



Observatorio de la
Lectura y el Libro



Opiniones y actitudes de los usuarios de las Bibliotecas Públicas del Estado

Dirección, **Hilario Hernández**

Con la colaboración de
Carina Rey y Maite Comalat
(Universidad de Barcelona)

Departamento de Análisis y Estudios
Fundación Germán Sánchez Ruipérez
2009

Trabajo de campo elaborado por:
Conecta & Research (Madrid)

© Ministerio de Cultura, 2009
Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas
Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

© Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2009
Departamento de Análisis y Estudios

Edición electrónica disponible en: <http://www.bibliotecaspublicas.info>

Anexo: Informe del estudio de campo. Disponible en: <http://www.bibliotecaspublicas.info>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.

Tabla de contenidos

Introducción	4
1. Metodología de estudio	6
2. El universo estudiado: las Bibliotecas Públicas del Estado	9
3. El perfil de los usuarios	20
3.1. Usuarios según sexo y edad	20
3.2. Usuarios según el nivel de estudios finalizados y ocupación	21
3.3. Usuarios según el hábitat	23
3.4. Lenguas de lectura habitual	24
4. La relación de los usuarios con la biblioteca	26
4.1. Antigüedad como socios	26
4.2. Frecuencia de las visitas a la biblioteca	27
4.3. Duración de las visitas	28
4.4. Uso de otras bibliotecas	29
4.5. Canales de conocimiento de la existencia de la biblioteca	30
5. Imagen de la biblioteca pública	32
5.1. El papel que debe desempeñar y desempeña la biblioteca, según los usuarios	32
5.2. Visibilidad de las administraciones responsables.....	35
6. El uso de la biblioteca	36
6.1. Motivos por los que se acude a la biblioteca	36
6.2. Actividades que realizan los usuarios en sus visitas	38
6.3. Asistencia a actividades en los últimos tres meses	46
6.4. Conocimiento y uso de ciertos servicios bibliotecarios.....	48
6.5. Conocimiento, uso y valoración de la página web de la biblioteca	50
7. Valoración de los recursos y servicios de la biblioteca	55
7.1. Valoración del servicio de préstamo	55
7.2. El acceso a los libros y materiales de la biblioteca	57
7.3. Valoración de los recursos de información disponibles	62
7.4. Materiales que los usuarios echan en falta	65
7.5. Opinión sobre el horario, las instalaciones y el ambiente	69
7.6. Opinión sobre el personal	70
8. Valoración global de la biblioteca.....	72
9. Conclusiones y recomendaciones.....	74

Introducción

Por iniciativa de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura y de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, el Departamento de Análisis y Estudios de esta institución ha realizado un estudio de los usuarios de las Bibliotecas Públicas de titularidad estatal, con el objetivo de obtener una información detallada sobre el uso que realizan de los servicios bibliotecarios quienes acuden a ellas, la valoración que hacen de los mismos y del conjunto de la biblioteca, así como diversos aspectos de la relación entre los ciudadanos y las bibliotecas, como usuarios de éstas.

En un estudio recientemente publicado sobre la situación y evolución del conjunto de las bibliotecas públicas españolas, *Las bibliotecas públicas en España. Dinámicas 2001-2005*¹, se ponía de relieve el importante incremento del número de españoles registrados como usuarios en alguna biblioteca pública en los últimos años, incremento en el que destacaba el progresivo número de jóvenes y adultos inscritos en las bibliotecas, y que se traducía en un importante crecimiento de las visitas y de los usos que los españoles hacían de sus servicios. Más allá de los datos cuantitativos, resultaba de especial interés conocer más a fondo estos usos, las preferencias del público o, mejor, de los distintos públicos, y su nivel de satisfacción con el servicio bibliotecario, como requisito para avanzar en el desarrollo del sistema español de biblioteca pública y prestar a los españoles un servicio de calidad y acorde a sus necesidades.

Los estudios de usuarios en el ámbito de las bibliotecas públicas realizados en España son realmente escasos, limitándose por lo general a los llevados a cabo por determinadas bibliotecas en el ámbito concreto de su comunidad de usuarios. Tan solo se puede encontrar un antecedente de este tipo que se refiera al conjunto del territorio español en el trabajo de campo realizado en 2000 para el estudio *Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta*². Se hacía necesario, por tanto, acometer un estudio que ofreciera una información actualizada y que, en lo posible, fuera representativo del conjunto del territorio nacional. Por razones operativas, se optó por centrar la investigación en el conjunto de las Bibliotecas Públicas del Estado, un número evidentemente reducido de bibliotecas, pero que ofrecía innegables ventajas, dada su importancia y peso relativo en el sistema español de biblioteca pública, además de tener una distribución relativamente homogénea (están presentes en 46 de

las 50 provincias españolas) y constituir una red que presenta cierta homogeneidad en la paleta de servicios que ofrece a los ciudadanos.

Para la realización del estudio se ha contado con la valiosa colaboración de las profesoras Carina Rey y Maite Comalat, de la Universidad de Barcelona, tanto para el diseño de la investigación como para el análisis de los resultados. El trabajo de campo, tabulación e informe preliminar han sido realizados por la empresa Conecta Research & Consulting (Madrid) en los últimos meses de 2008, a través de una encuesta cumplimentada por 2.901 usuarios.

El informe de este estudio está estructurado en cuatro bloques básicos de contenidos. En el primer bloque, se presenta, brevemente, el universo de bibliotecas estudiadas, esto es, las Bibliotecas Públicas del Estado, para poder contextualizarlas en la realidad bibliotecaria española. En el segundo bloque, se presenta el perfil de los usuarios, aspectos generales de su relación con la biblioteca y el papel que otorgan a las bibliotecas públicas. En el tercer bloque, se analizan y comentan los resultados obtenidos sobre las actividades que los usuarios realizan en la biblioteca y el uso de sus servicios. En el cuarto bloque, se expone la valoración otorgada sobre los servicios, el personal, los equipamientos y sobre conjunto de la biblioteca. El informe concluye, con un último apartado en el que se podrán encontrar las conclusiones extraídas del estudio, así como unas recomendaciones que pretenden arrojar luz sobre acciones futuras para consolidar el sistema bibliotecario.

1. Metodología de estudio

El presente estudio de usuarios se basa en una encuesta realizada entre los usuarios de 14 y más años presentes en los servicios para jóvenes y adultos de las Bibliotecas Públicas del Estado (BPE), con el objetivo genérico de conocer el uso que hacen de estas bibliotecas, sus motivaciones y la valoración que hacen de su funcionamiento, de sus servicios y dotación, así como la imagen y la valoración global que hacen del servicio de biblioteca pública.

El universo de referencia son, por tanto, los usuarios de 14 y más años de las 52 BPE distribuidas por todo el territorio español. En la actualidad, hay una BPE en cada una de las capitales de provincia, a excepción de Barcelona, Bilbao, Pamplona y San Sebastián, existiendo además una BPE en las ciudades de Gijón, Mérida, Melilla, Mahón y Santiago de Compostela. La investigación se ha realizado en 44 de estas bibliotecas, seleccionadas de manera que la muestra fuera representativa del conjunto en función del tamaño de la población de las ciudades donde se ubican.

De cada una de las bibliotecas donde se realizó el trabajo de campo, se rellenó una ficha con los datos de ubicación, horario, secciones, servicios presenciales y servicios a través de la página web.

Para el trabajo de campo, se elaboró un cuestionario estructurado, pensado para que pudiera ser cumplimentado por los propios usuarios, que recogía los siguientes temas:

- Datos sobre el perfil de los visitantes
- Aspectos generales sobre el uso de la biblioteca
- Motivaciones, uso y valoración de los servicios
- Opinión sobre los recursos informativos
- Opinión sobre el horario, las instalaciones y la calidad ambiental
- Valoración del personal de la biblioteca
- Imagen y valoración global de la biblioteca

La Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura envió en el mes de noviembre de 2008 una carta de notificación a las bibliotecas que participaban en el estudio en la que se solicitaba la autorización para distribuir las

encuestas. A continuación, se contactó con los responsables de las bibliotecas a fin de que facilitaran su entrega a los usuarios dentro de las salas.

Una vez obtenido el permiso de la biblioteca, los encuestadores estuvieron durante dos días en cada una de ellas entregando la encuesta a los asistentes para su respuesta. La encuesta ha sido autocumplimentada y en la misma se solicitaba el teléfono de la persona que la contestaba para que, en caso necesario, se pudieran completar vía telefónica aquellas encuestas insuficientemente cumplimentadas.

Tal como se había preestablecido en el diseño del proceso, las encuestas no debían ser pasadas en épocas de exámenes por lo que el período fijado definitivamente fue entre el 26 de noviembre al 10 de diciembre de 2008. El total de encuestas recogidas ascendió a 2.901.

El número de encuestas a obtener en cada biblioteca se estableció en un abanico entre 50 y 100 unidades, para posteriormente equilibrar ese número obtenido en función del número de visitantes recibidos por cada BPE a lo largo de 2007³. Finalmente el número de encuestas recogidas en cada una de las 44 bibliotecas y el peso equilibrado que tienen en el estudio es el siguiente:

Muestra del estudio

	Muestra realizada	Equilibrada según número de visitantes	%		Muestra realizada	Equilibrada según número de visitantes	%
Vitoria	100	63	2,2%	La Rioja	97	154	5,3%
Albacete	67	67	2,3%	Lugo	75	62	2,1%
Alicante	65	54	1,9%	Madrid	52	118	4,1%
Orihuela	56	25	0,9%	Málaga	58	27	0,9%
Ávila	51	64	2,2%	Murcia	50	145	5,0%
Badajoz	67	60	2,1%	Ourense	69	31	1,1%
Mérida	37	33	1,1%	Gijón	64	46	1,6%
Burgos	91	22	0,8%	Oviedo	58	86	3,0%
Cáceres	73	43	1,5%	Palencia	70	67	2,3%
Cádiz	59	50	1,7%	Las Palmas de G.C.	70	66	2,3%
Castellón	90	45	1,6%	Pontevedra	66	33	1,1%
Córdoba	53	33	1,1%	Salamanca	60	79	2,7%
A Coruña	79	56	1,9%	Santander	49	23	0,8%
Santiago	71	21	0,7%	Segovia	30	54	1,9%
Cuenca	57	79	2,7%	Sevilla	114	68	2,3%
Gerona	49	61	2,1%	Soria	53	81	2,8%
Granada	52	82	2,8%	Tarragona	66	96	3,3%
Guadalajara	55	66	2,3%	Toledo	59	50	1,7%
Huelva	48	48	1,7%	Valencia	102	87	3,0%
Huesca	52	63	2,2%	Valladolid	75	162	5,6%
Jaén	56	60	2,1%	Zamora	98	59	2,0%
Lérida	58	66	2,3%	Zaragoza	80	146	5,0%
				Total	2901	2901	100,0%

Los resultados del estudio han sido tabulados en función de las siguientes variables:

- Sexo:
 - hombre
 - mujer
- Edad: se han establecido siete categorías:
 - de 14 a 17 años
 - de 18 a 24 años
 - de 25 a 34 años
 - de 35 a 44 años
 - de 45 a 54 años
 - de 55 a 64 años
 - y de 65 años y más
- Nivel educativo: últimos estudios terminados
 - sin estudios o primarios
 - secundarios
 - universitarios
- Ocupación:
 - ocupados
 - estudiantes
 - amas de casa
 - jubilados/pensionistas/rentistas
 - parados
- Hábitat: tamaño de la población donde está ubicada la BPE:
 - inferior a 100.000 habitantes
 - de 100.001 a 200.000 habitantes
 - de 200.001 a 500.000 habitantes
 - con más de 500.000 habitantes.

2. El universo estudiado: las Bibliotecas Públicas del Estado

Las Bibliotecas Públicas del Estado (BPE) son las únicas bibliotecas públicas de titularidad estatal adscritas al Ministerio de Cultura a través de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Su gestión está transferida a las correspondientes Comunidades Autónomas, que las gestionan directamente a excepción de la BPE de Vitoria, cuya gestión fue transferida a su vez desde el Gobierno Vasco a la Diputación Foral de Álava. Aunque su denominación formal es la de Biblioteca Pública del Estado, en muchos casos esta denominación convive con la de 'biblioteca provincial' o, simplemente, con la de 'biblioteca pública', incluso pueden denominarse 'biblioteca regional' en los casos en que comparten la condición de biblioteca pública y biblioteca central de su respectiva C.A.. El origen de muchas de las BPE se remonta al siglo XIX, siendo en la actualidad "la expresión más directa de la intervención de la Administración General del Estado y de la autonómica en la prestación del servicio de biblioteca pública"⁴.

Se trata de 52 bibliotecas cuya distribución en el conjunto del territorio español, como ya se indicaba en la introducción, es relativamente homogénea. Están presentes en todas las capitales de provincia, con las excepciones del País Vasco, donde únicamente hay BPE en Vitoria, además de Navarra y la provincia de Barcelona, que no cuentan con BPE, si bien en esta última, está actualmente en fase de construcción. Disponen también de BPE algunas ciudades que no son capital de provincia, tales como Gijón en Asturias, Mérida en Extremadura, Mahón en Islas Baleares, Orihuela en Alicante y Santiago de Compostela en A Coruña. De las dos ciudades autónomas, Melilla cuenta con BPE, pero no Ceuta. Del conjunto, 20 BPE (el 29,1%) están ubicadas en ciudades con una población inferior a los 100.000 habitantes; 14 (30,2%) se encuentran en ciudades de 100.001 a 200.000 habitantes; otras 13 (26,8%) se sitúan en ciudades con población entre 200.001 y 500.000 habitantes; y las 5 restantes corresponden a ciudades con más de medio millón de habitantes. En estas 52 ciudades, residían, a 1 de enero de 2008, 13,2 millones de habitantes, que representaban el 28,6% de la población española.

Siete de las BPE comparten, como se indicaba anteriormente, la condición de biblioteca pública y de biblioteca central de su respectiva C.A., lo que les otorga funciones

añadidas a las propias de biblioteca pública. Y la mayoría de las BPE ubicadas en capitales de provincia tienen asignada, en la normativa correspondiente, la función de biblioteca central del sistema o red bibliotecaria de su provincia. Aparte de su integración en los respectivos sistemas autonómicos de bibliotecas, las BPE constituyen una red coordinada desde la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura, lo que les confiere cierto nivel de homogeneidad en cuanto a sus características y a los servicios que prestan a los ciudadanos. En definitiva, las BPE son, sin duda, el grupo de bibliotecas públicas más importante de España, tanto por su trayectoria y por sus actuales dimensiones y capacidad de servicio, como por el peso específico que tienen en el conjunto del sistema español de lectura pública.

Los datos estadísticos publicados por la Subdirección General⁵ permiten hacerse una idea de cómo son estas bibliotecas. A 31 de diciembre de 2007, las 52 BPE sumaban una superficie útil de 216.019 metros cuadrados, lo que arroja una superficie media de 4.156 metros cuadrados por biblioteca. Reunían en sus colecciones 9,7 millones de documentos (casi 186.000 documentos por biblioteca), de los que el 81,7% estaba constituido por libros, un 9,4% correspondía a documentos sonoros, audiovisuales o electrónicos y el resto, a otro tipo de documentos. Contaban con casi 3.000 ordenadores, de los que algo más de la mitad estaba disponible para uso del público (unos 30 ordenadores de uso público por biblioteca). En ellas prestaban servicio 1.632 empleados (31,4 empleados de media por biblioteca), de los que cerca de la cuarta parte (23,0%) estaba constituido por bibliotecarios profesionales. El presupuesto de gastos corrientes de las BPE totalizó ese año 67,6 millones de euros, de los que algo más de las dos terceras partes (67,8%) estuvo destinado a los gastos de personal; el gasto medio por biblioteca se situó en 1,3 millones de euros; a estos gastos se sumaron 12,1 millones de euros en inversiones, fundamentalmente destinados a edificaciones (60,1% de las inversiones).

En las BPE se registraban, inscritos como usuarios al finalizar 2007, 2,15 millones de ciudadanos, de los que, aparte de un reducido grupo de usuarios institucionales (centros educativos, asociaciones...), el 14,8% se considera público infantil, hasta los 13 años, y el 85,0% lo constituían jóvenes y adultos con 14 o más años, sector que es precisamente el objeto de este estudio. Cerca de la cuarta parte de estos usuarios inscritos (23,6%) hizo uso del servicio de préstamo al menos una vez a lo largo del año, haciéndolo en mayor proporción el público infantil (28,0% de los inscritos) que el denominado adulto (22,8%).

Esta proporción de usuarios del servicio de préstamo contrasta con los resultados de este estudio, en el que, como se verá más adelante, figura un 60,7% de los encuestados que declara utilizar el servicio de préstamo de forma frecuente u ocasional, un porcentaje que coincide bastante con los registrados por otras fuentes, que lo sitúan en un 53,4%⁶. Esta discordancia induce a pensar que los registros de usuarios de las BPE contienen una proporción de usuarios no activos, tanto en la sección infantil como en la de adultos, cuya magnitud no es fácil estimar. De todas formas, no todos los ciudadanos que acuden a las bibliotecas públicas disponen de carné de usuario, condición que solamente se exige para el uso de determinado servicios y circunstancia que ha sido constatada también en este estudio, lo que vendría a minimizar la posible inflación en el número de usuarios registrados por las bibliotecas.

En todo caso, las BPE siguen atrayendo cada año a nuevos ciudadanos que obtienen el carné de usuarios: a lo largo de 2007, registraron 144.106 nuevos usuarios (una media de cerca de 2.800 nuevos carnés por biblioteca), de los el 21,9% correspondió al público infantil y el 77,4% a personas a partir de los 14 años, aparte de un pequeño porcentaje (0,7%) correspondiente a usuarios institucionales.

Bibliotecas Públicas del Estado (datos en miles)

	2003	2004	2005	2006	2007
Usuarios inscritos	1.826	1.951	2.005	2.105	2.153
Usuarios infantiles (hasta 13 años)	291	305	315	336	318
Usuarios adultos (14 y más años)	1.535	1.646	1.690	1.769	1.830
Usuarios del servicio de préstamo	599	571	604	580	508
Nuevos usuarios	179	179	166	156	144
Nuevos usuarios infantiles	41	35	37	38	32
Nuevos usuarios adultos	138	145	129	118	112
Visitantes	15.217	16.116	15.688	15.130	14.141
Préstamos a usuarios	8.953	9.217	9.592	9.087	8.695
Préstamo: material librario	4.978	4.772	4.885	4.756	4.597
Préstamo: material no librario	3.975	4.445	4.707	4.331	4.097
Total de las colecciones	8.224	8.667	9.067	9.437	9.670

Fuente: Ministerio de Cultura, *Panorámica de las 52 Bibliotecas Públicas del Estado*

Más indicativo que el número de usuarios registrados para estimar el nivel de uso de las BPE, resulta el número de visitas recibidas, que ascendió a más de 14,1 millones en el año 2007, a razón de unas 272.000 visitas por biblioteca. Igualmente son estimables

los datos de préstamos realizados, 8,7 millones de documentos prestados a los usuarios en 2007 (167.000 por biblioteca), de los que el 20,2% fueron prestados entre el público infantil y el 79,8%, más de 7 millones de documentos, lo fueron en las secciones de adultos. Entre el público infantil, seis de cada diez préstamos fueron libros y el resto, material sonoro, audiovisual o electrónico; la distribución de estos soportes en el préstamo de jóvenes y adultos resultaba casi paritaria entre los libros (50,9%) y otros materiales (49,1%).

En la evolución de los datos de los últimos cinco años de los que existe información estadística, puede apreciarse una tendencia a disminuir el número usos en las BPE a partir de 2004 y 2005. Esta tendencia a la baja se constata tanto en el número de visitas, como en los préstamos realizados o el número de nuevos usuarios, un fenómeno al que conviene prestar una especial atención, especialmente si los datos de 2008 confirmaran esta tendencia a la baja.

Por lo general, las BPE conviven, en las ciudades en las que se encuentran, con bibliotecas públicas municipales o con redes urbanas de bibliotecas establecidas por los ayuntamientos. En cinco de estas ciudades, la BPE es la única biblioteca pública existente y en otras cinco hay tan solo una pequeña biblioteca municipal, ciudades casi todas con población inferior a los 100.000 habitantes. Hay, sin embargo, unas veinte ciudades en las que además de la BPE existe una red municipal con más de diez, incluso más de veinte, puntos de servicio, redes que en algunos casos tienen un alto grado de consolidación y de impacto en la ciudadanía.

En este panorama hay dos aspectos que deben tenerse en cuenta de manera especial. En primer lugar, el hecho de que hasta el momento las BPE y las bibliotecas municipales coexisten en una misma ciudad sin que se integren en una misma red urbana de biblioteca pública, lo que constituye un indicador relevante del bajo nivel de estructuración de las redes de biblioteca pública en España, hecho que se ha puesto de relieve en estudios anteriores⁷. Y, en segundo lugar, el hecho de que, salvo contadas excepciones, en las ciudades donde hay una BPE, ésta es la biblioteca pública más importante de la localidad y de la provincia, importancia que puede constatarse en equipamientos, recursos informativos y, por supuesto, en el índice de uso por parte de los ciudadanos. De hecho, la importancia de las BPE puede verificarse no solamente a escala municipal o provincial, sino en el conjunto del sistema español de biblioteca pública, tal como puede apreciarse en la siguiente tabla.

Las BPE sobre el conjunto de BP en España (2007)

	BPE	BP	% BPE / BP
Núm. bibliotecas	52	4.973	1,1%
Superficie en m ² (2004)	216.019	1.298.753	16,6%
Fondos	9.669.796	65.428.890	14,8%
PCs uso público	1.513	19.755	7,7%
Usuarios inscritos	2.152.744	11.596.793	18,6%
Visitas	14.140.805	90.488.686	15,6%
Préstamos	8.694.710	52.925.384	16,4%

Fuente: Ministerio de Cultura, *Panorama de las 52 Bibliotecas Públicas del Estado y Estadística de Bibliotecas Públicas Españolas*. Para superficie, INE, *Estadística de bibliotecas*, 2004

Representando el 1,1% del total de bibliotecas públicas registradas en España, totalizan más del 16% de la superficie útil y casi el 15% de los fondos disponibles en las colecciones; acumulan cerca de la quinta parte de los usuarios inscritos; reciben más del 15% de las visitas que los españoles realizan a las bibliotecas públicas; y suman el 16,4% de los documentos prestados a los usuarios en un año.

Para la realización del trabajo de campo de este estudio, se rellenó en cada una de las BPE donde se realizaron las encuestas a usuarios una ficha con información adicional, que no figura en las estadísticas, a fin de tener un conocimiento más preciso de los servicios que ofrecen. Básicamente, en esta ficha se detallaron las secciones de que dispone la biblioteca, los servicios presenciales que presta a sus usuarios, así como las actividades que programa, y los servicios en línea que ofrece a través de su página web.

Secciones

A partir de los datos obtenidos en el estudio se puede afirmar que las secciones más habituales en las bibliotecas son la *sala de consulta de obras de referencia*, la *sala de consulta de libros*, la *hemeroteca* y la *sección infantil*. Excepto en algunos casos en que las bibliotecas no tienen una de estas salas, la mayoría de ellas cuentan con todas estas secciones. Un 95,6% de las bibliotecas (42 de las 44 analizadas) las tienen todas, y un 97,7% (una biblioteca más) tiene *sala infantil* que es, por tanto, la sección más habitual. Esto puede explicarse por el hecho de que las otras secciones, dirigidas al público adulto, pueden tener usos más diversos o denominaciones más generales que no permiten identificarlas tan claramente.

A continuación, los espacios más habituales son las secciones para la información, el *fondo o la colección local* (en el 90,9% de los casos) y una *sección juvenil* y una *sección para los adultos*. También es habitual una zona de *Información y referencia* (84,1%) y una sección para el *fondo antiguo o patrimonial* (77,3%). Estos datos coinciden con los resultados obtenidos en el estudio ya citado *Las bibliotecas públicas en España: dinámicas 2001-2005*, en el que se afirma que "la más extendida entre las BP es, sin duda, la "sección local", componente habitual de cualquier colección" (p. 141) como una de las secciones a las que las bibliotecas públicas dedican una especial atención para responder a los intereses de los usuarios.

Es menos frecuente que las bibliotecas dispongan de una zona para cómics, aunque un 70,5% de las bibliotecas afirman tener *comicteca* y un 65,9% y un 63,9% una *sección para la consulta de documentos audiovisuales y electrónicos* respectivamente. Para *documentos sonoros* sólo un 54,5% de bibliotecas afirman disponer de esta sección, si bien la consulta de estos documentos puede realizarse en muchos casos desde los ordenadores que están para uso público.

Se puede observar, por tanto, que las secciones para material o para la consulta de materiales en otros soportes son menos habituales. Es posible que estas zonas queden incorporadas en otras secciones más amplias y más próximas a las zonas donde se accede a los materiales. Similar puede ser la situación de la *microteca* que sólo un 34,1% de las bibliotecas afirman tener, en este caso el dato contrasta con la oferta de servicio de acceso a internet que se ofrece desde un 88,6% de las bibliotecas o el *préstamo de documentos electrónicos* y el *acceso a bases de datos* (ofrecidos en un 84,1% de los casos). Una vez más, es posible que no quede localizado en una zona específica o no reciba el nombre de *microteca*. La *microteca* es, además, la sección que menos bibliotecas de municipios entre 100.000 y 200.000 habitantes ofrecen ya que sólo lo hacen un 7,7% y éste es un porcentaje realmente bajo si lo comparamos con los resultados que se obtienen en todos los otros servicios y bibliotecas. Estas mismas bibliotecas manifiestan disponer de una sección con ordenadores con acceso a internet y, por tanto, como ya se había comentado, es posible que la sección no se conozca con este nombre pero sí se ofrecen los servicios básicos relacionados.

Las bibliotecas que tienen mayoritariamente todas las secciones que se han comentado son las bibliotecas de los municipios mayores (con más de 500.000 habitantes) aunque de éstas llama la atención que sólo un 40% dispone de *sección de fondo antiguo o*

patrimonial; este mismo porcentaje se mantiene para la *microteca*. En el resto de municipios las bibliotecas disponen de forma más variable de otras secciones. En los municipios que tienen una población entre 200.001 y 500.000 habitantes, las secciones que tienen todas las bibliotecas son la *sala de consulta* y la *sección infantil*. Ésta última también es la que se encuentra en el 100% de los municipios con menos de 100.000 habitantes. Una vez más encontramos aquí una explicación a la facilidad de identificar los espacios con el tipo de usuarios que los utilizan y, por tanto, la justificación de que todas las bibliotecas dispongan de sección infantil y sala de consulta y los porcentajes sean más variables para otras secciones.

Los municipios más pequeños son, también, los que tienen el porcentaje más alto de bibliotecas con *fondo antiguo o patrimonial*, con un 87,5%. Curiosamente la existencia de esta sección disminuye en proporción al tamaño de la población, cuanto mayor es el municipio menor es el porcentaje de bibliotecas que tienen fondo antiguo o patrimonial. Tal vez ello se deba al hecho de que en municipios mayores existen otras instituciones o servicios que pueden preservar este tipo de documentos con un equipamiento más adecuado a las características de los materiales.

Del mismo modo, el porcentaje de bibliotecas que disponen de sección de *Información y referencia* aumenta proporcionalmente al tamaño de la población. Todas las bibliotecas de municipios de más de 500.000 habitantes disponen de esta sección y el porcentaje va disminuyendo hasta el 75% de bibliotecas de municipios con menos de 100.000 habitantes.

Las secciones de *consulta de documentos audiovisuales y electrónicos* son más habituales en bibliotecas de grandes municipios pero llama la atención que sea en las bibliotecas de los municipios que tienen entre 200.000 y 500.000 habitantes donde estas secciones son menos frecuentes (un 50% y un 40% respectivamente).

Servicios presenciales

Después de los espacios o secciones, es la oferta de presenciales lo que establece similitudes entre estas bibliotecas. De éstos, el *préstamo de libros, de documentos audiovisuales* y el acceso a *ordenadores con acceso a internet* son los servicios presenciales que ofrecen todas las bibliotecas. Mayoritariamente se añaden a estos servicios el *préstamo interbibliotecario*, la propuesta de nuevas compras (*desideratas*) y el *servicio de reprografía* (estos tres, ofrecidos en un 97,7% de las bibliotecas). Y, a

continuación, el *préstamo de documentos sonoros* y el *catálogo automatizado* (en un 95,5%). Con un porcentaje menor pero con una diferencia no significativa, un 93,2% de las bibliotecas ofrece el *préstamo de documentos electrónicos* o el *acceso a bases de datos* (un 84,1%). Asimismo, la presencia de las TIC, a través de *ordenadores con software estándar* o *acceso Wifi*, es importante ya que, respectivamente, un 88,6% y un 79,5% de las bibliotecas ofrecen estos servicios.

De todos los servicios que se ofrecen habitualmente, llama la atención la poca implantación de servicios relacionados con la *alfabetización informacional* o *servicios de apoyo a la autoformación*, que sólo se ofrecen desde un 43,2% de las bibliotecas. También están por debajo de este porcentaje los *servicios de apoyo a la formación reglada* que se ofrecen desde un 36,4% de bibliotecas.

En esta misma línea parecen entenderse las respuestas de las bibliotecas de municipios con más de 500.000 habitantes, que ofrecen al 100% muchos de los servicios pero declaran ofrecer servicios vinculados con *alfabetización informacional* sólo en un 20% de los casos, cuando en cambio responden afirmativamente todas ellas al servicio de *formación de usuarios*. Aunque la diferencia no es tan llamativa, ocurre algo similar en la franja inmediatamente inferior (de 200.000 a 500.000 habitantes) en la que las bibliotecas afirman ofrecer apoyo a la *alfabetización informacional* en un 20% de los casos y *formación de usuarios*, en un 80%.

Todas las *actividades* relacionadas con el *fomento de la lectura* o la *cultura* están, en general, muy consolidadas y se realizan en más del 75% de las bibliotecas. Son los clubes o talleres de lectura las actividades de este tipo más frecuentes, con presencia en un 86,4% de las bibliotecas; a continuación las *actividades de fomento de la lectura para adultos*, en un 84,1%; y las *actividades de fomento de la lectura infantil*, en un 81,8%. Las *actividades culturales* se realizan en un 79,5% de las bibliotecas.

Página web y servicios virtuales

Todas las bibliotecas analizadas disponen de *página web* y esto es, respecto a la situación de unos años atrás, un cambio destacable⁸. Todas las páginas, excepto una, ofrecen *información general* de la biblioteca (localización, horario, historia y otros). Un 90,9% ofrecen el *catálogo en línea* y un 86,4%, la *agenda de actividades*.

Aunque en un porcentaje significativamente menor, un 81,8% de las bibliotecas ofrece el servicio de *información y referencia* (*Pregunte, las bibliotecas responden*) y el servicio de *información local*, que oferta un 63,6% de las bibliotecas. Actualmente sólo un 47,7% de las bibliotecas afirma ofrecer acceso a la *biblioteca digital* a través de la página web y un 36,4%, a *bases de datos*.

Por otro lado, se han generalizado los espacios en la web para que los usuarios puedan realizar gestiones relacionadas con el uso de la biblioteca: solicitud de *préstamo interbibliotecario* (81,8%), *renovación de préstamo* (70,5%), *reservas de materiales* (56,8%), *solicitud de carné* (56,8%) y *reservas de instalaciones* -salón de actos y sala de exposiciones- (52,3%). Sólo en un 18,2% se ofrece la posibilidad de *reservar ordenadores* a través de la página web.

Cabe destacar el porcentaje de bibliotecas que utilizan la *página web* como herramienta de difusión del servicio y con este objetivo dan acceso a noticias sobre la biblioteca (77,3%), difunden y dan *acceso a publicaciones de la biblioteca* como guías de lectura o novedades (70,5%) o dan a conocer el *directorio del personal* (61,4%).

Sigue siendo un reto aumentar los *espacios de participación de los usuarios*, la mayoría de bibliotecas ofrece un *buzón de sugerencias* (65,9%) pero no otros espacios de interacción para la participación activa de los usuarios. Sólo un 22,4% de las bibliotecas ha desarrollado secciones para la recomendación de libros por parte de los usuarios y sólo un 15,9% dispone de *blog*. No cabe duda que éstas son herramientas básicas para promover la participación de los usuarios pero también para dar visibilidad a las bibliotecas y promover el conocimiento, uso y aprovechamiento de todos los recursos que éstas ponen a disposición de los usuarios.

Si se analizan estos servicios por bibliotecas según la franja de población, se observa que son las bibliotecas de municipios con menos de 100.000 habitantes las que tienen, en general, menos desarrollada la *página web* o las que ofrecen menos servicios a través de ella. Aún así, y aunque las diferencias no son significativas, estas bibliotecas son las que más aprovechan esta ventana para difundir noticias sobre la biblioteca o para dar a conocer el directorio de personal. También, aunque en porcentajes bajos (un 25%), son las bibliotecas que más ofrecen *secciones para la participación de los usuarios* aunque ninguna de ellas tiene creado un *blog*.

Las bibliotecas de municipios entre 100.000 y 200.000 habitantes son las que más utilizan la *página web* para facilitar las gestiones a los usuarios y así se observan los porcentajes más altos en solicitud de *préstamo interbibliotecario* (92,3%), *renovación de préstamo* (84,6%), *reservas de materiales* (76,9%), *solicitud de carné* (61,5%) o *reservas de instalaciones* (salón de actos y sala de exposiciones) en un 69,2% de los casos. También son las bibliotecas que ofrecen mayoritariamente acceso a recursos a través de la *biblioteca digital* (76,9%) o a *bases de datos* (53,8%). Así mismo, en un 38,5% de los casos permiten la *reserva de ordenadores* y un 38,5% tiene desarrollado un *blog* (además de tener en un 23,1% *secciones para la participación de los usuarios*).

En el caso de las bibliotecas de municipios mayores las diferencias no son significativas. En los municipios que tienen entre 200.000 y 500.000 habitantes destaca que sólo un 10% ofrece *acceso a bases de datos*, mientras que en los municipios de más de 500.000 habitantes lo hace un 40% de las bibliotecas. En los dos casos un 20% de las bibliotecas ofrece *secciones para la participación de los usuarios* y además también un 20% ha creado un *blog*.

Horarios de apertura al público

El horario de apertura de las bibliotecas es diverso aunque pueden observarse algunas similitudes que cabe destacar. Entre semana, de lunes a viernes, la mayoría de bibliotecas (29 de las 44 analizadas) abre a las 9.00 de la mañana; ocho bibliotecas abren más pronto (entre las 8.00 y las 8.45) y siete, más tarde (a las 9.30 o las 10.00).

Los horarios de cierre son variados: 32 bibliotecas lo hacen a partir de las 21.00 horas; once, entre las 20.00 y las 20.45 horas; y sólo una biblioteca cierra a las 19.30. Cabe destacar que seis bibliotecas cierran a mediodía y que éstas son, en su mayoría, las que tienen un horario diario menor, de siete a ocho horas diarias de apertura, frente al horario de la mayoría de bibliotecas que oscila entre diez y 13.45 horas diarias.

Los sábados, cuatro bibliotecas están cerradas, el resto abre por la mañana, normalmente de 9.00 a 14.00 horas (21 bibliotecas) o de 10.00 a 14.00 horas (ocho bibliotecas) y dos más con horarios más individualizados (de 9.00 a 13.30 y de 8.00 a 14.45 horas). Sólo nueve abren también por la tarde (hasta las 20.00 o las 21.00 horas), dos de ellas con horario ininterrumpido y las otras siete cerrando entre dos y

tres horas a mediodía (dos abren a las 16.00 horas y cinco, a las 17.00 horas). Los sábados, las bibliotecas que abren sólo por la mañana abren una media de unas cinco horas y las que abren todo el día, con horario continuo o no, lo hacen una media aproximada de nueve horas y media.

Los domingos es menos habitual que las bibliotecas estén abiertas, sólo lo están nueve bibliotecas. Una de ellas, con horario ininterrumpido de 10.00 a 19.00 horas; cuatro hacen horario partido (y cierran de 14.00 a 17.00 horas) y las otras cuatro abren únicamente por la mañana, hasta las 13.30 o las 14.00 horas. Los domingos las bibliotecas que están abiertas lo hacen una media de seis horas y media.

Finalmente, los números globales por semana nos permiten destacar que dieciocho bibliotecas abren 65 horas semanales, diez abren más de 65 horas, ocho abren entre 55 y 64 horas y otras ocho abren menos de 54 horas.

Si comparamos estos resultados con los obtenidos para el conjunto de las bibliotecas públicas de España en el estudio de 2008⁹ podemos ver que estas cifras superan ampliamente los horarios habituales de los puntos de servicio de las bibliotecas públicas españolas. En general, en los resultados de ese estudio se apunta un aumento progresivo del horario pero aún así, en el año 2005, el número mayor de bibliotecas abría entre 10 y 40 horas y solamente un 12% abría más de 40 horas, que está por debajo del número total de horas que abren las BPE. Esto permite afirmar que los horarios de apertura de las BPE son en general bastante más amplios que los del resto de bibliotecas públicas españolas.

3. El perfil de los usuarios

El estudio se basa fundamentalmente en una encuesta realizada en las secciones de adultos de las BPE, es decir, entre usuarios de 14 y más años que habían acudido a la biblioteca. Por tanto, pretende ser representativo del conjunto de usuarios de esa edad que acuden con cierta frecuencia a las BPE, aunque se carece de datos estadísticos segmentados sobre el universo de visitantes que permitieran equilibrar la muestra con exactitud en función de las distintas variables sociodemográficas de clasificación utilizadas. Por tanto, conviene tener presente el perfil concreto de la muestra resultante (2.901 usuarios) para interpretar correctamente los resultados.

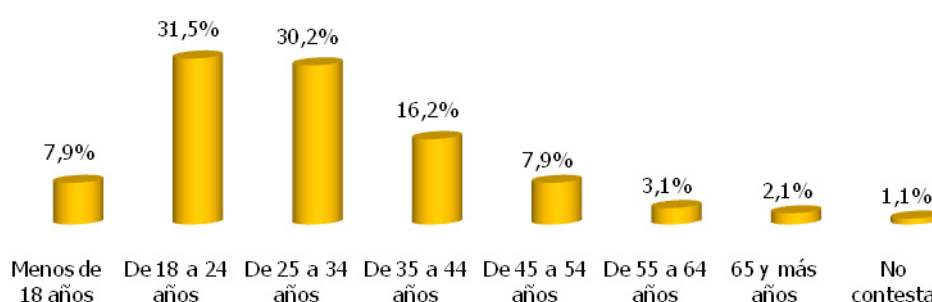
Este perfil corresponde a los usuarios presenciales en las salas de las bibliotecas, donde se realizó el trabajo de campo, lo que no coincide necesariamente con el conjunto de usuarios a los que éstas prestan algún servicio, bien sea a través de servicios virtuales, en locales fuera del recinto de la biblioteca o como asistentes a determinadas actividades programadas en horarios y espacios fuera de las salas más tradicionales. Esta circunstancia puede dar como resultado que, entre los encuestados, exista una mayor representación de aquellos usuarios que acuden con una mayor frecuencia a la biblioteca, así como de los usos más frecuentes o cotidianos, en detrimento de usos más esporádicos y usuarios más ocasionales o menos tradicionales, como podrían ser los asistentes a las actividades culturales y los usuarios de los llamados servicios de extensión bibliotecaria.

3.1. Usuarios según sexo y edad

En la muestra, se mantiene un equilibrio entre el género de los usuarios entrevistados: un 50,3% han sido hombres y un 49,7% mujeres. Sin embargo, este equilibrio no es homogéneo en todos los tramos de edad, ya que, de hecho, tan solo se mantiene entre quienes tienen de 25 a 34 años. Por debajo de los 25 años, son mayoritarias las mujeres, en especial en el grupo de adolescentes de 14 a 17 años (61,6% frente al 38,4% de género masculino). Por el contrario, los hombres representan un mayor porcentaje en todos los intervalos a partir de los 35 años, con diferencias que aumentan conforme aumenta la edad de los encuestados, llegando a representar dos terceras partes entre los usuarios de 45 a 64 años y tres de cada cuatro usuarios de 65

o más años. A la hora de interpretar los resultados de este estudio, conviene, pues, tener presente que en las opiniones de los más jóvenes tiene una incidencia especial lo que opinan las adolescentes y las jóvenes, mientras que en las respuestas de los adultos y los mayores de 65 años son mayoritariamente los varones quienes opinan. Por lo demás, debería ser objeto de reflexión la escasa incidencia que tienen las bibliotecas entre la población femenina a partir de los 45 años y, sobre todo, entre las mujeres de más edad.

Usuarios según edad



Por edades, los sectores mayoritarios han sido los jóvenes entre 18 y 24 años (un intervalo de siete años) y los adultos entre 25 y 34 años, que representan un 31,5% y un 30,2% respectivamente. A continuación, los adolescentes entre 14 y 17 años (genéricamente, los menores de 18 años) obtienen una representación del 7,9% (en un intervalo de cuatro años); un 16,2% corresponde a adultos entre 35 y 44 años y los que tienen entre 45 y 54 años están representados con un 7,9%. Los menos numerosos, que suman un 5,2%, son los mayores de 55 años; un 3,1% corresponde a adultos que tienen entre 55 y 64 años y un 2,1%, personas de 65 o más años.

3.2. Usuarios según el nivel de estudios finalizados y ocupación

Otro de los datos que se utilizó para caracterizar a los usuarios fue el nivel de estudios finalizados: los más representados fueron los que tienen estudios medios, con un 51,5%, seguidos de las personas con estudios universitarios, con un 43,5%. El 4,7% no tiene estudios o sólo hasta primarios. El cruce de las variables de edad y nivel de estudios ofrece algunos aspectos de interés. El colectivo que dispone de estudios medios o secundarios está constituido fundamentalmente (en un 57,2%) por

adolescentes y jóvenes por debajo de los 25 años, edades en las que se está lógicamente en periodo de formación, de manera que la cuarta parte de estos colectivos ha finalizado ya estudios secundarios, el 22,7% de los adolescentes de 14 a 17 años solo disponen de estudios primarios y casi la cuarta parte de los jóvenes de 18 a 24 años (24,2%) dispone ya de alguna titulación universitaria. Entre los adultos de 25 a 44 años, algo más del 60% tiene estudios superiores, en torno a la tercera parte tiene estudios secundarios, y es un pequeño porcentaje (2,2%) el que no tiene estudios terminados o solamente los primarios. Entre los encuestados de 45 a 64 años, siguen siendo mayoría quienes tienen estudios universitarios (55,4%) y supera la tercera parte quienes finalizaron estudios medios o secundarios (35,1%), mientras que aumenta el porcentaje de quienes no finalizaron estudios o tan solo los primarios (8,9%). Entre los más mayores, por encima de los 65 años, casi la mitad dispone de estudios medios (46,6%), una tercera parte de estudios superiores (33,1%) y la proporción con estudios primarios o sin estudios finalizados alcanza el 18,1%.

Entre quienes tienen solamente estudios primarios, el grupo mayoritario (38,2%) corresponde a los adolescentes de 14 a 17 años, muchos de los cuales cabe suponer que están aún cursando sus estudios de secundaria; pero el resto de quienes tienen ese nivel inferior de estudios (61,8%) supera los 18 años. Y, entre quienes su nivel de estudios máximo es el medio o secundario, el 41,4% supera los 25 años y el 20,0% supera los 35. Resulta, pues, evidente que no todos los usuarios con estudios primarios o secundarios son jóvenes que aún no han finalizado sus estudios de mayor nivel, sino que entre los adultos que acuden a las bibliotecas hay también porcentajes significativos de personas con estudios primarios o medios, porcentajes que se incrementan conforme aumenta la edad de los encuestados.

De los 2.901 usuarios que participaron en el estudio, y analizando su ocupación habitual, un 47,1% está constituido por estudiantes y el 34,6%, por población ocupada. A éstos hay que añadir un 10,1% de parados (desempleados, opositores, gente que ha acabado sus estudios y está a la búsqueda de su primer empleo, etc.), un 3,3% de jubilados o pensionistas y un 2,9% de amas de casa. Un 2% no sabe o no contesta a esta pregunta.

Lógicamente, según estas clasificaciones, hay determinados colectivos que tienden a coincidir en distintas variables. Así, cabe pensar que la inmensa mayoría de jubilados o pensionistas coinciden con los mayores de 65 años, o que entre los menores de 25

años hay un alto porcentaje de estudiantes, en especial entre los menores de 18 años, colectivo en el que último nivel de estudios finalizados es el de los estudios primarios o secundarios.

En todo caso, hay un evidente sesgo en el perfil de la muestra, en la que los usuarios entre 14 y 34 años representan más de las dos terceras partes del total (69,6%) y en la que casi la mitad (47,1%) está formada por estudiantes. Al no disponer de información estadística sobre el universo real de usuarios y visitantes de las BPE clasificados por estas tipologías, los resultados de la encuesta no han podido ser ponderados en función del peso real de cada una de las variables. Cabe, pues, advertir que algunos de los resultados de este estudio pueden acusar una cierta desviación a favor de los adolescentes, jóvenes y adultos-jóvenes usuarios de las BPE, así como de los estudiantes, en relación con el conjunto real de visitantes.

3.3. Usuarios según el hábitat

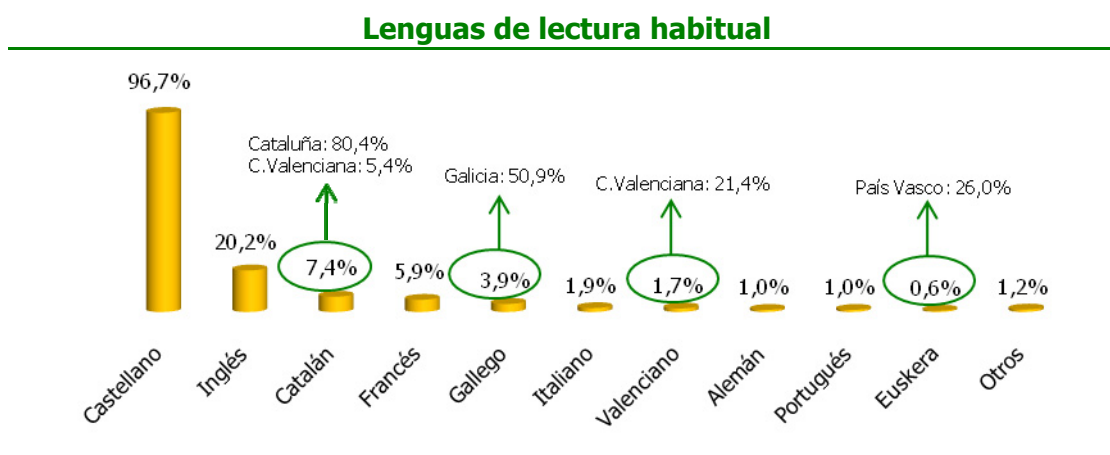
En la muestra resultante, el 29,7% corresponde a usuarios de BPE ubicadas en ciudades de menos de 100.000 habitantes; un 28,7%, en ciudades de 100.001 a 200.000 habitantes; un 27,3%, en ciudades de 200.001 a 500.000 habitantes; y el 14,2% restante, en ciudades de más de 500.000 habitantes. Si comparamos estos datos con los disponibles de usuarios adultos inscritos en BPE en 2007¹⁰, la muestra resulta bastante equilibrada, especialmente en los tramos de 100.001-200.000 habitantes y de más de 500.000 habitantes, donde la desviación entre la muestra y los datos estadísticos es inferior a 1 punto, y no llega a 5 puntos en los otros dos intervalos de población.

La gran mayoría de quienes acuden a una BPE (91,1%) reside en la misma ciudad, mientras que el 4,0% reside en un municipio distinto (hay un 4,9% de no respuesta). Un 17,4% reside en la misma zona (en el mismo distrito postal) en la que está ubicada la biblioteca, pero son mayoría, un 73,7%, quienes residen en un distrito postal diferente al distrito donde está ubicada la biblioteca en la que han sido entrevistados. Entre quienes residen en el mismo distrito postal de la biblioteca destacan los mayores de 55 años, los menores de 18, las amas de casa y los usuarios de ciudades con menos de 100.000 habitantes. Y entre los que acuden desde otras zonas de la ciudad, destacan las personas entre 35 y 44 años, los trabajadores y los parados, y los que residen en ciudades entre 100.001 y 200.000 o de más de 500.000 habitantes. Desde

otros municipios, las personas que acuden a las BPE se concentran especialmente en edades de 18 a 34 años, estudiantes, y en visitantes de bibliotecas de ciudades de 100.000 a 500.000 habitantes.

3.4. Lenguas de lectura habitual

En una pregunta abierta, se solicitó a los encuestados que anotaran la lengua o lenguas en que suelen leer habitualmente. El idioma de lectura mayoritario es el castellano (96,7%), seguido a gran distancia del inglés (20,2%) y del francés (5,9%). Otras lenguas europeas no tienen tanto impacto: italiano (1,9%), alemán (1%) y portugués (1%).



Los lectores habituales en otras lenguas cooficiales de España representan en conjunto proporciones reducidas, siendo el más extendido el catalán (7,4%), seguido del gallego (3,9%), el valenciano (1,7%) y el euskera (0,6%). Ahora bien, estos lectores se circunscriben casi en exclusiva a las respectivas Comunidades Autónomas donde estas lenguas se hablan y son oficiales, y donde adquieren valores altos: los encuestados que en Cataluña declaran el catalán como lengua habitual de lectura son el 80,4%; en Galicia, los que leen habitualmente en gallego representan el 50,9%; en la Comunidad Valenciana, los encuestados señalan como lengua habitual de lectura el valenciano en un 21,4% y el catalán en un 5,4%; por último, en el País Vasco, declaran leer habitualmente en euskera un 26,0% de los encuestados, si bien hay que tener en cuenta que, en el País Vasco, tan solo existe BPE en la ciudad de Vitoria. Hay además una consideración de interés: tanto en Galicia como en la Comunidad Valenciana y en el País Vasco, el castellano es la lengua mayoritaria de lectura, para un porcentaje

superior al 95% de los encuestados, reflejándose prácticas bilingües en quienes leen además en gallego, valenciano o euskera. Sin embargo, el porcentaje de encuestados que en Cataluña declaran leer habitualmente en castellano es del 79,1%, más de diez puntos por debajo de los que lo hacen en catalán, lo que arroja un porcentaje superior al 10% de encuestados que leen exclusivamente en catalán.

La lectura en alguna lengua extranjera es una práctica habitual para el 31,3% de los entrevistados, un porcentaje que asciende al 46,9% en los menores de 18 años, y varía entre el 32% y el 26% en los adultos de 18 a 64 años, para descender bruscamente a un 6,8% a partir de esa edad.

Por último, cabe poner de relieve la escasa presencia de usuarios que declaran leer en otras lenguas extranjeras como el árabe, el rumano, el búlgaro, el polaco..., cuya proporción en conjunto se reduce al 1,2% de los encuestados. Aunque en la encuesta no se preguntaba por la nacionalidad o el país de nacimiento, este escaso porcentaje lleva a estimar que la presencia de inmigrantes extranjeros entre los usuarios de las BPE es relativamente pequeña, muy por debajo, en cualquier caso, de la representación que han adquirido en el conjunto de la población residente en España, representación que superaba ya en 2005 el 10% de la población.

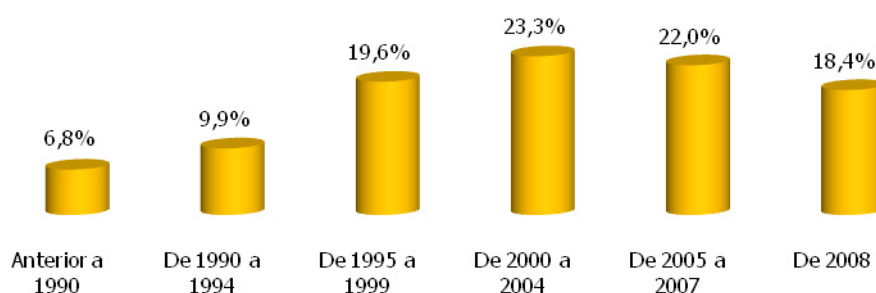
4. La relación de los usuarios con la biblioteca

Tal como se comentaba en la introducción, uno de los objetivos del estudio ha sido conocer en detalle los distintos aspectos de la relación con las bibliotecas por parte de los ciudadanos que acuden a ellas. Por ello, una parte de la encuesta estaba dirigida a investigar el tiempo que los encuestados llevan registrados en la biblioteca como usuarios, la frecuencia y duración de las visitas que realizan, si, además de la BPE, utilizan los servicios de otras bibliotecas, y cómo llegaron a conocer y acercarse a la biblioteca.

4.1. Antigüedad como socios

En este apartado, una de las primeras preguntas que se realizó a las personas encuestadas era su antigüedad como usuarios de la biblioteca. Analizando las respuestas es significativo que, en su mayoría, los usuarios entrevistados disponen de carné de la biblioteca desde un periodo relativamente corto. En efecto, en un 18,4%, habían obtenido el carné de usuario en el mismo año de la entrevista, es decir, en 2008; un 22,0% se registró como usuario en los tres años anteriores, entre 2005 y 2007; y un 23,3% lo obtuvo en el periodo de 2000 a 2004. Así, cuatro de cada diez encuestados son usuarios de la biblioteca desde un periodo inferior a cuatro años, y casi dos terceras partes lo son con posterioridad al año 2000.

¿Desde qué año tiene carné de la biblioteca?



Con todo, es significativo que uno de cada diez encuestados sea usuario registrado desde hace catorce a dieciocho años y que un 6,8% lo sea con anterioridad a 1990. En

conjunto, algo más de la tercera parte (36,3%) dispone de carné desde una fecha anterior a 2000, es decir, son usuarios de la biblioteca desde hace más de nueve años, lo que pone de manifiesto un significativo grupo que mantiene un claro grado de fidelidad como usuarios de la biblioteca.

Con carné de los últimos cuatro años (40,4% del total) hay una mayor proporción de mujeres (43,7%) que de hombres, al igual que superan la media los encuestados sin estudios universitarios, los ocupados y los jubilados. Lógicamente, también los colectivos más jóvenes disponen de carné desde hace pocos años, mientras que con un carné anterior al año 2000 aparecen mayoritariamente los usuarios con 35 y más años (entre el 45% y el 47% en cada cohorte), el colectivo con estudios superiores (42,9%), estudiantes (42,9%) y amas de casa (41,7%). El importante porcentaje de estudiantes con carné anterior al año 2000, que evidentemente se corresponde en su mayoría con usuarios de 14 a 18 años o de 19 a 24, guarda también cierta correspondencia con los porcentajes que, en esos grupos de edad, afirman disponer de carné desde hace más de nueve años (23,2% y 29,5% respectivamente), lo que revela la presencia de usuarios que han tenido ya carné infantil de la biblioteca, renovándolo al cumplir los catorce años para la sala y servicios de adultos.

Estos datos referidos a la antigüedad como usuarios de los encuestados toman como base aquellos que han respondido a la pregunta anotando el año desde el que tienen carné de la biblioteca. Hay que contabilizar además un 21,1% de usuarios que dejaron esta pregunta en blanco, bien porque no lo recordaban con exactitud o, más previsiblemente, porque no disponen de carné. Estimar un porcentaje en torno a un 20% de usuarios que no disponen de carné (algo que únicamente se exige para el uso del préstamo y de algún otro servicio) resulta congruente con otras fuentes complementarias, que arrojan porcentajes similares o superiores¹¹.

4.2. Frecuencia de las visitas a la biblioteca

Los usuarios que acuden a las BPE son, en su mayoría, usuarios habituales o frecuentes de las mismas. En este sentido, una mayoría destacada (un 69,1%) afirma utilizar la biblioteca una vez por semana como mínimo, siendo mayor el porcentaje entre los hombres que entre las mujeres (un 71,9% y un 66,2%). A estos datos cabe añadir que un 13,2% afirma utilizarla al menos una vez cada 15 días, lo que sumaría un total de un 82,2% de usuarios que utilizan habitualmente la biblioteca. Entre los

usuarios que utilizan la biblioteca una vez a la semana destacan las personas de 25 a 34 años y de más de 65 años (72,8% y 72,7%, respectivamente).

Estos datos reflejan un uso más intensivo por parte de los usuarios de las BPE que entre los del conjunto de las bibliotecas públicas españolas, donde la frecuencia de uso semanal solamente llega al 29,9% según el estudio *Hábitos de lectura y compra de libros en España 2008*¹².

Frecuencia de visitas a la biblioteca

% Horizontales	Al menos 1 vez a la semana	Al menos 1 vez cada 15 días	Al menos 1 vez al mes	Al menos 1 vez al trimestre	Al menos 1 vez al año	No contesta
Total	69,1%	13,2%	8,1%	3,5%	2,1%	4,0%
Sexo						
Hombre	71,8%	12,0%	7,3%	3,0%	2,0%	3,9%
Mujer	66,2%	14,5%	9,0%	4,1%	2,3%	3,9%
Edad						
Menor de 18 años	64,3%	12,2%	6,9%	9,0%	3,9%	3,7%
De 18 a 24 años	67,6%	11,5%	9,1%	4,0%	1,6%	6,2%
De 25 a 34 años	72,8%	13,2%	5,9%	2,8%	2,1%	3,2%
De 35 a 44 años	67,3%	15,2%	9,2%	3,7%	2,0%	2,6%
De 45 a 54 años	68,4%	14,3%	10,9%	1,3%	3,6%	1,5%
De 55 a 64 años	70,4%	16,1%	11,9%	-	-	1,6%
De 65 años y más	72,7%	14,8%	9,2%	-	-	3,3%
Estudios						
Sin estudios / Primarios	61,7%	17,9%	6,1%	4,1%	3,9%	6,3%
Medios / Secundarios	67,6%	12,9%	8,9%	3,5%	2,5%	4,6%
Superiores / Univers.	71,7%	13,1%	7,4%	3,5%	1,3%	3,0%
Hábitat						
Hasta 100.000 hab.	68,5%	15,6%	8,7%	2,6%	1,7%	2,9%
De 100.001 a 200.000 hab.	70,4%	12,9%	6,1%	3,9%	2,3%	4,4%
De 200.001 a 500.000 hab.	69,7%	10,5%	7,3%	4,2%	3,1%	5,2%
Más de 500.000 hab.	65,8%	14,0%	12,7%	3,5%	0,6%	3,4%
Ocupación						
Ocupado	63,3%	16,3%	11,2%	3,5%	2,8%	2,9%
Estudiante	72,9%	10,6%	6,6%	3,9%	1,4%	4,6%
Ama de casa	54,4%	23,0%	6,3%	4,3%	5,7%	6,3%
Jubilado	69,2%	17,3%	6,1%	0,2%	3,2%	4,0%
Parado	75,3%	11,7%	7,0%	3,0%	-	3,0%

4.3. Duración de las visitas

Junto a la frecuencia de sus visitas, a los encuestados se les preguntó por el tiempo que tenían previsto estar ese día en la biblioteca. Según las respuestas obtenidas, las visitas a la biblioteca se prolongan durante un tiempo superior a la hora en más de las dos terceras partes de los usuarios encuestados (68,0%), mientras que poco más de la cuarta parte (26,4%) tiene intención de permanecer en la biblioteca menos de una

hora y sólo un 5,6% responde que no sabe el tiempo que va a estar. El 20,3% tiene intención de permanecer de una a dos horas; el 17,6%, de dos a tres horas; y el 30,1% declara que prolongará su estancia más de tres horas. Los usuarios entrevistados que más tiempo van a estar en la biblioteca (de dos a tres horas o más) son los jóvenes entre 18 y 24 años (65,4%) y los menores de 18 años (55,6%), los estudiantes (68,3%) y los que acuden a la biblioteca desde otra ciudad (55,9%). Parece lógico si pensamos en el tipo de actividad que estos colectivos realizan en la biblioteca, más orientada al estudio y la formación, lo que requiere más tiempo y, tal vez, la necesidad de compensar el tiempo invertido en el desplazamiento. Entre quienes tienen intención de realizar una visita más breve, inferior a la hora, destacan las amas de casa (en un 49,6%), los usuarios de 35 a 64 años (entre el 44% y el 46%) y los que tienen una ocupación (42,8%).

4.4. Uso de otras bibliotecas

Los resultados a la pregunta anterior no sorprenden si tenemos en cuenta que en muchos casos las BPE no se encuentran en ciudades con una red de bibliotecas municipales consolidada, algo que también tiene su reflejo en las respuestas dadas a otra de las preguntas, que se refiere al uso de otras bibliotecas. En este caso un 46,8% de los usuarios encuestados afirma no visitar regularmente ninguna otra biblioteca. De los restantes (53,2%) son mayoría los que utilizan una biblioteca universitaria (un 53,7%) o una biblioteca municipal (un 46,6%). Sólo un 9,9% dice utilizar la biblioteca de un centro educativo, un 4,4% una biblioteca especializada y un 2,0% el bibliobús. Entre los que utilizan la biblioteca universitaria el porcentaje más alto se encuentra, naturalmente, entre el grupo de 18 a 24 años (73,0%) y en el de 25 a 34 años (57,3%). Las bibliotecas públicas municipales son utilizadas mayoritariamente por el resto de grupos (menores de 18 años con un 52% y mayores de 35 años por encima todos ellos del 57,0%). Como es lógico, entre los menores de 18 años también destaca el uso de bibliotecas de centros educativos (31,9%) aunque este tipo de centro no es el más visitado si se comparan las cifras de uso de este colectivo de la biblioteca pública municipal (52,0%). Ésta es también la biblioteca más visitada por los usuarios sin estudios o con estudios primarios (un 58,2% de este colectivo utiliza esta biblioteca).

4.5. Canales de conocimiento de la existencia de la biblioteca

Una pregunta interesante de analizar es la que muestra los canales a través de los cuales los usuarios conocen la existencia de la biblioteca ya que permiten ver el impacto que determinadas campañas de difusión pueden tener o el interés de la ubicación de la biblioteca como elemento que condiciona su accesibilidad.

En la pregunta se ofrecían diferentes alternativas para detectar estos canales: a través de *amigos* o compañeros, de *familiares*, de la *información municipal*, de los *medios de comunicación*, de *información del centro de formación*, de *visitas escolares* o *paseando* por la ciudad.

La primera opción señalada por los encuestados, con una neta distancia sobre las demás, es que han sabido de la existencia de la biblioteca a través de *amigos* o compañeros, canal por el que se decanta un 40,7% y que se convierte así en el difusor más eficaz del servicio bibliotecario. Si a los amigos se suma el entorno familiar, opción marcada por el 23,4% de las respuestas, se aprecia la importancia de las relaciones interpersonales en el acceso a la biblioteca pública, que representarían el canal por el que han conocido la biblioteca casi dos terceras partes de los usuarios (64,1%).

Para un 21,2% de los encuestados, saber de la existencia de la biblioteca ha sido fruto de un encuentro casual, *paseando*, opción que figura en tercer lugar, tras los amigos y los familiares. Y solamente un 11,6% afirma que ha sido a través de *información municipal*, un 9,0% a través de *visitas escolares*, un 6,1% a través de *medios de comunicación* y un 3,2% desde un *centro de formación*.

¿Cómo supo que existía la biblioteca?



Haber llegado a la biblioteca a través de los *amigos* es más habitual entre las mujeres que entre los hombres (43,3% y 38,0%) y sobre todo es la opción que declaran mayoritariamente los más jóvenes, el 50,4% en los menores de 18 años y el 48,0% de los usuarios de 18 a 24 años. Estas dos franjas son también las que se señalan en mayor medida a los *familiares* (34,0% y 28,4%) y a las *visitas escolares* (19,7% y 11,6%), opción lógica esta última, ya que son los únicos que pueden haber tenido la oportunidad de participar en una visita de esas características. Las *visitas escolares* parecen tener una mayor repercusión para los usuarios de las ciudades más pequeñas que para los de las más pobladas.

En cambio, para los mayores de 65 años, el canal señalado con un mayor porcentaje, 26,2%, es *paseando*, opción que también destaca relativamente en las ciudades con más de 500.000 habitantes. La *información municipal* incide de manera progresiva conforme aumenta la edad de los encuestados, al igual que la información a través de *medios de comunicación*, canal señalado tan solo por el 1,9% de los menores de 18 años, frente al 19,2% de los mayores de 65 años. La información a través de un centro de formación es un medio en el que cabe destacar a un 5,6% de las personas entre 55 y 64 años y a un 4,9% de las personas entre 35 y 44 años.

En general, los resultados apuntan a la conveniencia de replantearse las campañas de difusión ya que es un porcentaje muy bajo, comparativamente, el colectivo que llega a la biblioteca a través de la información y presencia en el municipio o de los medios de comunicación.

5. Imagen de la biblioteca pública

5.1. El papel que debe desempeñar y desempeña la biblioteca, según los usuarios

Teniendo en cuenta la importancia de la adaptación de las bibliotecas a su entorno y a las necesidades de la población, se preguntó a los usuarios su valoración sobre lo que, en su opinión, las bibliotecas públicas deberían hacer y lo que consideran que realizan. Este tipo de valoración pretende obtener información acerca de la imagen y del papel de la biblioteca pública y de las expectativas que se tienen del servicio, ya que éstas afectan notablemente en el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios.

Los elementos que se han valorado, tanto en si las bibliotecas deben hacerlo como en si lo hacen en la práctica, basados en el *Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública 1994*¹³, son once: si las bibliotecas *garantizan a los usuarios el acceso a todo tipo de información; si facilitan el acceso a internet y otras tecnologías; prestan apoyo a la educación, tanto formal, como autodidacta; fomentan los hábitos de lectura de la población; fomentan el conocimiento del patrimonio cultural; prestan apoyo y participan en programas y actividades de alfabetización; facilitan el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas; atienden a sectores desfavorecidos de la sociedad y favorecen la diversidad cultural; brindan posibilidades para el desarrollo personal creativo; estimulan la imaginación y la creatividad; y si, finalmente, prestan apoyo a la tradición oral.*

El análisis de los resultados ofrece algunos datos interesantes e importantes para la reflexión. En todos los casos los diferentes ítems planteados sobre lo que las bibliotecas *deberían hacer* han sido valorados por encima del 4 en una escala de 0 a 5, lo que refleja claramente que existe un amplio consenso entre los usuarios sobre cuáles son las funciones de la biblioteca pública aunque ésta no esté siempre realizándolas.

Entre las funciones que las bibliotecas deben desarrollar ocupan un lugar prioritario *Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información* y *Facilitar el acceso a internet y otras tecnologías*, con un 4,6 y un 4,5 respectivamente. Mientras que las funciones menos valoradas han sido *La estimulación de la imaginación y la creatividad*

y *El apoyo a la tradición oral* que han obtenido, no obstante, un 4,1. Las diferencias de puntuación en función de las distintas variables de sexo, edad, nivel de estudios y ocupación son por lo general irrelevantes, reduciéndose a un máximo de siete décimas en algunos de los ítems, entre los adolescentes y los mayores de 65 años.

En cómo valoran los encuestados el grado de realización de estos 'deberes', en una escala de 0 a 5, las puntuaciones varían entre el 3,6 (en la posibilidad de *Facilitar el acceso a Internet y otras tecnologías*) y el 2,9 (en el grado de realización de *prestar apoyo a la tradición oral*), por lo que en todos los casos se supera la valoración media de la escala (o el 'aprobado'), que sería de 2,5. Pero es evidente que la puntuación que se otorga al grado de realización de cada una de las funciones de la biblioteca es inferior en un punto o más a la concedida a su 'deber', reflejando cierto nivel de insatisfacción por parte de los usuarios que obliga a la reflexión. En general, tienden a tener una opinión algo más crítica las mujeres que los hombres; quienes tienen de 18 a 35 años, respecto a los mayores y adolescentes; y las personas con mayor nivel de estudios.

Las bibliotecas deben / las bibliotecas realizan (Valoración de 0 a 5)

	Deben	Realizan	Diferencia
Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información	4,6	3,5	1,0
Facilitar el acceso a internet y otras tecnologías	4,5	3,6	0,9
Prestar apoyo a la educación, tanto formal, como autodidacta	4,4	3,2	1,2
Fomentar los hábitos de lectura de la población	4,4	3,2	1,2
Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural	4,4	3,2	1,2
Prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización	4,3	2,9	1,4
Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas	4,3	3,1	1,2
Atender a sectores desfavorecidos de la sociedad y favorecer la diversidad cultural	4,2	2,9	1,3
Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo	4,2	2,9	1,3
Estimular la imaginación y la creatividad	4,1	2,9	1,2
Prestar apoyo a la tradición oral	4,1	2,8	1,3

El mayor grado de cumplimiento, según estas puntuaciones, se concede a *Facilitar el acceso a internet y otras tecnologías*, donde el margen entre el 'deben' y el 'realizan' se sitúa en 0,9. Se trata de la tarea que los encuestados han situado en el segundo

lugar de importancia y sobre la que las diferentes opiniones se reflejan en función de su nivel de estudios, dado que para quienes tienen estudios primarios o sin terminar la diferencia entre la puntuación del 'debe' y del 'realiza' es tan solo de 0,3, mientras que para los entrevistados con estudios medios o superiores es de 0,9.

La segunda diferencia más pequeña corresponde a *garantizar a los usuarios el acceso a todo tipo de información*, la primera en importancia según las puntuaciones otorgadas y en la que apenas se reflejan discrepancias entre las distintas tipologías de usuarios. A la hora de valorar si las bibliotecas deben *prestar apoyo a la educación, tanto formal como autodidacta*, y cómo se puntúa su realización, la diferencia es de 1,2 puntos, registrándose las valoraciones más críticas entre los usuarios de 18 a 34 años, al igual que ocurre con las funciones de *fomentar los hábitos de lectura en la población, facilitar el acceso a todas las expresiones culturales y artísticas, con estimular la imaginación y la creatividad, y con fomentar el conocimiento del patrimonio cultural*. En este último caso, las discrepancias más significativas se reflejan también en función del nivel de estudios, con una diferencia de 0,7 puntos entre el 'debe' y el 'realiza' para los de estudios primarios o sin terminar, y de 1,4 para los que tienen estudios universitarios.

La mayor distancia aparece al considerar si las bibliotecas prestan *apoyo a programas y actividades de alfabetización*, algo considerado por los encuestados como un papel importante (puntuación de 4,3) pero cuyo nivel de realización se puntúa más bien bajo (2,9), arrojando una diferencia de 1,4 puntos. En este aspecto son más críticas las mujeres, los adultos entre 25 y 34 años y los universitarios, mientras que muestran un mayor grado de conformidad los mayores de 55 años y las personas con estudios primarios o sin terminar.

También con una diferencia relativamente crítica entre su importancia y su grado de cumplimiento, de 1,3, aparecen tres ítems: *atender a sectores desfavorecidos de la sociedad y favorecer la diversidad cultural, brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo, y prestar apoyo a la tradición oral*. También en estos casos las opiniones más críticas pertenecen a los jóvenes y adultos jóvenes, junto a los universitarios, y las diferencias más bajas corresponden a los adultos a partir de 55 años y a las personas con estudios primarios o sin estudios terminados.

5.2. Visibilidad de las administraciones responsables

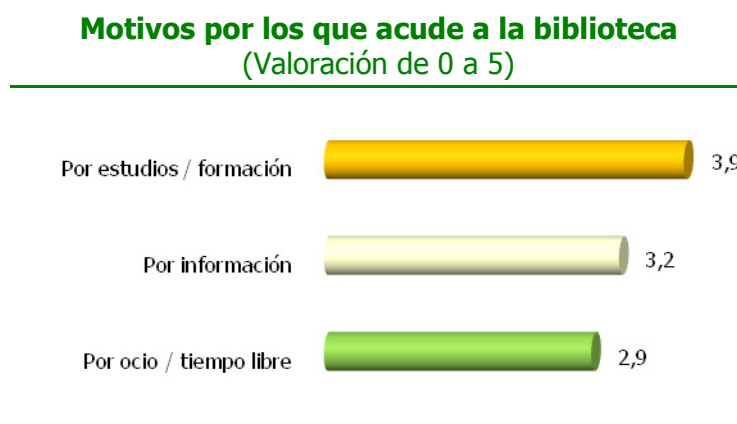
Un dato recogido en el estudio que debe ser destacado es el que hace referencia a la visibilidad que tiene para el usuario el papel de las diferentes administraciones en la gestión de las bibliotecas. A la pregunta de si el encuestado sabe *de qué institución depende la biblioteca*, un 34,9% responde que del Ministerio de Cultura; un 29,3%, de la Junta Autónoma; el 22,4%, del Ayuntamiento; el 10,2%, de la Diputación provincial; un 1,2% la vincula a otra institución; y el 14,6% no sabe responder o no contesta. Lo más llamativo de estas respuestas es la confusión reinante, mayor cuanto más joven es el entrevistado, como si a los usuarios pareciera importarles bastante poco la institución que está detrás del servicio de biblioteca. Puede entenderse la confusión de 'dependencia' entre el Ministerio de Cultura y la Junta Autónoma, es decir, entre la institución titular y la institución gestora, confusión que puede estar en parte provocada por la formulación de la pregunta ('de qué institución depende', lo que puede llevar a respuestas en que la 'dependencia' se interpreta como titularidad en unos casos y en otros, como gestión). Pero también en algunos casos puede deberse a la escasa visibilidad real del MCU en las BPE de algunas CC.AA., donde se denominan 'biblioteca provincial' o 'biblioteca pública' sin más y en las que tan solo se resalta la vinculación a la administración autonómica.

En todo caso, poco más de la mitad de los encuestados asocia la biblioteca que usa con una de las dos instituciones con las que realmente tiene vinculación. Por el contrario, llama la atención el relativamente alto porcentaje de usuarios que hacen depender a estas bibliotecas del ayuntamiento, el 22,4% (en torno al 28% en los menores de 24 años), a los que se añaden quienes las vinculan a la diputación provincial, el 10,2%, siendo así que tales bibliotecas no dependen ni han dependido nunca (ni en titularidad ni en la gestión) de la administración local. Tal vez esta confusión pueda relacionarse con la imagen más generalizada de las bibliotecas públicas como un servicio de ámbito local. En definitiva, a los ciudadanos puede importarles la disponibilidad y la calidad del servicio, pero probablemente les basta con saber que se trata de un servicio público prestado por la administración, sin necesidad de diferenciar si se trata de la administración central, autonómica o local.

6. El uso de la biblioteca

6.1. Motivos por los que se acude a la biblioteca

Los motivos por los que los usuarios acuden a las bibliotecas se sintetizaron en el cuestionario en las tres funciones básicas que tradicionalmente cubren las bibliotecas públicas, la *formación*, la *información* y el *ocio*, solicitándoles que las valoraran en una escala de 0 a 5. Las tres motivaciones obtienen una puntuación superior a la media de la escala (2,5), si bien son las razones de *estudios/formación* las que obtienen una valoración más alta, de 3,9, por encima de las razones de *información*, que obtienen una media de 3,2, y de motivaciones de *ocio o tiempo libre*, valoradas con un 2,9.



No son solamente los más jóvenes los que acuden a la biblioteca sobre todo *por estudios o formación* sino que este es el motivo al que alude un mayor porcentaje de usuarios, ya que más de las dos terceras partes (67,7%) de quienes responden valoran muy positivamente esta opción, asignándole las mayores puntuaciones (4 o 5). Tan solo entre los mayores de 65 años los motivos de *formación o estudios* obtienen una valoración baja, que es, no obstante del 2,0; los adultos entre 35 y 64 años otorgan una puntuación media de 3,4; y los jóvenes de 14 a 24 años, de 4,4. También en las ciudades con más de 200.000 habitantes, los motivos de *estudios o formación* alcanzan una alta puntuación (4,2), que se reduce conforme disminuye el tamaño de la población. Y, aunque estos motivos son los fundamentales para los estudiantes (4,5), no deja de ser significativa la puntuación que les conceden los parados (3,6) y los ocupados (3,5). Por su parte, las mujeres acuden a la biblioteca por estos motivos más que los hombres, con puntuaciones de 4,2 y 3,7 respectivamente. La asistencia a la

biblioteca *por estudios o formación* tiene mayor puntuación en aquellos usuarios que tienen estudios secundarios y universitarios. Sin embargo, entre el colectivo de usuarios sin estudios o con estudios primarios no se observan diferencias entre las razones que justifican sus visitas a la biblioteca, al conceder una puntuación de 3,3 a los tres motivos propuestos.

Para informarse de algo / buscar información en general es la segunda finalidad más valorada, con una puntuación media de 3,2. Casi la mitad de los encuestados, el 47,1%, anota las puntuaciones más altas, de 4 o 5, mientras que el 16,7% concede la puntuación mínima de 0 o 1, reflejándose así una mayoría de usuarios para los que acudir a informarse a la biblioteca es un motivo de interés. Los motivos relacionados con la *información* adquieren las puntuaciones más altas entre los adultos de 35 a 64 años (3,7 o 3,8), mientras que son inferiores a 3 entre los jóvenes por debajo de 25 años. También parecen tener un peso claramente distinto en función del tamaño de la población, ya que los encuestados de las ciudades de más de 500.000 habitantes otorgan a esta motivación un 2,9, puntuación que asciende progresivamente hasta el 3,5 en las localidades de menos de 100.000 habitantes, las únicas según el hábitat donde se supera la media otorgada por el conjunto y en las que las bibliotecas parece cumplir funciones informativas con mayor eficacia.

En este ranking, acudir a la biblioteca por motivos de *ocio / tiempo libre* es la opción menos valorada por los usuarios. Obtiene una puntuación media de 2,9, si bien el 43,8% de los encuestados le otorga a este motivo los valores máximos de 4 o 5, mientras un 26,4% lo valoran con un 0 o un 1. Esta discrepancia tiene su base en la distinta puntuación que ofrecen los usuarios según la edad: es de 2,0 o de 2,2 entre los jóvenes con menos de 25 años; sube a 3,0 entre los adultos jóvenes con edades entre 25 y 34 años; se equipara a los motivos de *formación*, con un 3,7, entre los 35 y 54 años; y obtiene la mayor puntuación entre los usuarios con 55 años o más, 4,0, para quienes los motivos de *ocio/tiempo libre* son los mejor valorados. También en las ciudades con menos de 100.000 habitantes se otorga al *ocio* una puntuación, 3,2, superior a la media, valoración que desciende hasta un 2,6 en las ciudades con más de medio millón de habitantes, tal vez porque en estas poblaciones se tienen mayores oportunidades y ofertas de ocio desde otras instituciones o servicios.

Un porcentaje reducido de usuarios (2,2%) aporta y valora otros motivos por los que acude a la biblioteca, señalando específicamente el préstamo de los diferentes

soportes, libros, CDs y DVDs, motivo al que conceden una puntuación de 4,7 puntos. También con una proporción de respuestas muy reducida (2,7%), pero con una puntuación elevada, un 4, otros usuarios alegan que el motivo principal para acudir es la conexión a internet.

De todo ello se desprende que el ocio y el tiempo libre no se vincula o no se relaciona con la asistencia a la biblioteca y que, por tanto, este podría ser un perfil a potenciar para poder dar a la biblioteca un uso más amplio y poder así acoger a un grupo de usuarios más diverso y con unas necesidades también diferentes. Estos resultados confirman una realidad que ya se ponía en evidencia en el estudio de 2001 en el que un 54% de los usuarios adultos y un 92% de los usuarios entre 14 y 17 años afirmaban utilizar la biblioteca por estudios o formación. En aquel estudio, un 19% afirmaba hacerlo para su tiempo libre y ocio y un 13% para informarse de algo. En este caso llamaba la atención el uso casi exclusivo que hacían los más jóvenes que sólo en un 8% utilizaban la biblioteca para otros fines distintos al estudio (tiempo libre, información o lectura). En el estudio actual esta "exclusividad" se ha reducido y los usos parecen ser más diversos y más bien valorados ya que los más jóvenes de 18 años valoran con un 4,4 sobre 5 la utilidad de la biblioteca para el estudio y formación, pero con un 2,9 su uso para informarse y con un 2,0 como espacio para responder a sus necesidades de ocio y tiempo libre. Aún así este continúa siendo el colectivo que emite una menor puntuación en todas las posibilidades que se presentan.

6.2. Actividades que realizan los usuarios en sus visitas

En sus visitas a la biblioteca, los usuarios encuestados suelen utilizar generalmente varios servicios bibliotecarios, que en el estudio se han formulado como un listado de dieciocho actividades que pueden realizar y sobre las que se les ha pedido que puntuaran su nivel de uso. La actividad que realizan en mayor porcentaje es *buscar información* (70,0%), seguida por *estudiar*, bien sea *con materiales propios* o utilizando también *materiales de la biblioteca* (65,1%), y por el *préstamo de documentos* (60,7%). A continuación, afectando aproximadamente a la mitad de los encuestados, se sitúan el *consultar documentos* (56,4%), *utilizar los ordenadores* (51,7%), *estudiar con materiales propios y de la biblioteca* (48,4%) y *navegar por internet* (47,5%). Algo más de la tercera parte declara *leer periódicos* (37,8%) o *revistas* (34,0%), mientras que en torno a la cuarta parte declara *consultar el fondo*

local (25,1%) o usar recursos electrónicos (23,9%). Menos de la quinta parte afirma ver películas (18,9%), asistir a actividades como exposiciones o charlas (18,9%), escuchar música (17,6%), asistir a actividades de formación de usuarios en el manejo de los recursos de la biblioteca (17,5%) o a actividades de fomento de la lectura como cuentacuentos, encuentros con autor o animaciones (15,1%). Cierran el listado, como las actividades menos extendidas, los cursos de formación, cursos de idiomas o cursos de alfabetización (11,8%) y compartir sus aficiones con gente, clubes de lectura, etc. (11,8%).

Actividades que realizan los usuarios en sus visitas



Buscar información es algo que declaran hacer frecuentemente cuatro de cada diez usuarios (39,5%) y otros tres manifiestan hacerlo de manera ocasional (30,5%), mientras que algo más de la cuarta parte no lo hace nunca o casi nunca (26,5%); hay

un 3,4% sin respuesta. Los resultados parecen bastante congruentes con el apartado anterior, en el que se destacaba que *buscar información* era el motivo más valorado para el 67,7% de los encuestados a la hora de ir a la biblioteca. Tan solo entre los adolescentes de 14 a 17 años y los estudiantes resulta mayor el porcentaje de quienes lo hacen de manera ocasional, mientras que para aproximadamente la mitad de los adultos de 35 a 54 años y para las personas en paro resulta una actividad especialmente frecuente en sus visitas a la biblioteca. Destacan también en la frecuencia de esta actividad las personas con estudios universitarios (43,9%), los trabajadores (45,2%), y los usuarios de BPE de ciudades inferiores a los 100.000 habitantes.

Directamente asociada con la actividad anterior, puede analizarse la *consulta de documentos*, que manifiesta realizar un 56,4% de los encuestados, repartiéndose paritariamente entre los que lo hacen con frecuencia (27,9%) y quienes lo hacen de manera ocasional (28,5%). Es una actividad en la que destacan los adultos de 25 a 44 años (en torno al 60%), entre los que además es mayor la proporción de consultas frecuentes que ocasionales. En el extremo contrario, según la edad, se sitúan los adultos de 55 a 64 años, que declaran consultar documentos tan solo en un 37,1% y los de 65 o más años, con un 25,5%. Es una actividad cuya frecuencia aumenta con el nivel educativo, desde el 48,1% entre los de estudios primarios al 59,9% de los universitarios, y que parece estar en relación inversa al tamaño de la población, pues declaran hacerla en un 58,2% en las ciudades de menos de 200.000 habitantes, en un 55,4% los de ciudades de 200.001 a 500.000, y en un 49,5% en las de más de medio millón de habitantes.

La consulta de documentos de una sección específica de las bibliotecas como es el *fondo local* está evidentemente mucho menos extendida entre los usuarios: tan sólo la cuarta parte (25,1%) declara hacerlo, más de forma ocasional (16,0%) que frecuente (9,1%). Es entre los adultos de 35 a 54 años donde se trata de una actividad más frecuente (en torno al 31%), pero llama la atención que sea algo que tan solo el 13,4% de los mayores de 65 años declara hacer. Lo hacen más los hombres (28,8%) que las mujeres (21,3%), aunque entre las amas de casa alcanza un porcentaje alto (31,8%). Tanto los jóvenes como los que son estudiantes presentan porcentajes inferiores a la media, en torno al 20%. La *consulta del fondo local* está también más extendida entre los usuarios de las ciudades de menos de 100.000 habitantes, con un

30,4%, proporción que se reduce hasta en diez puntos en las ciudades de mayor población.

Como consulta también de materiales impresos, puede contemplarse la *lectura de periódicos* y de *revistas*, algo que declara hacer el 37,8% y el 34,0%, respectivamente, de los usuarios encuestados. En el caso de los diarios, los leen con frecuencia el 19,1% y ocasionalmente, el 18,7%. Existe una significativa diferencia entre los hombres y las mujeres: entre los primeros, casi la mitad se declara lector de periódicos en la biblioteca (47,5%; frecuentemente, el 25,5% y ocasionalmente, el 22,0%); entre las mujeres el porcentaje desciende al 28,1%, aunque si éstas son amas de casa alcanzan un alto índice, del 47,7%. Pero lo más significativo en la lectura de periódicos es el alto porcentaje alcanzado por las personas de 64 y más años, el 61,5%, lectura que realizan con frecuencia en un 52,7% y solo ocasionalmente en el 8,8% y que resulta, con mucho, la actividad 'estrella' de esa franja de edad. El porcentaje de lectores de prensa diaria se reduce con la edad hasta rondar la cuarta parte de los usuarios con menos de 25 años.

Leer revistas en la biblioteca alcanza un porcentaje algo menor que en el caso de los periódicos, el 34,0%, siendo una práctica más ocasional (18,9%) que frecuente (15,1%), algo, por lo demás, bastante lógico si se tiene en cuenta la periodicidad de estas publicaciones. Es también una actividad más extendida entre los hombres (42,6%) que entre las mujeres (25,4%) y en la que, según tipologías, aparecen por debajo de la media los adolescentes y jóvenes con menos de 25 años, los que poseen estudios secundarios, los estudiantes y los usuarios de ciudades de más de 500.000 habitantes.

Se puede cerrar este primer bloque de actividades con la que ocupa el segundo lugar en el ranking de las propuestas, el *préstamo de documentos*, servicio que utilizan seis de cada diez encuestados (60,7%), más de forma frecuente (38,2%) que ocasional (22,5%). Las diferencias entre los distintos colectivos resultan significativas. Son algo más las mujeres que utilizan el *préstamo de documentos* (63,6%) que los hombres (57,8%). Tanto los adolescentes de 14 a 17 años, como los jóvenes de 18 a 24 años recurren al préstamo en una proporción inferior a la media (54,6% y 56,5% respectivamente) y lo hacen en las mismas proporciones de manera frecuente que ocasional. El porcentaje y la frecuencia se incrementan entre los adultos de 25 a 34 años (64,7%) y de 35 a 44 años (72,1%), pero vuelve a descender con la edad y solo

abarca a la tercera parte (33,9%) de los mayores de 65 años. Superan también la media las personas con estudios universitarios (66,6%), los trabajadores (65,2%), las amas de casa (68,5%) y los usuarios de las ciudades más pequeñas.

Entre las actividades relacionadas con las tecnologías de información y comunicación, algo más de la mitad de los encuestados (51,7%) declara *utilizar los ordenadores*; el 47,5% declara *navegar por internet*; y el 23,9% manifiesta *usar recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos, biblioteca digital)*. El sector que en un mayor porcentaje revela *usar los ordenadores* en la biblioteca es el de los adolescentes de 14 a 17 años (60,6%), si bien, a diferencia del conjunto, lo hacen más de forma ocasional que frecuente. Esta actividad desciende conforme aumenta la edad de los encuestados, hasta situarse en el 31,6% de los adultos de 55 a 64 años y en el 22,5% de los de 65 y más años. *Usar los ordenadores* también disminuye conforme aumenta el nivel educativo, reflejando probablemente los distintos niveles de acceso a las TIC en el hogar, asociados a los niveles educativos y socioeconómicos. Por hábitat, los índices más altos se registran en las ciudades de 100.001 a 200.000 habitantes (55,9%) y los más bajos, en las ciudades de más de 500.000 habitantes (42,5%). Las otras dos actividades relacionadas con la tecnología, *navegar por internet* y *usar recursos electrónicos* determinados, presentan un comportamiento muy similar a la anterior en función de las distintas tipologías de usuarios, acusándose si acaso las diferencias por edad o nivel educativo en el *uso de recursos electrónicos*.

Ver películas o *escuchar música* en la biblioteca son actividades bastante menos extendidas entre los usuarios (18,9% y 17,6%), si bien conviene tener en cuenta que se trata de servicios que no ofrece algo más de la tercera parte de las BPE donde se ha realizado la encuesta. En ambas actividades, se reparten por igual quienes las practican de manera frecuente u ocasional y cabe resaltar una mayor generalización entre los hombres que entre las mujeres (con una diferencia de tres puntos), entre los que tienen estudios primarios (que llegan al 30%) y entre amas de casa. Destaca, por el contrario, la baja influencia de estos servicios entre los mayores de 65 años (en torno al 8% declara *ver películas* o *escuchar música* en la biblioteca) y, aunque algo menos, entre los adultos de 55 a 64 años (por debajo del 14%).

La participación en actividades desarrolladas en la biblioteca obtiene porcentajes relativamente reducidos por parte de los usuarios, siendo en todos los casos una actividad más ocasional que frecuente. Asistir a *actividades de fomento de la lectura*

(*cuentacuentos, encuentro con autor, animaciones...*) presenta un índice de 15,1% entre los usuarios encuestados, en el que destaca una mayor implicación de las personas con estudios primarios o sin estudios terminados (25,5%), las amas de casa (23,0%), las personas de edades comprendidas entre 35 y 54 años (20,5%) y los usuarios de bibliotecas de ciudades con menos de 100.000 habitantes (19,8%). *Compartir sus aficiones con gente en clubes de lectura, etc.* en la biblioteca es una actividad que alcanza el 11,8%, destacando así mismo las personas con estudios primarios (24,4%), las amas de casa (19,0%), los usuarios de bibliotecas de ciudades con menos de 100.000 habitantes (17,0%) y los menores de 18 años (17,0%). *Otro tipo de actividades como exposiciones, charlas...* presenta una mayor participación, del 18,9%, algo más intensa en los hombres que en las mujeres (20,4% y 17,4%), en los adultos a partir de los 35 años (27,7% entre los que tiene de 45 a 54 años), en las amas de casa (27,9%) y en las ciudades con población inferior a los 100.000 habitantes. Los reducidos porcentajes de participación que presentan estas actividades plantean una clara discordancia con la oferta que de ellas realizan las BPE, ya que en su gran mayoría (entre el 80% y el 86%) programan actividades de promoción de la lectura para adultos, clubes de lectura, exposiciones, etc. La discordancia es, en parte, tan solo aparente, ya que se trata de actividades que no se programan a diario, ni en todo el horario disponible, ni están dirigidas al conjunto de los usuarios, o tienen un número limitado de posibles participantes.

Se ha dejado para el final el bloque de preguntas relacionadas con actividades de estudio o formación, que requieren un análisis más pormenorizado. Acudir a la biblioteca por motivos de estudio o formación es, como ya se ha visto, la razón más valorada por los usuarios de BPE encuestados, que reconocen un papel fundamental en las bibliotecas a la hora de *prestar apoyo a la educación, tanto formal, como autodidacta* y de *prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización*. Existe, además, una imagen bastante generalizada según la cual las bibliotecas públicas son utilizadas mayoritariamente por escolares y estudiantes como meras salas de estudio. El análisis de las preguntas sobre estos aspectos realizadas en esta investigación arroja cierta luz al respecto.

En el trabajo de campo, se ha preguntado por separado si acudían a la biblioteca a *estudiar con materiales propios (sala de estudio)* y si acudían a *estudiar con materiales propios y de la biblioteca*. Analizando conjuntamente las dos preguntas y cruzando las respuestas, el resultado refleja que casi dos terceras partes de los encuestados, el

65,1%, van a estudiar a la biblioteca, bien sea con sus propios materiales exclusivamente o alternándolos con materiales de la propia biblioteca. Es una actividad que realizan con mayor asiduidad las mujeres (68,9%) que los hombres (61,5%), y que está extendida sobre todo entre los más jóvenes, con porcentajes del 82% en menores de 25 años y del 69,7% entre los 25 y 34 años. Pero, aunque estos colectivos sean mayoritarios, también en edades superiores se acude a la biblioteca para estudiar: así lo declara casi la mitad (48,2%) de los adultos de 35 a 44 años, la tercera parte (32,5%) de los que tienen entre 45 y 54 años, y un significativo porcentaje, en torno al 14,8%, de los que superan esa edad. Y aunque, como es lógico, son los estudiantes quienes acuden mayoritariamente a estudiar a la biblioteca, en un 84,5%, también lo hace la mitad de los parados (51,4%) y de los trabajadores (50,1%) y tres de cada seis amas de casa (31,0%) y jubilados (29,7%). De hecho, los estudiantes representan solamente seis de cada diez (59,7%) usuarios que van a estudiar a la biblioteca, mientras que los otros cuatro tienen otras ocupaciones.

Completando el panorama, casi la tercera parte (31,5%) de los entrevistados manifiesta no ir a estudiar nunca o casi nunca a la biblioteca, colectivo que representa la mitad (48,4%) de los usuarios de 35 a 44 años, dos terceras partes (64,1%) de quienes tienen de 45 a 54 años y en torno al 82% de los de 55 o más años. Entre los que manifiestan que no van nunca o casi nunca a estudiar a la biblioteca, destaca también el colectivo sin estudios o con estudios primarios (50,8%).

El hábitat presenta así mismo algunas diferencias dignas de mención. Los usuarios de bibliotecas situadas en ciudades de menos de 100.000 habitantes acuden en una proporción (54,7%) más de diez puntos por debajo de la media, una media que sin embargo se supera en las otras ciudades, en especial en las que tienen entre 200.001 y 500.000 habitantes (70,4%).

Tomando como base los usuarios que acuden a estudiar a la biblioteca, puede decirse que éstos, en su mayoría, en un 66,5%, alternan el estudio de sus propios materiales con materiales de la biblioteca. Una cuarta parte (25,3%) declara que lo hace exclusivamente con sus propios materiales y el 8,2% lo hace siempre con los materiales de la biblioteca.

Resulta, pues, evidente que utilizar la biblioteca como espacio de estudio es una práctica extendida entre el conjunto de usuarios, especialmente arraigada entre los más jóvenes y, lógicamente, entre los estudiantes, pero que afecta de manera

transversal a casi todos los colectivos con porcentajes que no dejan de ser significativos. Pero eso no significa que estos usuarios acudan a la biblioteca exclusivamente a estudiar, ya que la inmensa mayoría utiliza otros servicios bibliotecarios. De hecho, tan sólo el 4,6% de los usuarios encuestados manifiesta que acude a la biblioteca únicamente para estudiar y no realiza ninguna otra actividad de las propuestas, porcentaje que se reduce al 2,6% si se refiere a quienes usan la biblioteca como mera sala de estudio, sin ni siquiera utilizar los materiales que la biblioteca pone a su disposición.

El realizar distintas actividades en sus visitas a la biblioteca, utilizar alternativamente distintos servicios, aparece como la práctica más habitual de los usuarios de las BPE, algo que, aparte de romper con un tópico tradicional que identifica la biblioteca como mera sala de estudio para niños y adolescentes, es sin duda fruto de la ampliación y modernización de los servicios que ofrecen las bibliotecas, de los esfuerzos llevados a cabo por muchos profesionales bibliotecarios para diversificar y modificar los hábitos de sus usuarios.

Tienen mucho menor impacto las otras dos actividades relacionadas con la formación sobre las que se preguntó a los usuarios: sólo el 17,5% afirma asistir a *actividades de formación de usuarios en el manejo de los recursos de la biblioteca*, y el 11,8%, a *cursos de formación, cursos de idiomas o cursos de alfabetización*. En ambos casos el comportamiento de los usuarios, en función de las distintas tipologías, es bastante parecido. Son actividades en las que se participa de manera más ocasional que frecuente y lo hacen algo más los hombres que las mujeres; destacan los adolescentes de 14 a 17 años, mientras que los adultos están en torno a la media y se reduce el porcentaje a partir de los 55 y, sobre todo, de los 65 años; participan más quienes no tienen estudios o con estudios primarios que los de estudios secundarios o superiores; y, con diferencias algo más acusadas, destacan los usuarios de bibliotecas de ciudades con menos de 100.000 habitantes, reduciéndose los porcentajes a medida que aumenta el tamaño de la población.

El reducido porcentaje de quienes participan en actividades de *formación de usuarios* contrasta con el alto porcentaje de BPE que organiza y ofrece este tipo de actividades (86,4%). Aunque ciertamente se trata de ofertas limitadas en el posible número de participantes y programadas en periodos y horarios mucho más reducidos que la mayoría de los servicios bibliotecarios, o precisamente por esto, los datos del estudio

parecen evidenciar una oferta bastante limitada en este ámbito que, de ampliarse, sin duda tendría una mayor impacto entre amplios sectores de usuarios que manifiestan valorar altamente estas iniciativas. La oferta de *cursos de formación y alfabetización* es mucho más limitada, ya que la realiza menos de la mitad de las BPE donde se ha realizado la encuesta. Probablemente, si no se trabaja más intensamente en estos campos, la función y el perfil educativos de la biblioteca pública, ampliamente reconocidos por los usuarios entrevistados en este estudio, se vean reducidos a prestar apoyo a la educación formal o autodidacta como salas de estudio para los ciudadanos, unos ciudadanos en los que, como se pone en evidencia por las prácticas analizadas, las necesidades y demandas de formación han sobrepasado ampliamente los límites de la edad y la actividad escolar o educativa.

6.3. Asistencia a actividades en los últimos tres meses

A los usuarios también se les preguntó por su asistencia a determinadas actividades en los últimos tres meses: *encuentros con autores; cuentacuentos; exposiciones; presentaciones, coloquios o conferencias; clubes de lectura; proyecciones o audiciones; representaciones escénicas; representaciones musicales; y cursos, seminarios o talleres*. Las nueve propuestas presentadas han obtenido porcentajes de asistencia relativamente bajos por parte de los encuestados: son las *exposiciones* la actividad que recibe más público, con una media de 20,4%, mientras que las demás actividades registran porcentajes de asistencia que no superan el 7%.

Estos resultados coinciden *grosso modo* con lo que declaran hacer los usuarios cuando acuden a la biblioteca, tal como se exponía en el apartado anterior, si bien ante la pregunta de si han asistido a estas actividades culturales o de fomento en los últimos tres meses, las respuestas registran lógicamente porcentajes más bajos. Conviene tener presente que se trata de actividades que, como ya se ha indicado anteriormente, son objeto de una programación relativamente ocasional y están dirigidas en muchos casos a sectores de público determinados o reducidos. También es posible que se trate de actividades a las que asista en parte un público distinto del que acude regularmente a la biblioteca a utilizar los servicios más tradicionales, a tenor del análisis de las respuestas ofrecidas en este estudio.

En efecto, las *exposiciones*, a las que declara haber asistido en los últimos tres meses una quinta parte de los encuestados, reciben fundamentalmente usuarios adultos, por

encima del 25%, llegando al 32,8% en los encuestados de 45 a 54 años, mientras que en el sector mayoritario de la muestra, los adolescentes y jóvenes menores de 25 años, y entre los estudiantes, tan solo alcanzan un 15% de asistencias. Los diferentes tamaños de población reflejan también diferencias significativas en la asistencia a exposiciones, siendo los usuarios de las BPE de ciudades con menos de 100.000 habitantes quienes declaran haber acudido en mayor porcentaje, 31,7%, mientras que en el resto se registran porcentajes inferiores a la media, probablemente en consonancia con el hecho de que son las BPE de esas ciudades las que programan exposiciones en mayor proporción.

A una notable distancia de las *exposiciones*, las actividades a las que han acudido en los últimos tres meses un mayor porcentaje de encuestados son las *presentaciones, coloquios o conferencias* y los *cuentacuentos*, con el 6,9% y el 6,4% respectivamente. También en estos casos, el nivel de asistencia es mayor entre los usuarios de más edad que entre los más jóvenes, así como en las ciudades con población inferior a los 100.000 habitantes, si bien en el caso de los *cuentacuentos*, la asistencia de usuarios por encima de los 55 años se reduce notablemente, además de registrarse una mayor proporción de mujeres (8,1%) que de varones (4,7%). La asistencia en los últimos tres meses a *proyecciones o audiciones* alcanzó un 4,4% de encuestados, con menores diferencias según las distintas variables, pudiéndose destacar el colectivo de adolescentes hasta los 18 años (6,6%), el de usuarios entre los 55 y 64 años (8,0%), los que tienen estudios primarios o sin terminar (7,8%) y las amas de casa (8,5%). A *encuentros con autores* declara haber asistido el 4,1%, destacándose de nuevo los menores de 18 años (7,6%), los mayores de 45 años (entre el 7% y el 14%), los de estudios primarios (8,4%) y los jubilados (12,7%), junto a una mayor presencia de hombres que de mujeres.

La asistencia a *cursos, seminarios o talleres* en los últimos tres meses obtuvo un 3,7% de respuestas, con mayores índices en usuarios a partir de 35 años, amas de casa, jubilados y ciudades de menos de 100.000 habitantes. A *representaciones escénicas* o *representaciones musicales* había asistido el 3,3%, con una mayor participación de adolescentes y mayores de 65 años, junto a usuarios de las ciudades más pequeñas.

En cuanto a los *clubes de lectura*, el índice de asistencia entre los encuestados alcanzó tan solo el 2,8%, porcentaje al que no llegan los usuarios entre 18 y 44 años, los de ciudades con más de 100.000 habitantes, quienes tienen estudios medios o superiores,

los estudiantes y los parados; cabe destacar, sin embargo, los índices de asistencia del colectivo entre 55 y 64 años (9,3%), de los jubilados (7,5%), de las amas de casa (6,8%) y de quienes tienen estudios sin terminar o primarios (6,6%), colectivos todos ellos en los que, por lo general, se registran índices de lectura de libros inferiores a la media, lo que pone de relieve el positivo papel de estas actividades en el fomento de hábitos lectores.

6.4. Conocimiento y uso de ciertos servicios bibliotecarios

Con la prestación de ciertos servicios ofertados por las BPE, previsiblemente poco conocidos por el público, dada su implantación relativamente reciente o menos generalizada, se trató de conocer el nivel de conocimiento y utilización por parte de los usuarios encuestados y, en caso de utilizarlos, qué valoración les merecía. Las prestaciones sobre las que se preguntó son las siguientes:

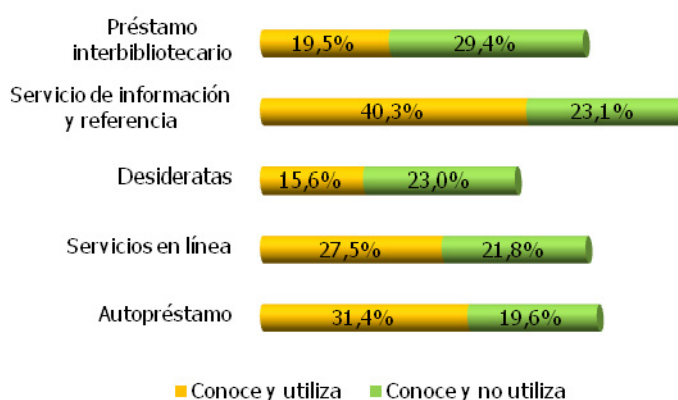
- *Préstamo interbibliotecario, para obtener documentos que no posea la biblioteca*
- *Servicio de información y referencia, para resolver cualquier consulta de información*
- *Desideratas, para solicitar que la biblioteca adquiriera algún documento que a usted le interese*
- *Servicios en línea, catálogos, renovación y reservas...*
- *Autopréstamo*

El nivel de conocimiento y uso de estos servicios por parte de los usuarios es más bien reducido. Aproximadamente la mitad de los encuestados conoce el *préstamo interbibliotecario*, los *servicios en línea* y el *autopréstamo*; casi dos terceras partes conocen los *servicios de información y referencia* y tan solo el 38,6% manifiesta conocer la opción de las *desideratas*. Sin embargo, quienes, además de conocer la existencia de tales servicios, también los utilizan representan un índice bastante más reducido, en porcentajes que van del 40,3% de los *servicios de información y referencia*, al 15,6% en el caso de las *desideratas*.

La valoración media que los usuarios que los usan dieron a estos servicios se mueve en torno a 3,8 puntos, en una escala de 0 a 5. Se trata de una valoración relativamente alta, ya que, a todos ellos, entre el 60% y el 70% de los encuestados les otorgan una valoración de 4 o 5, mientras que las valoraciones más negativas (de 0 o

1) son otorgadas por una minoría, entre el 3,4% y el 9,2% de los encuestados que los usan. Son precisamente los servicios con un menor nivel de uso, el *autopréstamo* y los *servicios en línea*, los que obtienen una valoración más alta (4,0 y 3,9 respectivamente).

Conocimiento y uso de ciertos servicios



El *préstamo interbibliotecario*, conocido por casi la mitad de los usuarios (48,9%), es utilizado por el 29,4% de ellos, que le otorgan una valoración global de 3,8, valoración que es mayor conforme aumenta la edad, dado que es de 3,5 entre los menores de 18 años y de 4,1 entre 55 y 64 años o de 4,6 a partir de los 65 años.

Casi dos terceras partes de los usuarios (63,4%) manifiestan conocer el *servicio de información y referencia*, estando su conocimiento más extendido entre los más jóvenes (hasta el 71% en los menores de 18 años) y reduciéndose conforme aumenta la edad de los encuestados (41,3% entre de los de 65 y más años). Ahora bien, tan solo el 40,3% de los encuestados declara que lo utiliza, de manera que casi la cuarta parte de los usuarios, el 23,1%, no lo utiliza a pesar de conocerlo. Entre quienes sí los utilizan, los *servicios de información y referencia* obtienen una valoración media de 3,7 en una escala de 0 a 5, con diferencias de hasta 1 punto entre la valoración dada por los más jóvenes (3,6) y los de mayor edad (4,6 en los de 65 y más años).

La opción de realizar *desideratas* es la menos conocida entre este grupo de prestaciones bibliotecarias (38,6%) y también la menos utilizada (15,6%), de manera que entre los que las conocen pero no las utilizan (23,0%) y los que no las conocen (61,4%) suman un 84,4% de encuestados que ignoran la opción de realizar *desideratas* en la biblioteca. Entre quienes las utilizan, las *desideratas* obtienen una

valoración media de 3,7, sin diferencias significativas entre las distintas variables sociodemográficas, a excepción de los que tienen menor nivel educativo, que las valoran con un 4,1.

El nivel de conocimiento de los *servicios en línea* (catálogos, renovación, reservas...) alcanza a casi la mitad de los encuestados (49,3%), si bien su uso se reduce al 27,5% del total, obteniendo una valoración media de 3,9 entre sus usuarios.

El *autopréstamo* es utilizado por el 31,4% de los usuarios entrevistados, existiendo un 19,6% que declara conocer tal posibilidad pero no usarla. La valoración media obtenida es la más alta de este grupo de servicios, un 4,0, valoración que es algo inferior en el colectivo más joven.

En general, son los grupos de adultos a partir de los 35 años los que otorgan valoraciones superiores a la media, mayores según aumenta la edad de los encuestados, mientras que son los colectivos más jóvenes los más críticos con estos servicios, si bien otorgan puntuaciones por encima del 3,5.

A modo de recapitulación, podría decirse que, en conjunto, se trata de prestaciones no muy conocidas entre los usuarios de las BPE, algunos de los cuales tienen de hecho un conocimiento poco cercano, ya que, a pesar de conocerlas, no las usan. Pero para quienes sí las conocen y las utilizan, merecen una valoración bastante positiva, por lo que parece necesaria una labor de difusión de tales prestaciones entre el conjunto de los usuarios, a partir de una experiencia que puede considerarse valiosa.

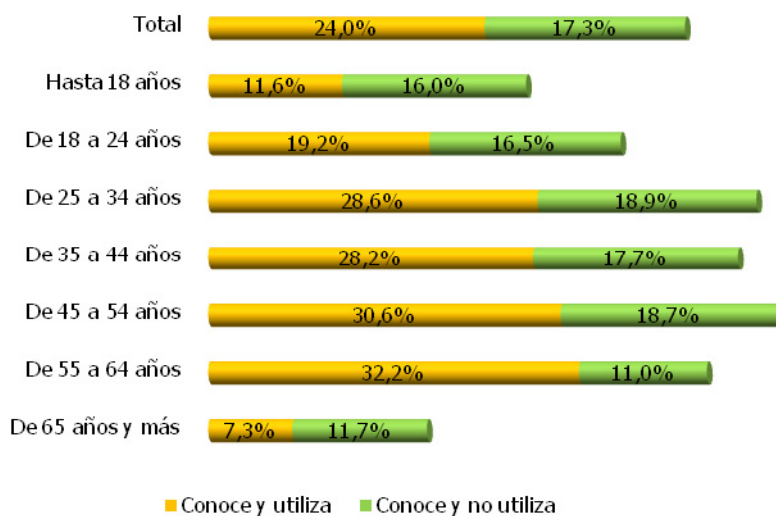
6.5. Conocimiento, uso y valoración de la página web de la biblioteca

En su inmensa mayoría, un 94,6%, los usuarios de las BPE saben de la existencia de una página web de la biblioteca a la que asisten, mientras que tan solo un 5,4% del total cree que la biblioteca no tiene página web. Ahora bien, el porcentaje de los que la conocen se reduce al 41,3% y el de aquellos que, además de conocerla, declaran utilizarla, no llega a la cuarta parte del total (24,0%), reflejando un desinterés por los servicios virtuales de la biblioteca por parte de un sector mayoritario de los usuarios. En conjunto, más de la mitad (56,3%) de aquellos que saben que la biblioteca dispone de una página web declara no conocerla.

Curiosamente, son los colectivos más jóvenes, además de los mayores de 65 años, quienes creen en mayor proporción que la biblioteca no tiene página web y quienes declaran un conocimiento y un uso bastante menor que el resto de los grupos de edad. Es en las edades intermedias, en los tramos de 25 a 55 años, donde se concentra el porcentaje mayor de conocimiento y utilización de la página, así como la menor proporción de quienes creen que la biblioteca no tiene página web.

Uno de cada diez adolescentes de 14 a 17 años (9,4%) cree que la biblioteca no dispone de página web, proporción a la que hay que añadir casi dos terceras partes (63,0%) que, aunque sabe de su existencia, declara desconocerla, de manera que casi las tres cuartas partes (72,4%) de los adolescentes que acuden a la biblioteca ignoran su página web. Este porcentaje tan solo es superado por el colectivo de 65 años y más años, sin duda el más alejado del uso de internet, en el que ocho de cada diez manifiestan que o bien no la conocen (74,8%) o bien creen que no existe (6,2%). Y no deja de ser llamativo que el siguiente intervalo de edad que en mayor medida ignora la web de la biblioteca sea el de los jóvenes de 18 a 24 años, casi dos terceras partes de ellos (un 7,6% cree que no la hay y un 56,7% no la conoce). Entre los demás grupos de edad, el nivel de desconocimiento de la web de la biblioteca se sitúa en torno al 50% y se registran los porcentajes más bajos de quienes creen que la biblioteca no tiene página web, entre el 2% y el 5%. El desconocimiento de la web es mayor también entre los usuarios con estudios primarios o sin terminar y se reduce conforme aumenta el nivel educativo, al contrario de lo que ocurre con el hábitat, ya que el desconocimiento es mayor cuanto mayor es el tamaño de la ciudad donde está ubicada la biblioteca.

Conocimiento y uso de la página web de la biblioteca



El relativo desinterés por la página web de la biblioteca se hace patente también en los significativos porcentajes de los usuarios que declaran conocerla pero no usarla. En conjunto, tomando como base aquellos que la conocen, un 58,1% afirma usarla frente a un 41,9% que dice no hacerlo. Son los adultos quienes la utilizan en mayor medida, alrededor del 60% de quienes la conocen y del 30% de cada grupo de edad entre los 25 y los 64 años. De los jóvenes de 18 a 24 años que conocen la página web de la biblioteca, algo más de la mitad declara utilizarla, si bien estos usuarios de la web representan apenas dos de cada diez usuarios presenciales de la biblioteca con esa edad. Entre quienes no la usan a pesar de conocerla, destacan los mayores de 65 años (61,4%), seguidos de los adolescentes de 14 a 17 años (57,8%).

Según el nivel de estudios, son quienes tienen estudios superiores quienes la utilizan en mayor proporción (32,6% del total con estudios superiores, el mayor porcentaje de un grupo según las variables de clasificación utilizadas); y, por actividad, son los ocupados quienes destacan en el uso de la web (31,4% del colectivo y 65,9% de los ocupados que la conocen).

En definitiva, las respuestas ofrecidas por los usuarios sobre el conocimiento y uso de la página web de la biblioteca a la que asisten ponen en evidencia un alto nivel de desconocimiento de los servicios que se ofrecen en red y que tan solo declaran conocer cuatro de cada diez encuestados y solamente utiliza una cuarta parte de los mismos. De las diversas consideraciones a las que llevan estos datos, pueden

reseñarse dos. En primer lugar, que es necesario insistir en la difusión y promoción de los servicios web entre los usuarios, que los ignoran mayoritariamente, además, en mayor proporción entre los sectores más jóvenes, presumiblemente usuarios habituales de internet. Aunque probablemente no se trate únicamente de mejorar la promoción, sino también, o sobre todo, de ofrecer servicios renovados y más atractivos como sugiere el hecho de que, a pesar de conocerla, un buen porcentaje no la use. Por lo demás, conviene tener presente que se trata de las respuestas ofrecidas por usuarios presenciales de las bibliotecas, que pueden tener un perfil diferente de los usuarios virtuales, cuyo número está creciendo significativamente en los últimos años, tal como indican los datos de visitas a las web bibliotecarias recogidos por las estadísticas.

A los usuarios que indicaron utilizar la página web de la biblioteca (24,0% del total), se les pidió que valoraran algunos de los servicios ofrecidos en línea, en concreto, la *consulta del catálogo*, las *gestiones en línea (renovación de préstamos, reservas...)*, servicios de *información*, y la *agenda de actividades*. El servicio mejor valorado es la *consulta del catálogo*, al que casi dos terceras partes otorgan una puntuación de 4 o 5, en una escala de 0 a 5, mientras que únicamente el 4,9% anota las puntuaciones más bajas, de 0 o 1. La *consulta del catálogo* en la web obtiene así una notable puntuación media de 3,7, algo más crítica entre los más jóvenes (3,4 hasta los 18 años y 3,5 de 18 a 24 años) y, sobre todo, entre quienes tienen estudios primarios o sin terminar (3,1); las más positivas corresponden a los adultos entre 35 y 64 años (alrededor de 4) y a los usuarios de ciudades con más de 500.000 habitantes (4,0). En cuanto a la *información* que ofrece la página web de la biblioteca, obtiene las valoraciones más altas (4 o 5) por parte del 52,3% de quienes utilizan esa web, y las más bajas (0 o 1) por parte del 8,5%, resultando una valoración media de 3,5; las diferencias en las valoraciones según la edad son algo más acusadas, desde un 3,2 en los adolescentes de 14 a 17 años, a un 4,2 en los mayores de 55 años. La puntuación media obtenida por las *gestiones en línea*, tales como la renovación o reservas de préstamos, ha sido de 3,3, servicio al que la mitad de las respuestas (50,1%) otorga un 4 o un 5, y el 12,0% otorga un 1 o un 0; la puntuación concedida por los adolescentes menores de 18 años es especialmente crítica, 2,6 (la teórica puntuación media de la escala sería 2,5), aunque la puntuación mejora conforme aumenta la edad de los encuestados, al igual que en las ciudades más populosas o entre quienes tienen mayor nivel de estudios. Por último, la *agenda de actividades* incluida en la web adquiere valoraciones

menos positivas: el 38,6% anota las puntuaciones más altas (4 o 5), casi el mismo porcentaje (36,9%) de quienes asignan valoraciones intermedias (2 o 3), mientras un significativo 17,7% le otorga las puntuaciones más críticas (0 o 1). Con una valoración media de 3,0, las diferencias entre los distintos colectivos son escasas, pudiéndose destacar una mejor valoración por parte de los adolescentes (3,4) y de los adultos mayores de 55 años (3,8) o de los usuarios de ciudades con más de medio millón de habitantes (3,3).

De los usuarios entrevistados que usan la web de la biblioteca a la que acuden, cuatro de cada diez (39,3%) utilizan también *la página web de alguna otra biblioteca pública*. Y lo hacen en porcentajes bastante distintos entre los diferentes colectivos: algo más las mujeres que los hombres (un 40,8% respecto un 37,7%); menos los más jóvenes (31,2%) que los adultos a partir de 25 años (40% o más); menos en las ciudades a partir de los 200.000 habitantes (33,8%) que las menores de 100.000 (44,1%); y bastante menos quienes tienen estudios secundarios (27,0%) que el resto (en torno al 47%).

7. Valoración de los recursos y servicios de la biblioteca

7.1. Valoración del servicio de préstamo

Por el impacto y el nivel de uso del servicio, *el préstamo* ha sido analizado más a fondo y los usuarios han sido cuestionados sobre aspectos concretos, solicitándoles que valoraran de 0 a 5 cada uno de los siguientes aspectos:

- *El proceso para obtener y devolver los materiales prestados*
- *Los plazos de préstamo de libros*
- *Los plazos de préstamo de audiovisuales*
- *El número de documentos prestados de forma simultánea*
- *La disponibilidad para hacer renovaciones y reservas*
- *Las sanciones impuestas por el incumplimiento en la devolución de los préstamos*
- *La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas*

En todos ellos la puntuación ha superado el 3,1 en una escala del 0 al 5, siendo el valor medio la puntuación de 3,4. El aspecto mejor valorado ha sido *El proceso para obtener y devolver los materiales prestados* con una puntuación de 3,8 y con un 61,2% de usuarios que lo valoran con un 4 y un 5 (sólo un 4,2% lo hace con un 0 o un 1). El menos valorado, *Los plazos de préstamo de audiovisuales*, con un 3,2 y con un 39,2% de usuarios que lo puntúan con un 4 y 5, pero con un 12,1% que lo hacen con un 0 o un 1. En la zona media se sitúan *Los plazos de préstamos de libros* y *La disponibilidad para hacer renovaciones y reservas*, con un 3,5; *La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas* y *El número de documentos prestados de forma simultánea* con un 3,4; y *Las sanciones impuestas por el incumplimiento en la devolución de los préstamos*, con un 3,3. En este último caso hay un 13,2% de usuarios que puntúa con un 0 o un 1.

Valoración de la calidad de diferentes aspectos del servicio de préstamo (Valoración de 0 a 5)



Una vez más son los colectivos más jóvenes los más críticos. De hecho, son los menores de 18 años los únicos en otorgar una valoración media por debajo de 3 (con un 2,9), mientras que entre 18 y 24 años, se obtiene una valoración inferior, en una décima, a la media general. La diferencia de valoración según la edad llega a 1 punto entre los menores de 18 años y el colectivo de 65 o más años, que otorga una valoración media de 3,9.

Los más jóvenes son especialmente críticos con los *plazos de préstamo de los audiovisuales* (2,5), con el *número de documentos que puede obtener en préstamo de manera simultánea* (2,8) y con la *disponibilidad de renovaciones y reservas* (2,8). El aspecto mejor valorado por estos jóvenes es el *proceso para obtener y devolver documentos en préstamo* (3,4).

Las diferencias por tipo de ocupación reflejan en buena medida las diferencias de edad, siendo los estudiantes los que otorgan una valoración media más baja, 3,3, y los jubilados quienes los valoran con mejor puntuación, 3,8. No se aprecian diferencias de sexo en estas valoraciones, aunque las amas de casa se alinean con los estudiantes a la hora de valorar con la menor puntuación las *sanciones que impone la biblioteca por el incumplimiento en las devoluciones* (3,1).

El nivel de estudios de los entrevistados refleja también algunas diferencias significativas, siendo quienes tienen estudios superiores los que dan una valoración media más alta al servicio de préstamo (3,5), valoración que supera también las medias de cada uno de los elementos sobre los que se solicitaba su opinión. El colectivo sin estudios terminados o con estudios primarios otorga valoraciones similares a la media en cada uno de los aspectos, a excepción de los *plazos de préstamo de los audiovisuales*, que valoran de forma más crítica (2,9). Por su parte, el colectivo con estudios medios o secundarios (donde se encuadra buena parte de los menores de 18 años) otorga valoraciones ligeramente inferiores a las medias.

En función del hábitat, se registran las valoraciones más altas en los usuarios de las ciudades con menos de 100.000 habitantes, con 3,6, y las más bajas entre los que residen en las grandes ciudades con más de medio millón de habitantes, que se distancian dos décimas por debajo de la media en los *plazos de préstamo de los audiovisuales* y en la *disponibilidad para hacer renovaciones y reservas*.

7.2. El acceso a los libros y materiales de la biblioteca

El acceso directo a los fondos ha facilitado el conocimiento de la colección por parte de los usuarios, pero también pone de relieve la necesidad de mejorar la señalización, la ordenación y los espacios de difusión que permitan dar a conocer a los usuarios todos los materiales que la biblioteca pone a su disposición. Son varios los recursos utilizados por las bibliotecas para facilitar el acceso de los usuarios a la información y por ello se les preguntó acerca de la forma habitual que tienen para localizar los libros y otros materiales en la biblioteca, pudiendo marcar más de una opción: *preguntando al personal, directamente en las estanterías, en expositores o centros de interés, a través del catálogo, o de otra manera*, solicitando en tal caso que anotaran cuál.

Algo más de la mitad de los usuarios, el 57,5%, ha respondido que va *directamente a las estanterías* para localizar los materiales que precisa. La mitad (50,8%) recurre a *preguntar al personal de la biblioteca* y cuatro de cada diez (41,0%) los localizan *a través del catálogo*. Localizar los materiales *en expositores o centros de interés* obtiene solamente la respuesta del 9,4% de los encuestados, mientras que un exiguo 4,6% menciona otras vías, tales como en los ordenadores, en internet o en bases de datos. Pero hay diferencias reveladoras entre los distintos colectivos a la hora de recurrir a una u otra vía, que merece la pena detallar.

Cómo localiza los libros y otros materiales en la biblioteca

% Horizontales	Directamente en las estanterías	Preguntando al personal	A través del catálogo	En expositores o centros de interés	Otros
Total	57,5%	50,8%	41,0%	9,4%	4,6%
Sexo					
Hombre	56,5%	47,9%	42,6%	9,3%	4,7%
Mujer	58,4%	53,8%	39,4%	9,5%	4,6%
Edad					
Menor de 18 años	51,3%	70,2%	23,8%	4,2%	6,0%
De 18 a 24 años	53,0%	49,8%	37,3%	5,6%	5,0%
De 25 a 34 años	57,4%	45,9%	48,9%	11,4%	3,3%
De 35 a 44 años	65,0%	52,8%	47,1%	10,7%	4,2%
De 45 a 54 años	64,6%	49,8%	37,3%	16,2%	6,2%
De 55 a 64 años	58,3%	52,0%	37,8%	18,7%	6,8%
65 años y más	65,9%	62,5%	9,5%	5,6%	5,1%
Nivel de estudios					
Sin estudios / Primarios	63,0%	60,6%	25,9%	5,6%	4,3%
Medios / Secundarios	55,8%	54,4%	33,1%	7,7%	4,9%
Superiores / Universitarios	58,9%	45,8%	52,2%	11,9%	4,4%
Ocupación					
Ocupado	61,3%	47,6%	48,0%	12,6%	3,2%
Estudiante	53,3%	53,2%	38,1%	6,3%	4,6%
Ama de casa	58,3%	59,1%	34,7%	15,5%	9,0%
Jubilado, retirado	67,2%	55,9%	21,5%	13,7%	9,9%
Parado	62,9%	45,9%	40,1%	9,9%	5,9%

Preguntar al personal es un recurso al que las mujeres acuden (53,8%) netamente más que los hombres (47,9%), más aún si son amas de casa (59,1%). También declaran acudir *directamente a las estanterías* en una proporción algo mayor que los hombres (58,4% frente al 56,5%), pero éstos recurren con mayor frecuencia a la *consulta del catálogo* (42,6%) que las mujeres (39,4%). No hay, sin embargo, apenas diferencias entre ambos sexos en el uso de *expositores o centros de interés* y de *otras* formas de localización de los materiales.

La edad refleja mayores diferencias en el comportamiento. Los adolescentes por debajo de los 18 años declaran sin ambages que acuden a *preguntar al personal* de la biblioteca en siete de cada diez casos (70,2%), mientras que poco más de la mitad (51,3%, más de seis puntos por debajo de la media) afirma ir *directamente a las estanterías* y no llega a la cuarta parte (23,8%) los que recurren al *catálogo*. Para este colectivo, los *expositores y centros de interés* pasan casi desapercibidos (solamente lo anota un 4,2%) y afirman recurrir a *otras* vías algo más que la media (6,0%). El proceder de los jóvenes entre 18 y 24 años es ya distinto: tan solo en el 49,8% de los

casos (un punto por debajo de la media) afirman recurrir a *preguntar al personal*, y se acercan también al porcentaje medio del conjunto quienes afirman ir *directamente a las estanterías* (53,0%) o consultar *el catálogo* (37,3%). Pero se asemejan a los más jóvenes a la hora de prestar menor atención a *expositores o centros de interés* (5,6%), tal vez por la coincidencia de ambos colectivos con la actividad de estudiantes, y por tanto con demandas más específicas de materiales, ya que son precisamente los estudiantes el colectivo por tipo de actividad donde los *expositores* registran una menor incidencia (6,2%).

Para los adultos de 25 a 64 años, acudir *directamente a las estanterías* es la forma mayoritaria de localizar los materiales, con porcentajes en torno al 65% entre los que tienen de 35 a 54 años. Aún así, también acuden con frecuencia a *preguntar al personal* de la biblioteca, si bien el grupo de 25 a 34 años resulta ser el que lo hace en menor proporción (45,9%) de todos los intervalos de edad. Superan la media quienes declaran hacerlo *a través del catálogo* entre los 24 y 34 años (48,9%) y entre los 35 y 44 años (47,1%), pero son poco más del 37% en la franja de 45 a 64 años. Y, en general, para los adultos parecen tener un interés práctico *los expositores y centros de interés*, recurso que utilizan por encima de la media, llegando al 18,7% en el colectivo de 55 a 64 años. Por su parte, los más mayores, a partir de los 65 años, localizan mayoritariamente los materiales acudiendo *directamente a las estanterías* (65,9%) o *preguntando al personal* (62,5%), y son un reducido grupo quienes declaran *consultar el catálogo* (9,5%) o acudir a los *expositores y centros de interés* (5,6%).

Según el nivel de estudios de los encuestados, quienes tienen estudios primarios o sin terminar presentan una conducta similar al colectivo de los más mayores, declarando mayoritariamente buscar los materiales *directamente en las estanterías o preguntando al personal* mientras que utilizan en mucha menor medida la *consulta del catálogo* (25,9%) o los *expositores* (5,6%). El contraste es patente con quienes tienen estudios universitarios o superiores, colectivo que registra el menor porcentaje de quienes *preguntan al personal* (45,8%), el mayor de quienes *consultan el catálogo* (52,2%), y que aprovecha las sugerencias de los *expositores y centros de interés* en un significativo 11,9%. Por el tipo de ocupación, cabe resaltar la relativa autonomía para localizar los materiales que declaran los trabajadores en activo y los parados, mientras que las amas de casa y los jubilados o pensionistas manifiestan recurrir en mayor proporción a *preguntar al personal* y en muchos menos casos a la *consulta del catálogo*. El hábitat refleja diferencias menos llamativas, pudiendo destacarse un

mayor uso del *catálogo* y de los *expositores o centros de interés* entre los usuarios de las bibliotecas en ciudades de menos de 100.000 habitantes.

Recapitulando, a la hora de localizar los libros o materiales que buscan los usuarios, éstos declaran mayoritariamente hacerlo acudiendo *directamente a las estanterías*, en porcentajes que superan el 50% en todos los colectivos y el 60% en algunos grupos, lo que hace suponer un sistema de ordenación y señalización de la colección que cubre las expectativas de una mayoría. Sin embargo, recurrir a *preguntar al personal* continúa siendo una práctica bastante extendida, con porcentajes mínimos del 45% en algunos colectivos y sensiblemente por encima de la *consulta del catálogo*, sistema que en pocos colectivos supera el 40% y que en algunos colectivos alcanza porcentajes bastante bajos, bien sea por dificultad (mayores de 65 años, amas de casa...) o por simple comodidad o hábito (presumiblemente, los adolescentes).

Estos datos se ven complementados y, en buena medida, confirmados con las respuestas ofrecidas por los encuestados cuando se les solicitó que valoraran de 0 a 5 la facilidad o dificultad para *localizar los materiales en las salas, entender la consulta del catálogo automatizado (OPAC), encontrar los materiales que busca, o encontrar libros en su lengua de lectura habitual* (siendo 0 lo más difícil y 5 lo más fácil).

En efecto, el hecho de que para localizar los materiales, algo más de la mitad los usuarios recurran directamente a las estanterías, se corresponde con la valoración dada a la facilidad con que lo hacen, ya que para un 43,7% resulta muy fácil o bastante fácil *localizar los materiales en las salas* (puntuaciones de 5 o 4), para un 27,1% resulta relativamente fácil (puntuación de 3) y tan solo para uno de cada diez usuarios resulta muy difícil (3,7% con 0) o bastante difícil (6,8% con un 1), mientras que para el 15,4% restante resulta relativamente difícil (puntuación de 2). En conjunto, se registra una puntuación media de 3,2, de la que se diferencian claramente los adolescentes menores de 18 años, que otorgan una puntuación de 2,7, declarando tener una menor facilidad que el resto para *localizar los materiales en la sala*. Destacan, por la facilidad que manifiestan, los usuarios por encima de 55 años (3,7).

Entender la consulta del catálogo automatizado (OPAC) parece presentar alguna dificultad mayor, aunque obtiene una puntuación media bastante aceptable, de 3,1. Para el 41,8%, comprender el catálogo automatizado no parece tener dificultad, ya que otorga una puntuación de 4 o 5, pero un 14,3% sí que parece tener claras

dificultades (puntuaciones de 0 o 1) y para el 36,2% la facilidad resulta relativa (puntuaciones de 2 o 3). Se trata además de un ítem que registra un significativo porcentaje de respuestas en blanco, 7,7% (más del 20% a partir de los 55 años y el 10% o más entre 35 y 54 años, personas con estudios primarios, amas de casa, parados y jubilados). De nuevo, son los más jóvenes quienes declaran tener menos facilidad para entender el catálogo (puntuación media de 2,6 y 24,0% con puntuaciones de 0 o 1), colectivo al que se añade el de estudios primarios o sin terminar (puntuación media de 2,8).

De manera complementaria con los dos ítems anteriores, los encuestados se manifiestan mayoritariamente satisfechos al valorar la facilidad para *encontrar los materiales que buscan* en la biblioteca: casi las tres cuartas partes conceden una puntuación entre 3, 4 o 5 puntos (en una escala de 0 a 5), frente a una cuarta parte (24,9%) que manifiesta tener dificultades, al anotar puntuaciones inferiores, de forma que la valoración media que resulta es de 3,3. Aún así, conviene resaltar que quienes otorgan una valoración de 5 representan solamente el 17,5% de las respuestas, mientras que las puntuaciones de 3 o 4 suman más de la mitad (53,6%). La valoración más crítica sigue correspondiendo a los adolescentes de 14 a 17 años (2,9), seguidos por los jóvenes de 18 a 24 años, los estudiantes y los usuarios con estudios primarios o sin terminar (todos ellos con 3,1). Tanto esta pregunta como las dos anteriores reflejan diferencias a favor de las BPE ubicadas en ciudades con menos de 100.000 habitantes, cuyos usuarios conceden puntuaciones dos o tres décimas por encima de la media general, en contraste con las ciudades de mayor tamaño, en especial con el intervalo de 200.000 a 500.000 habitantes, donde las puntuaciones resultantes son dos o tres décimas inferiores.

La última valoración que, en este apartado, se solicitó a los usuarios se refiere a la facilidad o dificultad para *encontrar libros en su lengua de lectura habitual*, algo que, en conjunto, obtiene una valoración especialmente positiva, con una media de 3,7 y casi dos terceras partes de usuarios que otorgan puntuaciones de 5 (38,3%) o 4 (24,2%). Aunque los más jóvenes tienden a ser más críticos también en esta pregunta, las diferencias entre los distintos colectivos son poco significativas. Sin embargo, pueden identificarse opiniones ligeramente menos favorables en algunas de las CC.AA. bilingües: los usuarios de las BPE de Galicia y Cataluña otorgan una media de 3,5 (dos décimas por debajo de la media) y los de la Comunidad Valenciana, de 3,6, mientras que los del País Vasco igualan la puntuación media del conjunto. Tanto en Cataluña

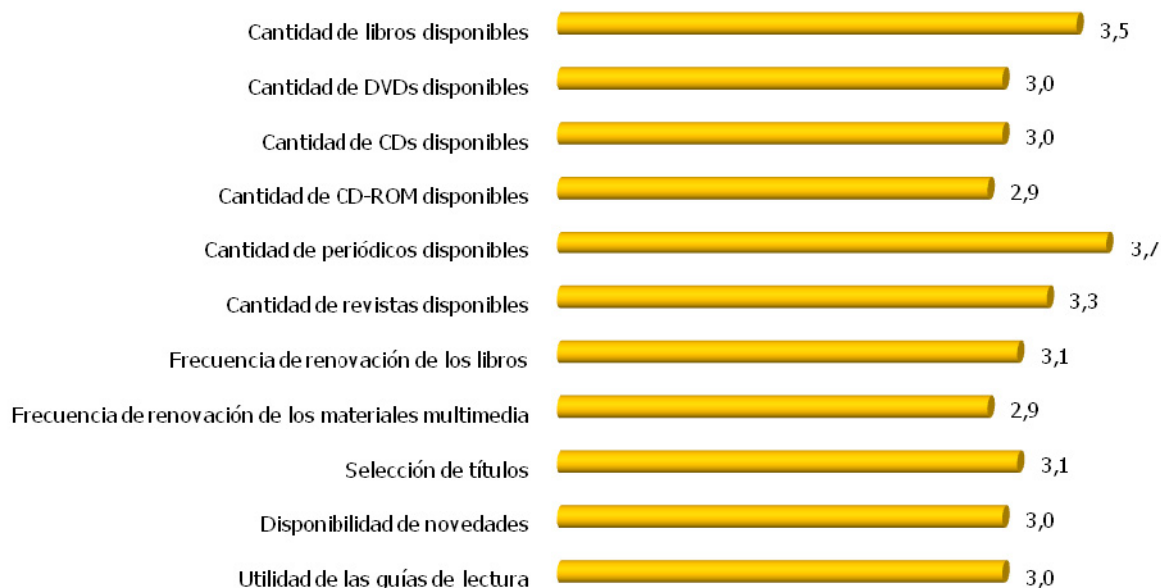
como en la Comunidad Valenciana esa media algo más crítica se debe en buena parte al mayor porcentaje de usuarios que otorgan las valoraciones más bajas, de 0 o 1 (15,1% en Cataluña y 13,7% en la Comunidad Valenciana).

7.3. Valoración de los recursos de información disponibles

También se requirió la opinión de los encuestados sobre la colección de la biblioteca, pidiéndoles que valoraran la cantidad, diversificación y actualización de los diferentes materiales. En general, la opinión de los usuarios es más positiva en cuanto a la cantidad de materiales disponibles, en especial en materiales impresos, que con respecto a la renovación de estos materiales, sobre todo con la renovación de los materiales multimedia.

Aunque todos los aspectos valorados se puntúan con una media superior a 2,9 en un intervalo de 0 a 5, hay algunos elementos que el análisis más detallado permite destacar.

Opinión sobre los recursos de información de la biblioteca (Valoración de 0 a 5)



Los recursos mejor valorados corresponden a la *cantidad de periódicos disponibles* (3,7) y a los *libros disponibles* (3,5). Por debajo, con unas décimas menos, se valora la *cantidad de revistas disponibles* (3,3), la *frecuencia de renovación de los libros* (3,1) y

la *selección de libros* que los usuarios encuentran en la biblioteca. La *cantidad de CDs, de DVDs, la disponibilidad de novedades* y la *utilidad de guías de lectura* se consideran aceptables con una valoración media de 3,0. Por último, la *cantidad de CD-ROM disponibles* y la *frecuencia de renovación de los materiales multimedia* son los dos aspectos valorados menos positivamente, con una puntuación de 2,9.

La mayoría de los encuestados otorga las valoraciones más altas (4 o 5) a la *cantidad de libros y de periódicos* (53,1% y 54,6% respectivamente), valoraciones que tienden a ser relativamente unánimes, especialmente sobre los periódicos, entre los distintos grupos de usuarios. En función de la edad, los adolescentes se alinean con los mayores de 55 en la opinión más favorable sobre la dotación de libros, mientras que la puntuación dada por los adultos entre 25 y 54 años está por debajo de la media. También el nivel de estudios marca ciertas diferencias en la opinión sobre la cantidad de libros disponibles, con las mejores puntuaciones entre quienes tienen estudios primarios o sin terminar, puntuación que se reduce conforme aumenta el nivel educativo. El porcentaje de quienes conceden las puntuaciones más altas a la *cantidad de revistas* disminuye al 41,4%, con opiniones más críticas entre los adolescentes y entre los usuarios de las ciudades con más de 500.000 habitantes.

La valoración que hacen los encuestados sobre la cantidad de los materiales no impresos disponibles es menos positiva que las otorgadas a los soportes impresos. La dotación de *DVDs* es considerada con puntuaciones de 4 o 5 por el 32,0% de las respuestas, porcentaje que baja al 30,7% en el caso de los *CDs*, y al 27,6% en la *cantidad de CD-ROM disponibles*, mientras que a quienes la cantidad de estos tres soportes les merece una puntuación mínima (1 o 0) representa en torno al 11% de los usuarios. En los tres casos, los encuestados en bibliotecas de ciudades con menos de 100.000 habitantes muestran un mayor grado de satisfacción, aumentando las opiniones más críticas conforme aumenta el tamaño de la población. También se aprecian opiniones más favorables entre quienes tienen los niveles de estudios más bajos que entre los de nivel superior. Por edades, apenas se registran diferencias significativas, a no ser las altas puntuaciones otorgadas por los mayores de 64 años y una puntuación algo inferior a la media entre los adolescentes con la *cantidad de CDs*. Con todo, cabe destacar un índice de respuestas en blanco en torno al 10% sobre la *cantidad de DVDs y de CDs* disponibles, y de más del 13% sobre los *CD-ROM*. Este porcentaje supone una notable diferencia si lo comparamos, por ejemplo, con el

porcentaje de usuarios que indican que no saben o no dan su opinión sobre la *cantidad de libros disponibles*, que es de un 3,2%.

También la *frecuencia en la renovación* de los fondos es valorada de manera distinta según se trate de los *libros*, que obtiene una puntuación media de 3,1, o de *materiales multimedia*, con 2,9. Algo más de la tercera parte de los encuestados (37,1%) se muestra especialmente satisfecha con la frecuencia con que se renuevan los libros de la biblioteca (puntuaciones de 5 o 4) y apenas uno de cada diez (9,3%) tiene al respecto una opinión claramente negativa (puntuaciones de 0 o 1), si bien hay diferencias importantes entre los distintos grupos. Las opiniones más favorables se concentran entre los adultos de 35 a 44 y de 55 a 64 años y en las ciudades de menos de 100.000 habitantes (en torno al 45% con puntuaciones de 5 o 4), mientras que los más críticos son nuevamente los adolescentes de 14 a 17 años (27,7% con puntuaciones de 5 o 4), los estudiantes y los usuarios de ciudades de más de medio millón de habitantes. Para la *renovación de materiales multimedia*, uno de cada tres encuestados (30,1%) concede las puntuaciones más altas, destacando la diferencia entre los usuarios de ciudades de menos de 100.000 habitantes (36,0%) y los de ciudades con más de medio millón de habitantes (19,9%).

La *disponibilidad de novedades* obtiene una valoración media relativamente discreta, 3,0, puntuación media que registra de nuevo las diferencias más significativas en función del hábitat, ya que alcanza el 3,2 en las ciudades con menos de 100.000 habitantes y desciende progresivamente hasta el 2,7 en las ciudades con más de 500.000 habitantes.

El nivel de confianza que manifiestan los usuarios en la *selección de títulos* que realiza la biblioteca es bastante aceptable para dos terceras partes de los mismos (el 65,0% concede puntuaciones de 3, 4 o 5), mientras que la cuarta parte (24,9%) mantiene claras discrepancias (puntuaciones de 0, 1 o 2) y uno de cada diez (10,1%) no tiene opinión al respecto. Las opiniones son más críticas entre los más jóvenes, resultando más positivas a medida que aumenta la edad de los encuestados. Destaca así mismo la mejor valoración (3,3) manifestada en las ciudades con menos de 100.000 habitantes, en relación con el resto.

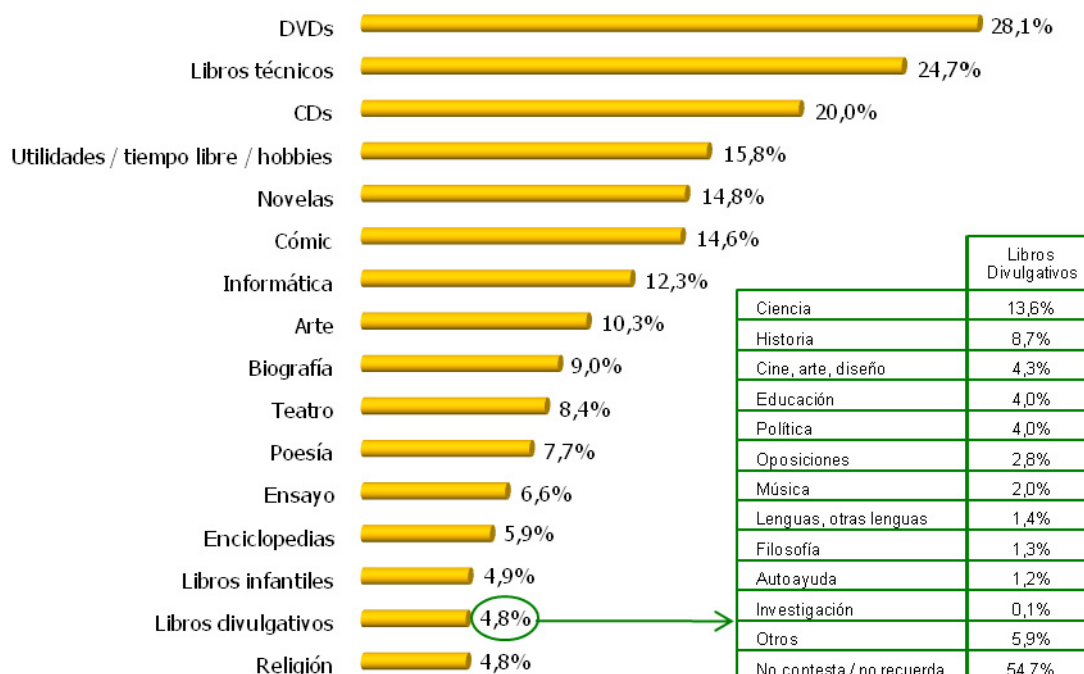
La *utilidad de las guías de lectura* que las bibliotecas realizan con recomendaciones para sus usuarios tiene, sin embargo, un impacto moderado a juzgar por las repuestas obtenidas. El porcentaje de encuestados que otorgan un puntuación de 4 o 5 solo

alcanza el 29,1%, mientras que un 14,4% no contesta (el mayor porcentaje de respuestas en blanco de este apartado) y un 10,6% concede una valoración de 0 o 1. Las valoraciones más altas para las *guías de lectura* aparecen entre los usuarios de más edad, los que tienen estudios primarios o sin terminar, entre los jubilados y entre los encuestados en ciudades con menos de 100.000 habitantes.

7.4. Materiales que los usuarios echan en falta

Dos de cada diez usuarios (21,6%) opinan que en la biblioteca no falta ningún tipo de material. Para el 78,4% restante, los DVDs, los libros técnicos y los CDs son los materiales que más se echan en falta, con porcentajes entre el 20,0% y el 28,1% de los encuestados. Los primeros son reclamados fundamentalmente por usuarios entre 18 y 34 años. Los usuarios con estudios superiores o universitarios destacan la falta de libros técnicos y son los usuarios más jóvenes (menores de 18 años) y los usuarios sin estudios, con estudios primarios, medios o secundarios los que destacan la falta de CDs.

Materiales y temáticas que consideran insuficientes



Un 28,1% de los encuestados considera insuficiente la *cantidad de DVDs disponibles* en la biblioteca, si bien las diferencias son significativas en función de la edad y de la

ocupación. Así, entre quienes tienen de 18 a 34 años, este porcentaje supera el 30%, mientras que entre los demás grupos de edad no alcanza la media, reduciéndose especialmente entre los usuarios de mayor edad, hasta el 8,0% en los mayores de 65 años y al 13,4% en los adultos de 55 a 64 años. La mayor presencia de DVDs es reclamada especialmente por el colectivo de ocupados (31,4%), mientras que apenas es mencionada por los parados (7,7%) o por las amas de casa (15,3%).

La cuarta parte de los usuarios (24,7%) echa en falta más *libros técnicos* en la biblioteca, en especial los hombres (27,1%, frente a un 22,2% entre las mujeres), los adultos entre 25 y 44 años (27,8%) y entre quienes tienen estudios superiores (29,4%). Por el contrario, la cantidad de libros técnicos es señalada como insuficiente por debajo del porcentaje medio en el caso de mayores de 65 años (7,1%), parados (8,9%), adultos entre 55 y 64 años (11,5%), menores de 18 años (12,6%), personas sin estudios o con estudios primarios (12,7%) y amas de casa (13,5%).

Una quinta parte de los encuestados (20,0%) reclama más *CDs* entre los materiales de la colección, demanda algo más intensa para los más jóvenes (25,5% en los menores de 18 años) y en los niveles de estudios primarios o secundarios, pero muchos menos explícita entre los mayores de 65 años (4,0%), las amas de casa y los parados (11,1% y 11,0%). También los varones reclaman una mayor dotación de CDs (22,2%) en comparación a las mujeres (17,9%).

Una mayor dotación de *libros de utilidades/tiempo libre/hobbies* es reclamada por el 15,8% de los usuarios, porcentaje superior en los menores de 18 años y que desciende progresivamente conforme aumenta la edad de los encuestados, hasta el 3,7% de los mayores de 64 años.

La presencia de *novelas* es considerada insuficiente para un 14,8%, porcentaje que se duplica entre las amas de casa (28,8%) y que también es significativamente mayor entre los encuestados con estudios primarios o sin estudios terminados (19,4%). En el extremo opuesto destacan los jubilados o retirados, que tan solo reclaman más novelas en el 8,4% de los casos.

Los *cómics* resultan insuficientes para el 14,6% de los encuestados, registrándose más adeptos entre los hombres (17,0%) que entre las mujeres (12,2%), así como entre el colectivo sin estudios o de estudios primarios (18,5%). El requerimiento de una mayor

dotación de cómics desciende progresivamente con la edad, desde el 20,6% en los menores de 18 años, al 2,2% de los mayores de 65 años.

La demanda de una mayor dotación de *materiales sobre informática*, que alcanza una media del 12,3% de las respuestas, es superior entre los más jóvenes (16,1% entre los encuestados de 18 a 24 años), entre los hombres (14,4% frente al 10,1% de las mujeres) y entre aquellos con niveles de estudios hasta secundaria. Destaca el hecho de que los parados reclaman una mayor dotación de materiales de informática tan solo en el 6,7% de las respuestas.

La dotación de *materiales de arte* es considerada insuficiente por el 10,3% de los encuestados, porcentaje algo superior entre los menores de 18 años (13,5%) y los que tienen estudios primarios o sin terminar (12,6%), colectivos que coinciden en buena medida. Para los parados (3,0%) y los mayores de 55 años, esta dotación es mayoritariamente satisfactoria.

Las demás temáticas sobre las que se preguntó por su posible dotación insuficiente obtienen porcentajes por debajo del 10%. Las *biografías*, con una media del 9,0%, son mencionadas en especial por los mayores de 65 años (18,2%), los parados (15,6%), los que tienen estudios primarios o sin terminar (12,3%) y los menores de 18 años (12,5%). Entre quienes reclaman una mayor dotación de *libros de teatro* destacan únicamente los menores de 18 años (19,4%, frente a una media de 8,4%), al igual que ocurre con los *libros de poesía* (13,3%, frente a una media de 7,7%) y los *libros de religión* (11,4%, y media de 4,8%). Una mayor dotación de *libros infantiles* es reclamada especialmente por el colectivo con edades entre los 35 y 44 años (8,0% y una media de 4,9%) y el de amas de casa (7,4%).

En resumen, las diferencias por sexo son significativas a favor de los hombres a la hora de reclamar una mayor dotación en casi todas las temáticas, superando a las mujeres entre 3 y 5 puntos al demandar más libros técnicos, CDs, informática, poesía y ensayo. Por su parte, las mujeres superan a los hombres entre 1 y 2 puntos a la hora de reclamar más obras de utilidades o tiempo libre, novelas, libros de arte o libros infantiles. Más acusadas son las diferencias en función de la edad, reflejándose los mayores índices de demanda entre los más jóvenes y reduciéndose conforme aumenta la edad de los encuestados, hasta registrar diferencias de diez a veinte puntos con los materiales multimedia, los cómics, las obras de utilidades o tiempo libre, la informática, el teatro o la poesía. Los adultos jóvenes, entre los 18 y 35 años, reclaman en mayor

medida que otras edades dotaciones más amplias en DVDs, libros técnicos y obras de divulgación. Los adultos entre 44 y 65 años tan solo destacan a la hora de considerar insuficiente la dotación de novelas y obras de ensayo. Por su parte, los mayores de 65 años aparecen como el colectivo más conformista, destacando con claridad solamente a la hora de demandar más biografías.

La variable del nivel de estudios tiende a relacionar mayores índices de insatisfacción en las dotaciones con los niveles inferiores de estudios, mientras que esos índices disminuyen progresivamente entre quienes tienen estudios medios o superiores. Esta relación se refleja en todas las temáticas propuestas, salvo en el caso de los libros técnicos, cuya dotación es considerada como insuficiente por el 29,4% de los encuestados con estudios superiores, frente al 12,7% del colectivo con estudios primarios, y en los libros de utilidades y tiempo libre, demandados en mayor medida por los de estudios secundarios.

También el tipo de ocupación refleja notables diferencias. El colectivo de ocupados se muestra disconforme, en mayor medida que la media, en casi todas las temáticas propuestas, superiores en dos y tres puntos en el caso de los DVDs, los cómics, los libros de informática y las novelas, aunque ligeramente por debajo de la media en la poesía, el ensayo, las enciclopedias, los libros infantiles y los libros de divulgación. Por su parte, el colectivo de parados encuestados manifiesta una clara insatisfacción con las dotaciones de biografías y, en menor medida, con las de religión, enciclopedias y novela, mientras destacan especialmente en su conformidad con las cantidades de materiales disponibles en DVDs, libros técnicos, CDs, libros de utilidades, de informática, arte, cómics o libros infantiles, con porcentajes que llegan a representar la mitad, la tercera parte y hasta la cuarta parte de la media. También las amas de casa se muestran mayoritariamente conformes con las dotaciones en casi todas las temáticas, significándose en la demanda de mayores dotaciones en novelas (12 puntos por encima de la media), libros infantiles y libros de religión. Por último, el colectivo de estudiantes, mayoritario en la muestra, arroja unos porcentajes que apenas se diferencian en un punto por encima o por debajo de la media a la hora de valorar la cantidad de materiales de las bibliotecas en sus distintas temáticas.

7.5. Opinión sobre el horario, las instalaciones y el ambiente

El funcionamiento de la biblioteca se valora a través del horario, las instalaciones y el ambiente, que pueden identificarse como los tres elementos más influyentes en la accesibilidad a la biblioteca.

El *horario* de las bibliotecas parece responder a las necesidades de los usuarios. Un 59,2% lo valora con un 4 o 5 (en una escala de 0 a 5) y sólo un 11,4% le da la puntuación más baja (0 o 1), obteniendo una valoración media de 3,5. No obstante, en la valoración del horario hay una clara discrepancia en función de la edad de los entrevistados, valoración que es más positiva conforme aumenta la edad, desde el 2,9 otorgado por los adolescentes de 14 a 18 años, hasta el 4,5 con que valoran el horario los mayores de 65 años.

A continuación el aspecto mejor valorado es el *tamaño de la biblioteca*, ya que un 52,5% le otorga un 4 o 5 y sólo un 10,8% lo valora negativamente, con 0 o 1. El *mobiliario* también está bien valorado con un 50,6% que lo puntúa muy positivamente y sólo un 8,9% lo valora negativamente. De manera similar, el *equipamiento* general obtiene las máximas puntuaciones por parte del 49,2% de los encuestados, y las mínimas, por parte del 7,3%. Estos tres aspectos, *tamaño*, *mobiliario* y *equipamiento*, obtienen una puntuación media de 3,4 en la escala de 0 a 5, valoraciones en las que no se reflejan apenas divergencias según las distintas variables sociodemográficas, salvo las puntuaciones especialmente altas que otorgan los mayores de 65 años y jubilados y puntuaciones ligeramente inferiores a las medias en los usuarios de ciudades entre 100.000 y 200.000 habitantes.

La *señalización* interior de la biblioteca obtiene también una valoración media bastante positiva, de un 3,3, gracias a un 44,9% de los encuestados que le otorgan las puntuaciones más altas y tan sólo un 9,0% que las valoran con 0 o 1. La *infraestructura informática y tecnológica* se valora con un 4 o 5 por un 37,2% de los usuarios y negativamente por un 12,3%, resultando una valoración media de 3,0.

Cabe llamar la atención sobre dos aspectos que tienen una distribución casi uniforme de valores en las respuestas, sin que se destaquen los valores positivos o negativos. El primero de ellos es el *número de puestos de lectura o estudio*, que un 34,7% valora positivamente pero un 20,1% le asigna valores negativos. El segundo aspecto es el

número de ordenadores, que sólo un 28,2% valora con 4 o 5 y, en cambio, un 22,6% lo hace con los valores más negativos. La media de ambos es más bien baja, un 2,8 y un 2,6 respectivamente, demostrando que son los aspectos peor valorados por los usuarios. Son así mismo dos aspectos en los que los más jóvenes se muestran claramente más críticos que los adultos y mayores, al igual que el colectivo con estudios superiores en relación con el de estudios sin terminar o primarios.

7.6. Opinión sobre el personal

El personal está, en todos los aspectos solicitados en el estudio, muy bien valorado ya que en todos ellos obtiene una puntuación media por encima del 3,6 en una escala de 0 a 5. Para su valoración se han planteado cinco aspectos que corresponden a las dimensiones que se suelen evaluar del personal en los ámbitos de servicios, la *eficacia en la solución de las demandas*, la *amabilidad*, la *rapidez*, la *atención* y la *credibilidad*. De todos ellos la *credibilidad* es el valor mejor puntuado, con un 3,8, y con un 29,9% de usuarios que lo puntúa con un 5 y un 34,7% con un 4. A continuación las otras facetas relativas al personal, la *amabilidad*, la *atención* y la *eficiencia en la solución de las demandas*, obtienen un global de 3,7 puntos aunque un 31,1% puntúan con un 5 la amabilidad, un 28,9% la atención y un 26,1% la eficiencia. La *rapidez* es el aspecto menos valorado, pero aún así obtiene un 3,6, con un 24,8% de usuarios que lo puntúan con el valor máximo de 5.

A pesar de que los números no son significativos, sí cabe resaltar que la *amabilidad* es el aspecto que obtiene un mayor porcentaje de valoraciones negativas (un 6,2% de usuarios puntúa con 0 o 1), mientras que un 4,5% lo hace sobre la *atención* y un 4,3% sobre la *eficiencia en la solución de demandas*. La *rapidez* y la *credibilidad* reciben un 4,2% y un 4,0% de las puntuaciones negativas. En general son las personas de más de 55 años las que opinan más positivamente sobre el personal y les otorgan valores superiores a 4,2. La media de valoración sobre el personal va aumentando a medida que aumenta la edad, como demuestra que los valores asignados por los usuarios de menos de 18 años se sitúan entre el 3,2 y el 3,4.

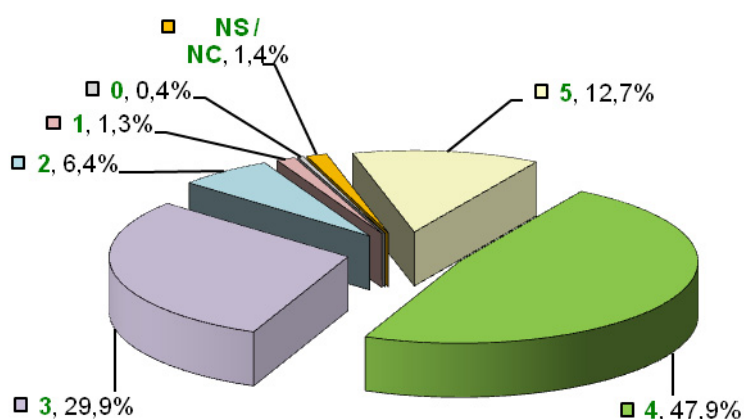
No se aprecia diferencia alguna en la valoración por sexos. Tampoco son muy diferentes las valoraciones por nivel de estudios, sin embargo se aprecian ligeras diferencias entre las diferentes ocupaciones, presuntamente correlacionadas con las

diferencias de edad. Los usuarios que tienen una mejor opinión del personal son las personas jubiladas o retiradas, que puntúan con una media de 4,2 a todos los aspectos, seguidos de cerca por las amas de casa (media de 4,0), mientras que el sector de usuarios más crítico es el de los estudiantes, con una valoración de 3,5. También son algo más críticos los usuarios de las bibliotecas de las ciudades entre 200.000 y 500.000 habitantes (media de 3,6), frente a una valoración más positiva por parte de los usuarios de las ciudades con menos de 100.000 habitantes (3,8).

8. Valoración global de la biblioteca

Las BPE obtienen en este estudio una valoración muy positiva. Al solicitar a los usuarios que *valoren globalmente el conjunto de la biblioteca* en una escala de 0 a 5, éstos le otorgan una puntuación media de 3,6 puntos, con un índice de respuesta del 98,6% y con una desviación de 0,9, lo que refleja un notable grado de consenso y de satisfacción con el servicio. Para el 12,7% de los encuestados, la biblioteca a la que acuden merece la máxima puntuación; casi la mitad (47,9%) le otorga una puntuación de 4; en total, nueve de cada diez (90,5%) le conceden una puntuación de 3 o superior. Tan sólo el 1,7% de los usuarios entrevistados otorga las mínimas puntuaciones de 0 o 1. Este alto grado de satisfacción se refleja así mismo en que, a la pregunta de si *recomendaría el uso de la biblioteca a otras personas*, los usuarios encuestados responden afirmativamente en un abrumador 95,8% y negativamente, el 2,3% (el 1,9% duda en su respuesta).

Valoración global del conjunto de la biblioteca (Valoración de 0 a 5)



Entre los distintos colectivos, según las variables utilizadas en el estudio, solamente tres otorgan una valoración global inferior a la media, de 3,5, los jóvenes de 18 a 24 años, los que son estudiantes y los usuarios de ciudades entre 100.001 y 200.000 habitantes. Las valoraciones más positivas las ofrecen los usuarios a partir de los 35 años (desde el 3,8 en las edades de 35 a 44 años, hasta el 4,3 en los mayores de 65 años), los que tienen estudios primarios o sin estudios (3,9), los jubilados (4,0), las

amas de casa (3,8), los parados (3,8), los usuarios de ciudades con menos de 100.000 habitantes (3,8) y los de las ciudades con más de medio millón de habitantes (3,7). Entre el resto de colectivos, incluidos hombres y mujeres, la puntuación media otorgada es unánimemente de 3,6.

El consenso es también mayoritario al responder a la pregunta de si *recomendaría el uso de la biblioteca a otras personas*, sin que se reflejen diferencias significativas entre los distintos colectivos, a no ser que, entre los mayores de 55 años, ningún encuestado responde negativamente. Este grado de confianza en la biblioteca es, sin duda, un activo importante que debe destacarse y ser tenido en cuenta a la hora de cualquier campaña de promoción, especialmente si se recuerda que dos de cada tres usuarios declaraba que conoció la biblioteca a través de amigos o familiares.

9. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

El estudio es representativo de las opiniones y comportamiento de los usuarios con catorce y más años del conjunto de las 52 Bibliotecas Públicas del Estado (BPE). En la medida en que la distribución de estas bibliotecas es relativamente homogénea en el territorio español, sus resultados aportan también una información valiosa sobre el uso que el conjunto de los ciudadanos españoles hacen de las bibliotecas públicas y de sus opiniones sobre las mismas, especialmente referida al ámbito urbano y teniendo en cuenta las peculiaridades de estas bibliotecas.

Sobre las Bibliotecas Públicas del Estado

Las BPE constituyen el grupo de bibliotecas más importante de España, tanto por su trayectoria, como por sus actuales dimensiones, recursos y capacidad de servicio. Son, por lo general, las bibliotecas más importantes de las ciudades en que se ubican y, de su peso específico en el sistema español de biblioteca pública, da una idea el hecho de que aglutinan más del 15% de las visitas recibidas y de los préstamos realizados por el conjunto de las bibliotecas públicas españolas.

En 2007 las BPE tenían registrados como usuarios a 2,15 millones de ciudadanos, de los que aproximadamente el 15% estaba constituido por público infantil y el 85% correspondía a jóvenes y adultos con 14 o más años, sector que es precisamente el objeto de este estudio. Aunque no todos estos usuarios pueden considerarse usuarios activos, la afluencia de nuevos inscritos cada año es importante, alrededor de 150.000 nuevos carnés anuales en los últimos ejercicios.

En su totalidad, las BPE disponen de una amplia gama de secciones y servicios, tanto presenciales como a través de la web, así como de horarios de apertura al público que, en su mayoría, superan las 60 horas semanales. Los servicios menos extendidos se refieren, entre los presenciales, a los relacionados con la alfabetización informacional o el apoyo a la formación reglada o a la autoformación y, entre los servicios virtuales,

aquellos que permiten la participación de los usuarios, como los denominados servicios de web 2.0.

Sobre el perfil de los usuarios

El perfil de los ciudadanos que acuden a las BPE corresponde fundamentalmente a población joven y adultos jóvenes: algo más de seis de cada diez usuarios entrevistados tienen entre 18 y 34 años. Por debajo de los 25 años, son mayoritarias las mujeres; por el contrario, los hombres representan un mayor porcentaje en los usuarios a partir de los 35 años, llegando a constituir tres de cada cuatro usuarios de 65 y más años.

Los usuarios de las BPE tienden a tener un nivel educativo alto o, al menos, el más elevado que les permite su edad. Pero, aunque entre los usuarios adultos de 25 a 64 son mayoría quienes tienen estudios superiores, hay también porcentajes significativos de personas adultas con estudios primarios o medios, porcentajes que se incrementan conforme aumenta la edad de los encuestados.

Casi la mitad de los encuestados son estudiantes y más de la tercera parte está constituida por población activa ocupada. Uno de cada diez encuestados está en el paro y completa la distribución por actividad una pequeña proporción de jubilados o pensionistas (3,3%) y de amas de casa (2,9%).

La inmensa mayoría de quienes acuden a una BPE reside en la misma ciudad, representando tan solo un 4% quienes residen en otro municipio. Ahora bien, casi las tres cuartas partes tienen su domicilio en distritos postales distintos al de la BPE, por lo que es evidente que el impacto de estas bibliotecas en su ciudad es importante. Entre los usuarios que residen en el mismo distrito postal de la biblioteca destacan los mayores de 55 años, los menores de 18, las amas de casa y los usuarios de ciudades con menos de 100.000 habitantes.

El idioma habitual de estos usuarios es el español en su inmensa mayoría, aunque hay que destacar la presencia creciente de prácticas bilingües. La lectura en alguna lengua extranjera, mayoritariamente el inglés, es una práctica habitual para el 31,3% de los entrevistados, porcentaje que asciende al 46,9% en los menores de 18 años. Los lectores habituales en catalán, gallego, valenciano o euskera se circunscriben casi

exclusivamente a las Comunidades Autónomas donde estas lenguas se hablan y son oficiales, destacando la extensión del catalán, que llega a ser la lengua habitual de lectura para ocho de cada diez encuestados en las BPE catalanas, incluso la lengua exclusiva de lectura en que declara leer uno de cada diez de estos usuarios.

Sobre la relación de los usuarios con la biblioteca

En su mayoría, los usuarios entrevistados disponen de carné de la biblioteca desde un periodo relativamente corto: cuatro de cada diez son usuarios desde un periodo inferior a cuatro años y casi dos terceras partes lo son con posterioridad al año 2000. Aún así, algo más de la tercera parte dispone de carné desde hace más de nueve años, lo que pone de manifiesto un significativo grupo que mantiene un claro grado de fidelidad como usuarios de la biblioteca.

Los ciudadanos que acuden a las BPE son, en su mayoría, usuarios habituales o frecuentes de las mismas, ya que ocho de cada diez de ellos declara acudir a la biblioteca con frecuencia semanal o quincenal.

Las visitas a la biblioteca se prolongan durante un tiempo superior a la hora en más de las dos terceras partes de los encuestados, mientras que apenas superan la cuarta parte quienes manifiestan su intención de permanecer en la biblioteca menos de una hora. Los usuarios que más tiempo permanecen en la biblioteca son los adolescentes y jóvenes entre 14 y 24 años, los estudiantes y los que acuden desde otro municipio. Cerca de la mitad afirma no visitar regularmente ninguna otra biblioteca y quienes sí lo hacen usan mayoritariamente bibliotecas universitarias o municipales.

Para dos de cada tres usuarios, el haber conocido la biblioteca ha sido fruto de las relaciones interpersonales, a través de amigos o compañeros o de personas de su entorno familiar, mientras que es relativamente reducido el colectivo que supo de la existencia de la biblioteca a través de la información y presencia en el municipio o de los medios de comunicación u otras campañas de difusión.

Sobre la imagen de la biblioteca

Existe un amplio consenso entre los usuarios sobre cuáles son las funciones de la biblioteca pública, entre las que ocupan un lugar prioritario el *garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información* y el *facilitar el acceso a internet y otras tecnologías*, mientras que las funciones menos valoradas han sido *la estimulación de la imaginación y la creatividad* y *el apoyo a la tradición oral*, que obtienen, no obstante, una puntuación de 4,1 en una escala de 0 a 5.

La puntuación que se otorga al grado de realización de las funciones de la biblioteca es inferior en un punto o más a la concedida a su 'deber', reflejando cierto nivel de insatisfacción por parte de ciertos grupos de usuarios, en especial de quienes tienen entre 18 y 35 años, entre las mujeres y entre las personas con mayor nivel de estudios. La mayor distancia en el grado de cumplimiento aparece al considerar si las bibliotecas prestan *apoyo a programas y actividades de alfabetización*, seguido de las misiones de *atender a sectores desfavorecidos de la sociedad y favorecer la diversidad cultural*, *brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo*, y *prestar apoyo a la tradición oral*.

Poco más de la mitad de los encuestados asocia la BPE a la que acude con una de las dos instituciones con las que ésta mantiene relación, el Ministerio de Cultura o el Gobierno Autónomo, mientras que una tercera parte la asocia a la Administración Local. Por sus respuestas, a los ciudadanos parece importarles la disponibilidad y la calidad del servicio, pero probablemente les basta con saber que se trata de un servicio público prestado por la Administración, sin necesidad de diferenciar si se trata de la Administración Central, Autónoma o Local.

Sobre el uso de la biblioteca

Entre los motivos por los que acuden a la biblioteca, los usuarios destacan los relacionados con los estudios y la formación, algo que no se circunscribe exclusivamente a los más jóvenes, ya que es la opción más valorada por los usuarios hasta los 35 años y que solamente obtiene una valoración baja entre quienes tienen 65 o más años.

Acudir a la biblioteca para informarse de algo o buscar información en general es la segunda finalidad más valorada por la casi totalidad de los usuarios, opción en la que se manifiestan diferencias menores según las distintas tipologías de edad, sexo, ocupación o nivel educativo.

Acudir por motivos de ocio o tiempo libre es la opción menos valorada por el conjunto de usuarios a la hora de justificar su asistencia a la biblioteca. Solamente para las personas de 55 o más años constituye el motivo principal, contrastando con la baja valoración que le otorgan los usuarios con menos de 25 años.

En sus visitas a la biblioteca, los usuarios encuestados suelen utilizar generalmente varios servicios bibliotecarios, siendo una minoría poco significativa la que declara usar un único servicio. La actividad que realizan en mayor porcentaje es *buscar información*, seguida por *estudiar*, bien sea *con materiales propios* o utilizando también *materiales de la biblioteca*, y por el *préstamo de documentos*.

Buscar información es algo que declaran hacer frecuentemente cuatro de cada diez usuarios y otros tres manifiestan hacerlo de manera ocasional; para la mitad de los adultos de 35 a 54 años y para las personas en paro resulta una actividad especialmente frecuente en sus visitas a la biblioteca, no así para los estudiantes y adolescentes, que lo hacen de manera más ocasional.

El *préstamo de documentos* es un servicio utilizado por seis de cada diez usuarios, más de forma frecuente que ocasional, mientras que la *lectura de periódicos* y de *revistas* es una actividad que declara realizar una tercera parte de los usuarios en sus visitas a la biblioteca.

La mitad de los encuestados declara *utilizar los ordenadores y/o navegar por internet*, y, en menor medida, *usar otros recursos electrónicos*. *Ver películas* o *escuchar música* son actividades bastante menos extendidas (apenas dos de cada diez usuarios), al igual que asistir a *actividades de fomento de la lectura* u *otro tipo de actividades como exposiciones*, o participar en *clubes de lectura*.

Dos terceras partes de los encuestados van a *estudiar* a la biblioteca, bien sea con sus propios materiales exclusivamente o alternándolos con materiales de la biblioteca. Utilizar la biblioteca como espacio de estudio es una práctica extendida entre el conjunto de usuarios, especialmente arraigada entre los más jóvenes y, lógicamente,

entre los estudiantes, pero que afecta de manera transversal a casi todos los colectivos. De hecho, los estudiantes representan solamente seis de cada diez usuarios que van a estudiar a la biblioteca, mientras que los otros cuatro tienen otras ocupaciones.

La inmensa mayoría de quienes acuden a la biblioteca para estudiar utiliza otros servicios bibliotecarios. De hecho, tan sólo el 4,6% de los usuarios encuestados manifiesta que acude a la biblioteca únicamente para estudiar y no realiza ninguna otra actividad de las propuestas. Sin embargo, solamente entre uno y dos de cada diez usuarios afirma asistir a *actividades de formación de usuarios* o a *cursos formativos o de alfabetización*.

Opciones como el *préstamo interbibliotecario*, el *autopréstamo*, los *servicios de información y referencia*, las *desideratas* o los *servicios en línea* como consultas al catálogo, reservas o renovaciones de préstamos son relativamente poco conocidos y aún entre quienes manifiestan conocerlos, los índices de uso son bastante reducidos, por más que para éstos últimos merezcan una valoración claramente positiva.

Es evidente que existe un alto nivel de desconocimiento o desinterés por los servicios que las bibliotecas ofrecen a través de internet. En su inmensa mayoría, los usuarios de las BPE saben de la existencia de una *página web* de la biblioteca a la que asisten, pero el porcentaje de quienes manifiestan conocerla se reduce a menos de la mitad y el de aquellos que, además de conocerla, declaran utilizarla no llega a la cuarta parte.

Sobre la valoración de los recursos y servicios

El servicio de préstamo obtiene, en sus distintos elementos, una positiva valoración media de 3,4 (en una escala de 0 a 5), siendo el aspecto mejor valorado el *proceso para obtener y devolver materiales prestados* y el menos valorado *los plazos de préstamo de audiovisuales*. Los usuarios más jóvenes son especialmente críticos con los *plazos de préstamo de los audiovisuales*, con el *número de documentos que puede obtener en préstamo de manera simultánea* y con la *disponibilidad de renovaciones y reservas*.

A la hora de localizar los libros o materiales que buscan, los usuarios declaran mayoritariamente hacerlo acudiendo directamente a las estanterías, declarando que su

localización no presenta especiales dificultades en nueve de cada diez casos, lo que refleja una valoración positiva de los sistemas de ordenación y presentación de la colección.

Sin embargo, recurrir a *preguntar al personal* para localizar un documento continúa siendo una práctica bastante extendida, sensiblemente por encima de la *consulta del catálogo*, sistema este último que en algunos colectivos alcanza porcentajes bastante reducidos, bien sea por dificultad, por comodidad o hábito.

La opinión de los usuarios es más positiva en cuanto a la cantidad de materiales disponibles, en especial en materiales impresos, que con respecto a la renovación de estos materiales, sobre todo con la renovación de los materiales multimedia.

Dos de cada diez usuarios opinan que en la BPE a la que acuden no falta ningún tipo de material en la colección. Entre los que echan en falta algún tipo de material, se destacan los DVDs (especialmente entre usuarios de 18 a 34 años), CDs (menores de 18 años) y libros técnicos (usuarios con estudios superiores).

Los mayores índices de demanda en relación con la colección se reflejan entre los más jóvenes, reduciéndose conforme aumenta la edad de los encuestados, hasta registrar diferencias de diez a veinte puntos con los materiales multimedia, los cómics, las obras de utilidades o tiempo libre, la informática, el teatro o la poesía. Los mayores de 65 años aparecen como el colectivo más conformista, destacando con claridad solamente a la hora de demandar más biografías.

Opinión sobre el horario e instalaciones

El horario de las BPE parece responder a las necesidades de sus usuarios, con una valoración media de 3,5 (en una escala de 0 a 5), si bien existen claras discrepancias en función de la edad, con valoraciones que van desde el 2,9 otorgado por los adolescentes al 4,5 con que valoran el horario los mayores.

El tamaño de la biblioteca, su mobiliario y equipamiento obtienen una puntuación media de 3,4 (en una escala de 0 a 5), sin apenas divergencias entre las distintas variables sociodemográficas, al igual que la señalización interna y la infraestructura tecnológica, que obtienen valoraciones ligeramente inferiores. Los aspectos menos

valorados por los usuarios son el número de puestos de lectura o estudio y el número de ordenadores disponibles.

Opinión sobre el personal

El personal de las BPE está muy bien valorado por sus usuarios en todos los aspectos solicitados en el estudio. Destaca la *credibilidad* como el aspecto mejor valorado, seguido por la *amabilidad*, la *atención* y la *eficiencia en la solución de las demandas*, siendo la *rapidez* el aspecto con una menor puntuación, que es, no obstante, de 3,6 (en la escala de 0 a 5).

En la opinión sobre el personal se puede destacar que las puntuaciones más positivas se concentran entre los usuarios con 55 y más años, entre los jubilados y amas de casa o entre los usuarios de ciudades con menos de 100.000 habitantes. Por el contrario, son los estudiantes quienes manifiestan opiniones algo más críticas y es precisamente la *amabilidad* del personal el aspecto que obtiene un mayor porcentaje de valoraciones negativas.

Valoración global de la biblioteca

Las BPE obtienen en este estudio una valoración global muy positiva por parte de sus usuarios, con una puntuación media de 3,6 puntos en una escala de 0 a 5. Se trata además de una valoración en la que existe un alto grado de consenso entre el conjunto de usuarios, como lo demuestra el hecho de solamente el 1,7% de los encuestados otorga las puntuaciones mínimas de 0 o 1. Entre los distintos colectivos, tan solo los jóvenes entre 18 y 24 años, los que son estudiantes y los usuarios de ciudades entre 100.000 y 200.000 habitantes otorgan puntuaciones ligeramente inferiores a la media.

El alto grado de satisfacción con el conjunto del servicio bibliotecario hace que un abrumador 95,8% de los entrevistados se muestre dispuesto a recomendar *el uso de la biblioteca a otras personas*, sin diferencias significativas entre los distintos colectivos. Los usuarios actuales se constituyen así en un activo de la máxima importancia para difundir y promocionar el servicio de la biblioteca pública.

Algunas recomendaciones

- Las BPE tienen amplias posibilidades de incrementar el público al que prestan servicio, en especial entre aquellos colectivos cuya representación entre los usuarios actuales es bastante reducida, tales como la población femenina por encima de los 35 años, las amas de casa, los pensionistas, los residentes extranjeros... Desarrollar o adaptar servicios específicos para estos colectivos y establecer entre ellos campañas de promoción sobre las posibilidades que la biblioteca les ofrece pueden ser actuaciones eficaces en esta perspectiva.
- Dado que solo un tercio de la población encuestada dispone de carné de usuario con anterioridad al año 2000, parece conveniente realizar esfuerzos de fidelización entre los usuarios actuales, especialmente entre los colectivos más jóvenes, así como realizar un seguimiento o estudios que permitan conocer las razones por las que un usuario se aleja del uso de la biblioteca.
- Las generaciones más jóvenes son, en general, más críticas a la hora de valorar la oferta de la biblioteca y sus servicios. Ello exige un esfuerzo para incrementar los parámetros de calidad que permitan mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios y su percepción.
- Potenciar la cooperación institucional y la colaboración interbibliotecaria, conforme a la percepción de los usuarios del servicio de BP como un servicio prestado por el conjunto de las administraciones públicas a toda la ciudadanía. La implantación del carné único en una misma ciudad o territorio es sin duda un primer paso valioso que debería generalizarse en un plazo breve.
- Replantear las estrategias de comunicación y promoción de la biblioteca dentro de la comunidad y entre todos los colectivos de usuarios potenciales. La importancia de las relaciones interpersonales en el conocimiento de la biblioteca y la disposición mayoritaria de los usuarios a recomendar el uso de la biblioteca en su entorno constituyen un importante activo y pueden ser un punto de partida eficaz para desarrollar nuevas estrategias.
- Potenciar y desarrollar los servicios educativos y formativos de las bibliotecas, no solamente para los colectivos identificados como estudiantes. El vacío entre la alta

valoración que la gran mayoría de los usuarios conceden a la función educativa de la biblioteca y los reducidos porcentajes de participación en las relativamente reducidas ofertas que hace la biblioteca muestran un amplio campo de trabajo.

- Potenciar la imagen de la biblioteca también como espacio de ocio y entretenimiento, misión poco reconocida entre los usuarios adolescente y jóvenes.
- Parece necesario ampliar las actuaciones de formación de usuarios y de alfabetización informacional para facilitar en los usuarios un uso más autónomo de los recursos bibliotecarios, en especial entre los adolescentes y personas con niveles de estudios primarios.
- Ampliar la oferta de actividades de socialización y de espacios de encuentro y participación como los clubes de lectura, especialmente importantes para algunos colectivos como las amas de casa o los mayores.
- Parece conveniente revisar las políticas de gestión de la colección, al menos de manera específica en tres direcciones: para que la incorporación de novedades a disposición de los usuarios sea más rápida, con un "tempo" adaptado a las expectativas de los usuarios; priorizando la adquisición de materiales más adaptados a los nuevos canales de información, a los nuevos formatos, como son los e-books, sin olvidar los DVDs y los CDs, de manera que puedan adaptarse a las nuevas demandas y preferencias de los usuarios que son, al mismo tiempo, cambiantes; por último, proporcionando más recursos informativos en distintas lenguas, adaptados a las prácticas bilingües de los usuarios.
- Establecer más mecanismos de participación de los usuarios, fáciles de utilizar y localizar, como son los buzones de sugerencias, las encuestas de satisfacción, las comisiones de usuarios... posibilitando que los diferentes colectivos se impliquen más en el funcionamiento de la biblioteca.
- Potenciar el acceso a los recursos electrónicos desde la web y realizar esfuerzos para generalizar el uso de la página web como un sistema idóneo de acceso a recursos electrónicos, creados o no por la propia biblioteca.
- Incorporar de manera decidida las nuevas herramientas de la web 2.0 o web social en los servicios en línea, ampliando los espacios virtuales de participación y

comunicación de los usuarios, tanto de los presenciales como de los que sean exclusivamente usuarios virtuales.

- Promocionar el conocimiento y uso de ciertas ofertas de la biblioteca, relativamente ignoradas por los usuarios, como el préstamo interbibliotecario, los sistemas de autopréstamo, las desideratas, los servicios de información y referencia...
- Realizar estudios de usuarios de manera sistemática y periódica, sin olvidar aquellos colectivos menos conocidos, a los no-usuarios y a aquellos que se alejan del uso de la biblioteca. Parece imprescindible realizar un seguimiento de la evolución de la satisfacción que los usuarios tienen de la biblioteca y sus percepciones y continuar midiendo si las actuaciones se adecuan a las expectativas de los usuarios.
- Potenciar los recursos humanos de la biblioteca, que se muestran en este estudio como un punto fuerte de las mismas. Es necesario, por tanto, reforzar su papel principal como intermediario de la información y como facilitador del proceso de creación del conocimiento, de formación o de ocio.
- La alta valoración que los usuarios otorgan a los profesionales de las bibliotecas, que destacan por su amabilidad, rapidez, atención, credibilidad y eficiencia, constituye tanto un incentivo en el trabajo cotidiano, como uno de los activos principales para la creación de una imagen positiva del servicio, para posibilitar el incremento de su uso y para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

¹ Hilario Hernández (dir.). *Las bibliotecas públicas en España. Dinámicas 2001-2005*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2008. Edición electrónica ampliada en <http://www.bibliotecaspublicas.info/estudiobp08/>

² Hilario Hernández (dir.). *Las bibliotecas públicas en España: Una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. En realidad se trata de un estudio de opinión realizado entre la población española, con una muestra de 1.701 individuos de 14 y más años, y un doble cuestionario para usuarios y no usuarios de bibliotecas públicas. El informe de este estudio está disponible en la edición electrónica de la obra, en <http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/index.html>

³ Véase *Panorámica de las 52 Bibliotecas Públicas del Estado*, Ministerio de Cultura, en <http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/EBPE/Index.html>

⁴ *Las bibliotecas públicas en España: dinámicas 2001-2005*, o.c., pág. 116.

⁵ *Panorámica de las 52 Bibliotecas Públicas del Estado*, en <http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/EBPE/Index.html>

⁶ Véase el Estudio *de hábitos de lectura y compra de libros en España 2008*, diapositivas 102 y ss., en http://www.federacioneditores.org/0_Resources/Documentos/Habitos_Lectura_CompraLibros_2008.zip

⁷ Véase, por ejemplo, *Las bibliotecas públicas en España: dinámicas 2001-2005*, pág. 121 y todo el capítulo 7, págs.. 241-272.

⁸ El estudio *Las bibliotecas públicas en España: dinámicas 2001-2005*, que analiza datos similares en las diferentes comunidades autónomas, pone en evidencia que la media estatal de bibliotecas con página web era tan sólo del 15,3%. Estos datos se refieren a 663 puntos de servicio, no sólo de BPE, en las que se ha hecho una campaña importante para ofrecer plataformas que han permitido que las bibliotecas desarrollen la página web y los servicios vinculados.

⁹ *Las bibliotecas públicas en España: dinámicas 2001-2005*, pág. 131.

¹⁰ Los datos estadísticos de las BPE están publicados por el MCU en *Panorámica de las 52 Bibliotecas Públicas del Estado*: <http://mapabpe.mcu.es/controlbiblioteca.cmd?idbiblioteca=1&Cagrupar=menu>

¹¹ Los estudios de hábitos de lectura llevados a cabo por la Federación de Gremios de Editores de España y el Ministerio de Cultura ofrecen datos en torno al 35% de población española que acude a las bibliotecas, pero que no está registrada con carné en ninguna. Estos estudios se realizan con encuestas telefónicas sobre el conjunto de la población, contabilizando las personas de 14 o más años que han acudido a alguna biblioteca de cualquier tipo (no solo públicas) al menos una vez en el último año. Por tanto, resulta coherente estimar en torno al 20% de usuarios encuestados en este estudio que no disponen de carné, teniendo en cuenta que se trata de una encuesta presencial llevada a cabo dentro de la propia biblioteca. Véase *Hábitos de Lectura y Compra de libros en España* (varios años): <http://www.federacioneditores.org/SectorEdit/Documentos.asp>

¹² *Hábitos de Lectura y Compra de libros en España 2008. Informe Metodológico y de Resultados*: http://www.federacioneditores.org/0_Resources/Documentos/Habitos_Lectura_CompraLibros_2008.zip

¹³ *Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública 1994*, en <http://www.fundaciongsr.es/documentos/dosframes3.htm>