comunicacional como un todo.

Al pretender una determinación de necesidades y conocimientos reales muy específicos, veraces y relevantes, se recomienda tomar una muestra representativa de la comunidad, utilizando para ello las técnicas de observación y de encuesta, a partir de instrumentos como cuestionarios, entrevistas, notas de campo tomadas durante la observación y las grabaciones de audio y vídeo; teniendo en cuenta el análisis previo de estudios y estadísticas anteriores realizadas por otras organizaciones.

Los estudios pueden realizarse con la colaboración de psicólogos, sociólogos y obtener datos además de los censos realizados por las entidades competentes.

Es importante dividir la investigación por etapas, teniendo en cuenta que es un proyecto a largo plazo en el cual se elaboran hipótesis, se confrontan, modifican o rechazan a medida que la biblioteca se va integrando a la comunidad y comparte con ella los resultados obtenidos; ya que es ella misma quien proporciona directamente la información.

Con base en la literatura consultada se propone seguir las siguientes etapas en la investigación:

1. **DETERMINACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS y LAS CONDICIONES SOCIOECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN:** Esto implica saber cuántas personas viven en la comunidad, distribución por grupos de edad, distribución de los estudiantes por nivel educativo, proporción de analfabetos, identificación por sexo y ocupaciones, tipo de comercio, actividades lucrativas que realizan, nivel de desempleo, estabilidad o fluctuación, costo de vida y escalas salariales.
2. **CARACTERIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y LAS CONDICIONES FÍSICAS DE VIDA DE LA POBLACIÓN:** Tipos de calles y avenidas, tipos de viviendas (unifamiliares, multifamiliares, casas, edificios, etc.), número de viviendas por calles y avenidas, medios de transporte, disponibilidad de acceso (o sea desde dónde y cómo la población está dispuesta a desplazarse hasta la biblioteca), zonas comerciales, servicios públicos de agua, luz, teléfono, iluminación, limpieza, entre otras.
3. **ESTUDIO DE LAS CONDICIONES EDUCATIVAS Y CULTURALES:** Escuelas, preescolares, plazas de profesores, infraestructura escolar, disponibilidad de material didáctico, cursos de capacitación utilitario ofrecidos por centros sociales (carpintería, trabajos manuales, artesanales, cocina, etc.), hábitos de lectura, literatura preferida, diversiones, disponibilidad y asistencia a centros culturales, inversión del tiempo libre, alfabetización de adultos, deserción escolar, orientación sexual, actividades de educación física o deportes, grupos de teatro y actividades culturales organizadas por la comunidad y líderes culturales.
4. **RECONOCIMIENTO DE LOS PROBLEMAS MARGINALES Y DE SALUD:** Robos,

asaltos, violencia. prostitución, mortalidad infantil, desnutrición, deshidratación, enfermedades mentales, atención médica, puestos hospitalarios, planificación familiar, vacunación, salubridad, servicios de luz, alcantarillado y aguas residuales.

5. **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS, INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA E INTERACCIÓN CON EL USUARIO:** Colección, servicios que se ofrecen, personal, horario de atención, uso real de la biblioteca, conocimientos de los usuarios sobre las posibilidades que ofrece la biblioteca, objetivos de la biblioteca, objetivos que se proponen los usuarios al usar la biblioteca, proyección y servicios de extensión.
6. **IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN A LA COMUNIDAD:** Instituciones, asociaciones, organismos, organizaciones y servicios públicos: venta de alimentos, ropa, ferretería, farmacias, fábricas, plazas, parques y paradas de autobuses.

Con los datos obtenidos y la evaluación respectiva, se planificará y proyectará la oferta de servicios; integrando en este proceso a las autoridades municipales, instituciones educativas, empresas, organizaciones y grupos comunitarios; ofreciéndoles servicios, haciéndoles partícipes y solicitando apoyo a los programas que se deseen implementar en la biblioteca pública, ya que sin duda serán de gran importancia para el desarrollo de todos los sectores de la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

AGUDO, Álvaro. Estudios de comunidad en bibliotecas públicas. En CERLALC: noticias sobre el libro. No. 47 (Jul.-Sep. 1985); p. 4-9.

ANDERSON, Barbara L. The library as community center. En: Library Trend. Vol. 42, No. 3 (Winter 1994); p. 395-403. ANGULO, Violeta. Usuarios de los servicios de información. En: Ridecab. Vol. 3, No. 5 (1982); P. 35-41.

AMARAL, Sueli Angélica do. Servicios Bibliotecarios y desenvolvimiento social: um desafio profissional. En: Ciências da informacao. Vol. 24, No. 2 (Mai-Ago. 1995); p. 221-227.

BASTARRECHEA, Yolanda. Factores metodológicos para el establecimiento de la tipología de usuarios en las bibliotecas públicas cubanas. En: Boletín Bibliotecas de la Biblioteca Nacional José Martí. (Jul.-Dic. 1983)

Hacia una organización de las bibliotecas públicas en Colombia. En: CERLALC: noticias sobre el libro. No. 48 (1985); p. 1-12.

HARRIS, K. and A Green. Social impact of public libraries. En: Library Association Record. Vol. 99, No. 4 (Apr. 1997)

HERRERA CORTÉS, Rocío. Impacto de la biblioteca pública en la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 16, no. 2 (Jul.-Dic. 1993); p. 85-100.

IGBINOBA, M. E. Characteristics and attitudes of the clientele of State Central Branch Library-Benin City, Nigeria. En: Public Library Quarterly. Vol. 13, no. 1 (1993); p. 29-45.

MEJÍA, Myriam. El manejo de información sobre cultura popular: una estrategia de la biblioteca pública para estimular el acceso al conocimiento y apoyar procesos de alfabetización. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 14, no. 1 (Ene.-Jun. 1991); p. 61-70.

MORAIS COSTA, Maria Neussa de y otros. Biblioteca pública como centro de informacao utilitaria: uma experiencia no municipio de Santa Rita-PB. Relatorio de pesquisa - 1ª Etapa. En: Revista Escola de Biblioteconomia UFMG. Vol. 13, no. 2 (Sep. 1984); p. 179-195.

PÉREZ SERRANO, Gloria. Modelos o paradigmas de análisis de la realidad En: Investigación cualitativa: retos e interrogantes. Madrid: La Muralla. 1994; p. 1533.

PIENAAR, Rae E. Información de supervivencia: el papel de la biblioteca pública en el desarrollo social y cultural de los sectores desfavorecidos. En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. No. 43 (Jun. 1996); p. 43-50.

RABELLO, Odilia Clara P. Usuarios - um campo em busca de sua identidade. En: Revista Escola de Biblioteconomia UFMG. Vol. 12. no. 1 (Mar. 1993); p. 75-87.

RIBEIRO, René. Sondagem para a criação de urna biblioteca popular. En: Revista Biblioteconomia de Brasilia. Vol. 14, no. I (Jan.-Jun. 1986); p. 147-156.

SANZ CASADO, Elías. La realización de estudios de usuarios una necesidad urgente. En: Revista General de Información y Documentación. Vol. 3, no. 1. (1993); p. 154-166.

SHERA Jesse. Los fundamentos de la educación bibliotecológica. México: UNAM, CUIB. 1990. 520 p.

SUAIDEN, Emir José. Biblioteca pública y las necesidades de información de la comunidad. En: Investigación Bibliotecológica. Vol. 6, no. 13 (Jul-Dic. 1992); p. 20-29.

VALLE SILVA, Gilda Olinto do. Biblioteca e estudos de comunidade. En: Ciencia da Informacao. Vol. 18, no. 2 (Jul - Dec. 1989); p. 151-154.