

PERFIL DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL CONCEJO DE MIERES: AVANCE DE RESULTADOS

Carmela González Rodríguez
Servicio Municipal de Bibliotecas de Mieres

Blanca Esther Fernández Gutiérrez
Biblioteca Pública Municipal de Ujo

Jesús Fernández Álvarez
Biblioteca Pública Municipal de Turón

Resumen

Se presenta el adelanto de resultados de una encuesta llevada a cabo entre los usuarios del Servicio de bibliotecas del Ayuntamiento de Mieres.

El objetivo de la misma es conocer el perfil de los ciudadanos que utilizan sus servicios y también el nivel de uso y el grado de satisfacción de los mismos, estos últimos de forma global. Este estudio permitirá en el futuro analizar cada servicio con una mayor profundidad.

En esta comunicación únicamente se analizan los datos relativos al perfil de los usuarios, que incluyen datos de identificación como edad, sexo, profesión, estudios..., dejando para otro estudio posterior aquellos relativos a la valoración, expectativas y grado de satisfacción en relación con las bibliotecas.

Se define, por tanto, el perfil medio del usuario de las bibliotecas municipales de Mieres, un análisis que orienta sobre las particularidades de los usuarios de una red de bibliotecas municipales que atiende a una población en torno a los 50.000 habitantes.

Introducción

Al analizar el rendimiento de un servicio público como es la biblioteca, siempre debemos partir de una premisa fundamental: la biblioteca debe estar orientada a la sociedad a la que sirve. Por tanto, es necesario que una biblioteca pública tenga en cuenta al usuario a la hora de formar la colección, de organizar los accesos, de distribuir los espacios, de establecer los horarios, de distribuir la señalización...

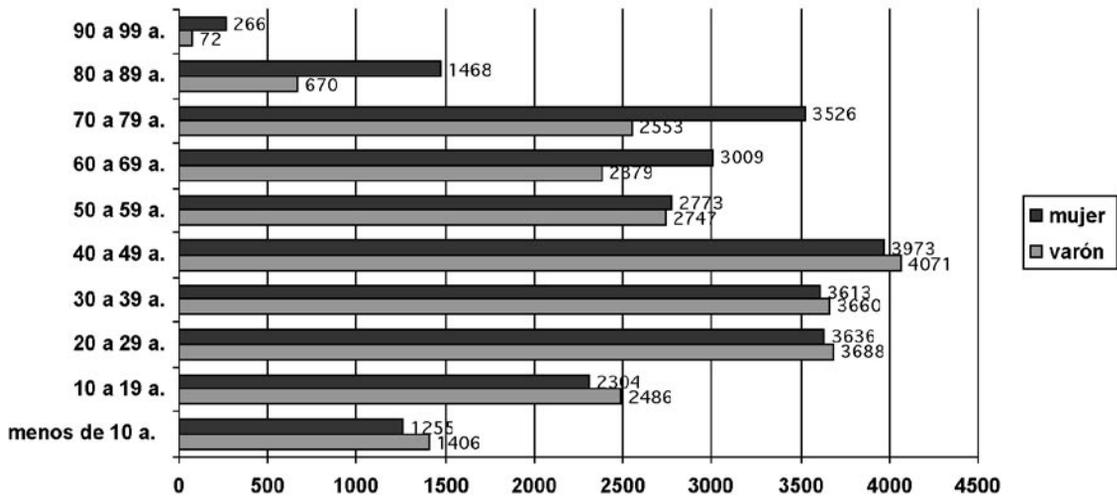
Por otra parte, cualquier trabajo que se lleve a cabo sobre gestión de calidad, tiene que mantener como eje vertebrador al usuario, su opinión sobre los servicios, sus necesidades, sus expectativas, que, a su vez, nos permitirán conocer los puntos débiles y fuertes de nuestras bibliotecas, premisa básica para alcanzar el objetivo de una gestión de calidad total.

La participación del Servicio de bibliotecas municipales de Mieres en el Programa de Análisis de Bibliotecas de la Fundación Bertelsmann ha cambiado nuestra forma de trabajar, al mantener como rutina diaria el estudio del perfil de nuestros usuarios, algo que está contribuyendo sin lugar a dudas a la mejora de nuestros servicios.

En esta línea, con el análisis que ahora ofrecemos, estaremos en disposición de realizar una planificación de servicios que permita obtener el mejor rendimiento, adecuando la oferta a la demanda de los usuarios, tanto reales como potenciales.

El concejo de Mieres ha sufrido en estos últimos años una profunda crisis debido al cierre de las explotaciones mineras, hecho que ha supuesto la pérdida irreparable de miles de puestos de trabajo. Esto ha originado un fuerte descenso de la población y un crecimiento vegetativo nulo, determinado además por el hecho de contar con la tasa más baja de natalidad de España, e incluso de Europa. El conjunto de estas variables nos ofrece una población muy envejecida, lo que se puede ver en la pirámide de población del concejo, que presenta fuerte abombamiento en sus tramos centrales y una base apenas desarrollada (gráfico 1).

Gráfico 1. Población del concejo de Mieres. Habitantes por edad y sexo.
Total 49.562 hab. 25.830 mujeres (52%) / 23.732 varones (48%)



La encuesta que hemos diseñado se distribuyó entre los usuarios reales de nuestros servicios, por tanto sus conclusiones no pueden ser extrapoladas al resto de la comunidad, aunque sean reflejo de ella. Dejamos de lado los usuarios potenciales, a los que más adelante tendremos que buscar e interesar para que utilicen nuestras bibliotecas.

1. Objetivos

Somos conscientes que en las bibliotecas públicas este tipo de estudios resultan muy complejos, ya que nos encontramos con un espectro mucho más amplio que en las bibliotecas docentes o especializadas, pues atendemos a personas de diferentes edades, formación, intereses... Por ello asumimos de antemano la dificultad para establecer un perfil-tipo específico que represente a nuestro amplio abanico de usuarios, aunque consideramos de interés los resultados obtenidos.

Nuestro objetivo va a ser no tanto el definir este perfil-tipo, sino conocer el perfil medio del usuario de nuestros servicios, así como el grado de satisfacción respecto de los mismos (este aspecto será materia para otro estudio).

2. Indicadores

Para trabajar con el perfil de los usuarios hemos determinado unos indicadores que son fundamentalmente datos de identificación: edad, sexo, nivel de estudio, situación laboral. También nos parecía importante conocer el radio de acción de las bibliotecas y, por tanto, se pidieron datos sobre su lugar de residencia y distancia a las bibliotecas. Estas preguntas han sido de dos tipos: de respuesta abierta y cerrada.

A su vez hemos recogido datos sobre valoración, uso y expectativas acerca de las bibliotecas: frecuencia de uso, valoración de los servicios, de la oferta (superficie, horario, mobiliario, documentos...). Todos ellos han sido de valoración numérica. Finalmente, se ha hecho una pregunta que recoge sugerencias con el fin de conocer de forma general las expectativas que tienen con relación a las bibliotecas. (Véase apéndice 1).

3. Metodología

Se elaboró un cuestionario con 14 preguntas, 11 de ellas cerradas y tres abiertas: la primera de ellas referida a la profesión, la segunda al lugar de residencia habitual y finalmente la tercera recogía las sugerencias que nos quisieran hacer los encuestados.

La encuesta fue cubierta por un total de 736 usuarios: 510 de la biblioteca pública de Mieres, 112 de la biblioteca pública de Turón y 114 de la biblioteca pública de Ujo. En la biblioteca pública de Sta. Cruz, que es la cuarta biblioteca que integra la red municipal, no se ha podido pasar la encuesta por estar en estos momentos cerrada al público con el fin de informatizar sus fondos.

Las encuestas respetaron el anonimato de quien las cubría y se llevaron a cabo en el mes de junio de 2002.

Para tratar los datos recogidos se ha utilizado el programa SPSS 11.0 para Windows.

Además de estas fuentes obtenidas de forma directa a través de la encuesta, hemos consultado una fuente indirecta de gran trascendencia como es el padrón municipal proporcionado por el Servicio de informática del Ilmo. Ayuntamiento de Mieres, cuyos datos han sido contrastados con los resultados obtenidos en distintos apartados del muestreo.

Se ha tenido en cuenta la proporción de encuestados en relación al total de socios de nuestros servicios, por eso algunos indicadores responden a un conocimiento previo de la oferta de las bibliotecas: horario, servicios, documentos, superficie...

4. Resultados

Hemos comenzado analizando el resultado de cada variable, y, a continuación, los resultados obtenidos al cruzar los parámetros que nos pudieran dar los resultados más significativos.

4.1. Sexo

Del total de los encuestados el 52% son mujeres, aunque no podemos afirmar que acudan a las bibliotecas más mujeres que hombres. Sin embargo, si comparamos estos datos con el *Estudio de hábitos de lectura y compra de libros* llevado a cabo por la Federación del Gremio de Editores de España en el año 2001, en el que se señala que, del total de la población lectora, el 59% son mujeres, podemos afirmar que nuestros resultados corroboran los de la encuesta del Gremio de Editores.

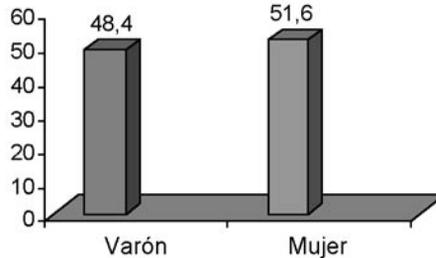


Gráfico 2. Sexo. Distribución porcentual varón-mujer

Si analizamos el gráfico de la población actual del concejo de Mieres y su distribución por sexo, observamos que el 52% del total de ciudadanos son mujeres. Por tanto, en valores globales, la distribución por género de nuestros usuarios refleja la realidad demográfica.

Sin embargo, al analizar al detalle los datos de la tabla de población podemos observar cómo en nuestro Concejo hay una mayoría de varones en las franjas de edad menores de 50 años, -algo determinado por la particularidad social de nuestras cuencas mineras-, hecho que no se refleja entre los usuarios de la biblioteca, puesto que en la totalidad de las franjas de edad la mayoría es femenina, con la excepción de la de 40 a 49, que comentaremos más adelante.

4.2. Edad

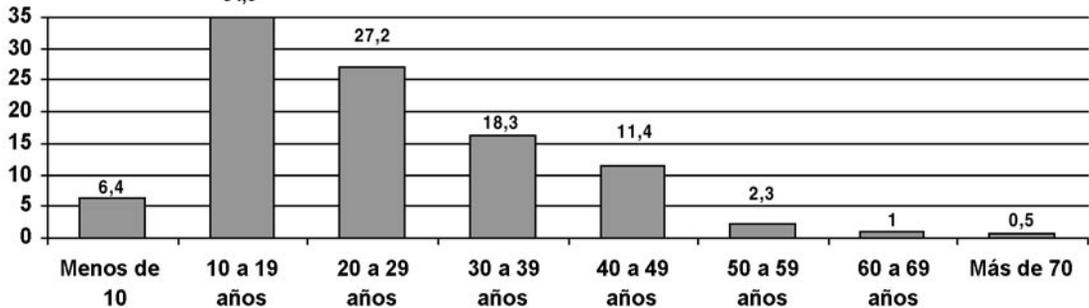
Del total de las personas encuestadas el tramo de edad más numeroso es el de 10 a 19 años, que representan un 35%, seguido del grupo de 20 a 29 años que suponen el 27% del total.

Si se comparan estos resultados con el gráfico de los habitantes del concejo distribuidos por edades, observamos que la franja de edad que tiene más habitantes es la de 40 a 49 años con un 16% de la población total, mientras en la biblioteca sólo representan un 11,4% del total de usuarios.

Este dato refleja que la encuesta la hemos realizado tanto entre los usuarios infantiles y juveniles como entre los adultos y que este primer grupo es el que más acude a la biblioteca.

Se constata que a medida que ascendemos en los tramos de edad disminuye el número de usuarios de nuestros servicios, llegando al 0,5% de usuarios en el tramo de más de 70 años.

Gráfico 3. Edad. Distribución porcentual por franjas de edad



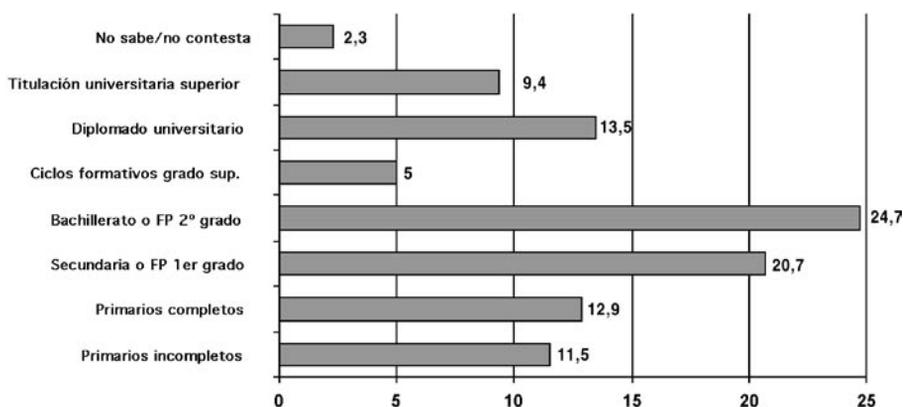
4.3 Estudios

La franja más representada en el nivel de estudios de nuestros usuarios es la de bachillerato o formación profesional de segundo grado con un porcentaje del 24,7% sobre el total, seguido de educación secundaria de segundo grado o formación profesional de primer grado con un 20,7% del total, lo que ya desde un primer momento nos determina un alto grado de capacitación en nuestros usuarios.

Si además añadimos los datos referidos a estudios universitarios con nivel de diplomado y licenciado, y los ciclos formativos de grado superior -que ocupan un 27,9% del total de los encuestados-, podemos afirmar que un 73,3% de nuestros usuarios tienen un nivel de formación medio-alto. Este dato se corresponde con los resultados de encuestas realizadas a nivel nacional, que han puesto de relieve la tendencia de que la frecuencia en el uso de las bibliotecas aumenta a medida que se adquiere un mayor nivel formativo. Por tanto, es importante destacar cómo este alto índice alcanzado (73,3%) refleja el elevado nivel cultural de nuestra población.

Por otra parte, puede llamar la atención el elevado porcentaje de las franjas correspondientes a los estudios incompletos y primarios, que suman un total del 24,4%. Esta cifra se ve afectada por la inclusión en esta encuesta de los usuarios infantiles que aún no han finalizado sus estudios primarios, por tanto este dato no va a definir una población con bajo nivel de estudios, sino que es el reflejo de la importancia del sector infantil entre los usuarios de nuestra biblioteca. Más adelante podremos observar cómo apenas habrá usuarios adultos sin estudios primarios completos.

Gráfico 4. Estudios



4.4. Situación laboral

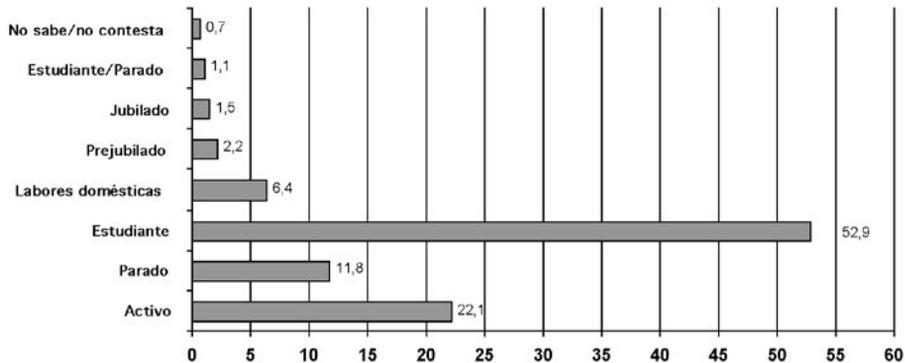
Del total de encuestados el mayor porcentaje lo ocupan los estudiantes con un 53%, la inclusión de nuestros usuarios infantiles en esta encuesta vuelve a ser determinante.

En cuanto al porcentaje de personas en activo cabe señalar que suponen el 22% frente al porcentaje de parados que ocupa el 12%. Este dato refleja la actual situación social de nuestro municipio, en el que existe un alto índice de paro y escasa población activa.

La franja de prejubilados solo alcanza un 2,2%, pero es de destacar la aparición de este nuevo sector social producto de la reconversión minera, que comienza a hacer uso de la biblioteca.

También es significativo el sector correspondiente a las personas que se dedican a las labores del hogar, -constituye el 6% del total-, que además son todas mujeres.

Gráfico 5. Situación laboral



4.5. Profesión

Esta pregunta fue de respuesta abierta por lo que ha sido necesario establecer una serie de categorías profesionales para encuadrar las diferentes respuestas, reflejadas en el gráfico 6.

Como sucedía con la variable anterior referida a la situación laboral, nos volvemos a encontrar con que el mayor porcentaje de respuestas se concentran en estudiante con un 48% del total.

Observando solamente a los usuarios no estudiantes advertimos que la categoría más representada es la correspondiente al grupo de trabajadores sin cualificación profesional (12,4%), y cómo el grupo de personas que trabajan en la minería no es muy elevado, de acuerdo con el declive de este sector en reconversión.

Debemos destacar cómo este grupo se vería superado por el de los trabajadores de cualificación media-alta (técnicos, profesiones liberales, directivos, administrativos...), que alcanzan el 13,8%.

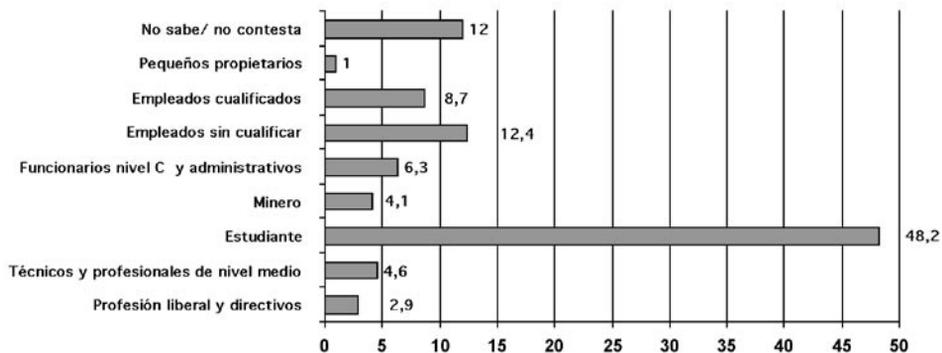


Gráfico 6. Profesión. Distribución porcentual tras agrupaciones sectoriales

5. Resultados de datos cruzados

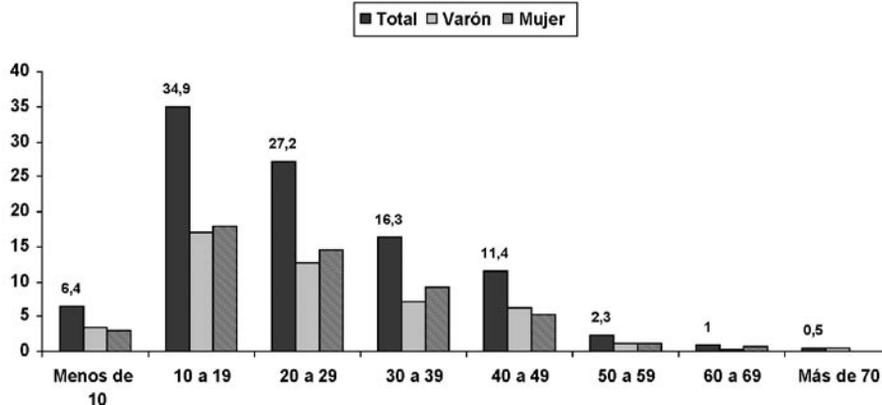
Una vez analizadas brevemente las variables directas, se ofrece a continuación un análisis de variables cruzadas mediante contingencias de tablas.

5.1. Contingencia edad-sexo

De la combinación de estas dos variables podemos concluir que la franja de edad que más acude a la biblioteca es la que va de los 10 a los 29 años, y es mayor el porcentaje de niñas y mujeres que de niños y varones. Estos resultados confluyen con los obtenidos en el estudio llevado a cabo dentro del Plan de impulso de la bibliotecas públicas: *Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta*, en el que se señala que la población infantil y juvenil y la de adultos hasta los 34 años son las franjas de edad que más utilizan la biblioteca pública.

Como particularidad hemos de destacar cómo a medida que aumenta la edad, se incrementa el número de varones y disminuye el de mujeres -un 54% de varones frente a un 46% de mujeres en la franja de 40 a 49 años-. Este hecho puede estar determinado por la creación de un grupo social surgido como resultado de la reconversión minera -principalmente constituido por varones de más de 42 años-, que corresponde a los prejubilados de la minería.

Gráfico 7. Contingencia edad-sexo



5.2. Contingencia edad-estudios

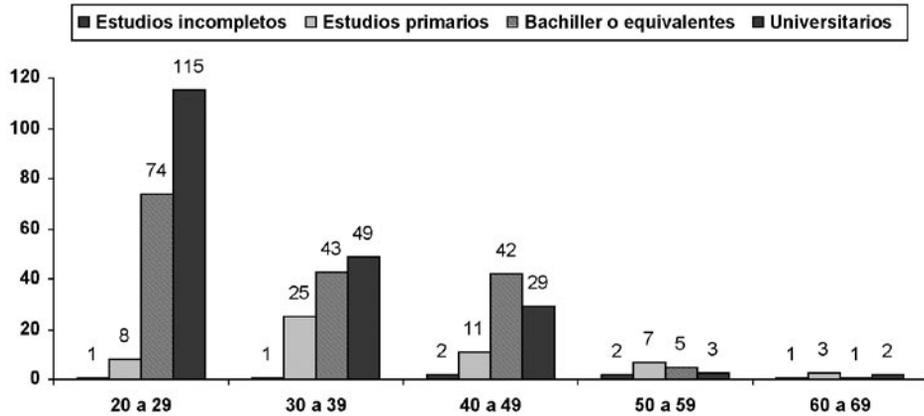
Para el análisis de esta contingencia hemos utilizado solamente las franjas de edad que pudieran ser significativas, es decir, hemos excluido a los menores de 20, ya que en su mayoría todavía son estudiantes. Una vez eliminado este grupo, podemos observar cómo la población con estudios incompletos es mínima, 0,9%, lo que corrobora lo antes señalado al analizar el parámetro correspondiente al nivel de estudios.

Comprobamos también cómo a medida que aumenta la edad de la población, disminuye el porcentaje de personas con estudios universitarios, que es muy acusado en la franja de los 20 a 29, y destacado en la franja hasta los 39 años. Este nivel de estudios se ve superado por los de bachiller en la de los 40 a 49 y, a su vez, éstos se ven superados por los estudios primarios en las franjas superiores a los 50 años. Todo ello se refleja en el gráfico 7, elaborado a partir de los datos totales y no con porcentajes -como se venía haciendo hasta ahora-, ya que con éstos los perfiles no se marcaban con tanta claridad.

Gráfico 8. Contingencia estudios-edad

5.3. Contingencia situación laboral-sexo

En este apartado observamos cómo el índice de paro recae de manera predominante sobre el género femenino, algo que también se complementa en la columna de la población activa, en la que predomina

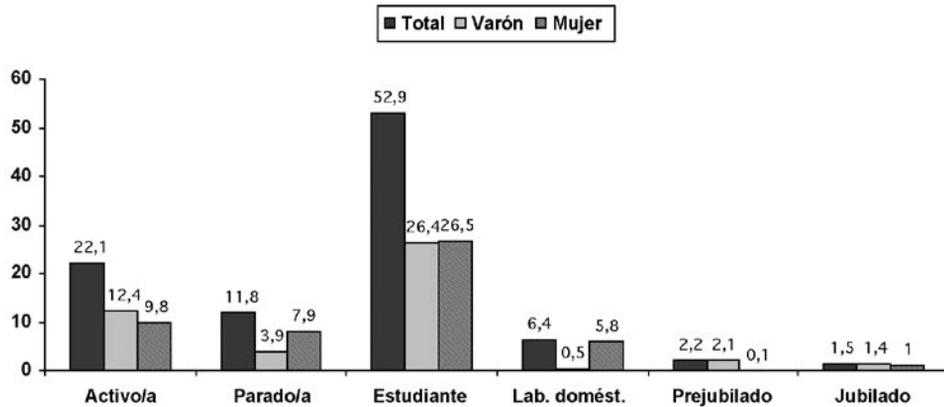


el masculino. Los datos reflejan a su vez cómo las labores domésticas son ocupadas de manera absoluta por la mujer, y también el curioso hecho de la igualdad del reparto sexual de los usuarios estudiantes, pues aunque es la franja ocupacional más numerosa (52%), la diferencia de género aquí no existe.

Gráfico 9. Contingencia situación laboral-sexo

6. Conclusiones

Una vez realizado el análisis pormenorizado de todas las variables y contingencias, estamos en condiciones de trazar el perfil medio del usuario que con más frecuencia utiliza nuestros servicios. Se trata, en general, de usuarios jóvenes, estudiantes entre 10 y 30 años, con un nivel de estudios medio,(bachillerato,



FP segundo grado), y con una distribución entre sexos proporcional.

La biblioteca pública al servicio de la comunidad

Perfil de los usuarios de las bibliotecas públicas del Concejo de Mieres: avance de resultados

A su vez, hemos observado el altísimo nivel formativo de nuestros usuarios, puesto que un 73,3% están en posesión de titulaciones medias y superiores, y el porcentaje de estudios primarios incompletos entre la población adulta es insignificante (0,9%). También hemos constatado como junto al elevado porcentaje de usuarios con un nivel profesional medio-alto, convive un sector incluso más numeroso de empleados y profesionales sin cualificación, indicativo de la capacidad de atraer a sectores de población muy dispares.

Estos parámetros condicionan que nuestra biblioteca tenga que adaptarse para ofrecer una calidad de servicios en consonancia con las expectativas generadas por las características de nuestros usuarios.

Destacaremos finalmente que las 736 encuestas que se han procesado en este estudio han sido recogidas en apenas un mes, lo que demuestra la extraordinaria participación de los usuarios, y nos ha permitido extraer unos datos significativos y representativos de su perfil.

Bibliografía

- Hábitos de lectura y Compra de libros (2001). Federación de Gremios de Editores de España, marzo de 2002. Disponible en: <http://www.federacioneditores.org/noticias/>
- Programa de Análisis de Biblioteca: Grupo PAB-España, 1993-1996. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1997.
- Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. <<http://travesia.mcu.es/EstudioFGSR/estudioFGSR.asp>>