

**SÍNTESIS**



# SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA EL SIGLO XXI

Ciudadanos, usuarios y expertos opinan sobre los servicios de biblioteca pública en la CAPV

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA  
ETA KULTURA SAILA

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,  
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA

# Introducción

El presente estudio sobre servicios bibliotecarios para el siglo XXI es una de las iniciativas puestas en marcha dentro del Plan de Lectura 'Leer para conectar', aprobado por el Gobierno Vasco en abril de 2012. Pretende aportar una serie de orientaciones para el desarrollo de los servicios públicos de lectura en los próximos años, orientaciones que resulten de utilidad para responsables institucionales y profesionales de las bibliotecas a fin de que puedan encarar el futuro de los servicios bibliotecarios adaptándose al nuevo contexto tecnológico y atendiendo las demandas de la ciudadanía.

Sea a través de servicios presenciales o de servicios en virtuales, lo importante para las bibliotecas es responder a las necesidades, demandas y expectativas de los ciudadanos ac-



tuales, inmersos en un mundo en el que la información y el conocimiento, y por tanto la lectura que permite su apropiación, se han convertido en clave para el desarrollo individual y colectivo.

Desde estas premisas, se ha realizado un estudio que procura recoger la situación actual y las tendencias de futuro de los servicios de las bibliotecas de la CAPV. Para ello, se ha requerido la opinión de ciudadanos y de expertos en un estudio que integra técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social.

El presente informe se basa, pues, en la opinión recogida en una encuesta realizada a 2.050 personas de 13 y más años residentes en la CAPV y en las opiniones aportadas en un panel de expertos, compuesto por un grupo de 30 profesionales del ámbito de las bibliotecas, la educación y la gestión cultural. De la población encuestada, la mitad son usuarios de bibliotecas de la CAPV, mientras que la otra mitad no lo son actualmente o no lo han sido nunca.

A unos y otros, se les ha requerido su opinión sobre la relación que mantienen actualmente con las bibliotecas, el posible uso que se hace de sus servicios, la imagen y valoración que les merecen, las expectativas y demandas que plantean y las prioridades que consideran adecuadas para el futuro.

# Conclusiones generales

Las bibliotecas deberán potenciar y **renovar los servicios presenciales a la vez que desarrollan los servicios en línea**. Ambos se consideran complementarios, nunca excluyentes.

Los servicios con nuevas **tecnologías**, el apoyo a la **formación** a lo largo de la vida y mantener **colecciones** actualizadas, claves en las bibliotecas del futuro.

Ciudadanos y expertos coinciden en darle proyección de futuro a valores de la biblioteca pública como la **universalidad** del servicio, la **gratuidad** o la **vinculación con la comunidad** local.

El **carácter local** del servicio de las bibliotecas públicas se pone de relieve en todos sus elementos.

Las bibliotecas y su personal son bien valorados por los ciudadanos que las usan, que se muestran además predispuestos a **recomendar su uso** y **colaborar** activamente.

Los **recortes** presupuestarios pueden ser una seria **amenaza** para los recursos humanos e informativos de las bibliotecas.

La **cooperación** institucional y profesional y la **planificación** estratégica resultan imprescindibles para afrontar el futuro.



# Sobre el uso de las bibliotecas



Tres de cada diez personas (29,4%) residentes en la CAPV con 13 o más años habían utilizado los servicios de las bibliotecas al menos una vez a lo largo de 2012. El **uso de bibliotecas** está mucho más extendido entre adolescentes y jóvenes y desciende conforme aumenta la edad de los entrevistados. También es mayor en las localidades y ciudades de tamaño medio que en los pequeños municipios y las tres capitales de la CAPV; y el índice de uso entre las mujeres supera el de los varones.

Quienes acuden a las bibliotecas lo hacen generalmente por más de un motivo. Destacan los **motivos de ocio y tiempo libre**, seguidos de los relacionados con estudios o formación y de la necesidad de **informarse** de algo.

En su mayoría, al acudir a una biblioteca, la población usuaria utiliza más de un servicio, aunque alguno en particular sea el que motiva su asistencia.

Destaca netamente el **préstamo de libros** como el más frecuente y el utilizado por un mayor porcentaje de usuarios, y que resulta casi imprescindible para los usuarios a partir de los 35 años. La segunda actividad más extendida es buscar información o averiguar algo en concreto.

Para los adolescentes, jóvenes y adultos jóvenes, es fundamental usar la biblioteca para estudiar (con sus propios materiales o también con los de la biblioteca). Pero son también los colectivos que más utilizan el resto de los servicios que ofrecen las bibliotecas.

Los **servicios** en internet son utilizados solamente por la cuarta parte de los usuarios de las bibliotecas, especialmente aquellos que, como la consulta al catálogo, están asociados a servicios tradicionales y presenciales. El resto de servicios en internet carece aún de un desarrollo e impacto significativos.

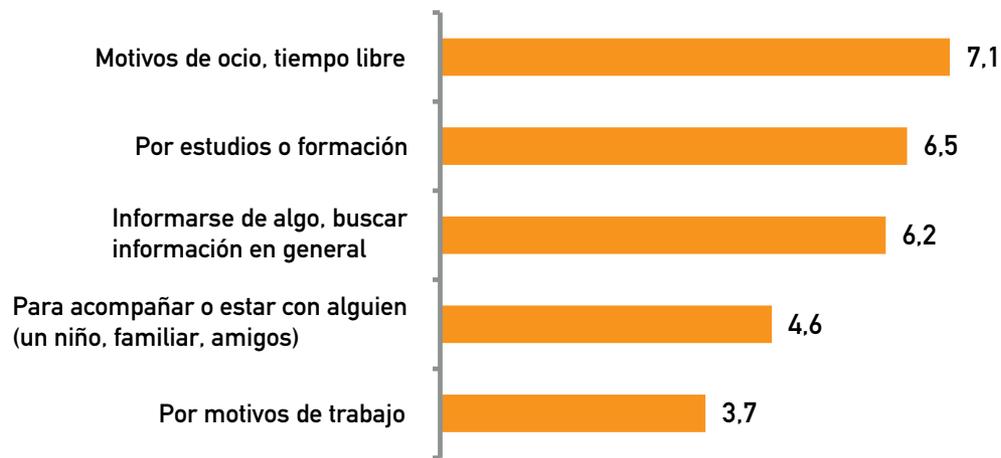
Entre el amplio sector de **población que no usa los servicios bibliotecarios**, aproximadamente la mitad lo hizo con anterioridad en algún periodo de su vida, y la otra mitad no ha ido nunca a una biblioteca. Entre estos últimos, se encuentra buena parte de las personas con 45 o más años, pero también un significativo porcentaje de adolescentes y jóvenes.

Dos terceras partes de quienes no acuden a las

bibliotecas declaran sentirse poco o nada informados sobre lo que pueden hacer en la biblioteca de su localidad. A la **falta de información**, los expertos consultados añaden una información o conocimiento inadecuado, fruto de la pervivencia en ciertos sectores de la población de una imagen obsoleta de las bibliotecas.

La falta de tiempo o no tener costumbre son, para una mayoría de no usuarios, los **motivos por los que declaran no acudir a las bibliotecas**. Pero también hay muchas personas que declaran preferir estudiar, leer o informarse en su domicilio o por otros medios. Con todo, los expertos señalan también un desarrollo bibliotecario en la CAPV algo tardío, sin la promoción y visibilidad necesarias, y la falta de conexión de muchas bibliotecas con los intereses y necesidades actuales de muchos sectores de población.

**Motivos para visitar las bibliotecas** (Valoración de 0 Nada Importante a 10 Muy Importante)



Base: Total población usuaria de bibliotecas de la CAPV

# Sobre la imagen de las bibliotecas

Existe una **alta valoración** ciudadana de las bibliotecas públicas y de sus profesionales. El conjunto de servicio obtiene entre sus usuarios una valoración media de 7,7 (en una escala de 0 a 10), con apenas diferencias entre las distintas variables de género, edad o hábitat.

Los aspectos mejor valorados se refieren a la ubicación y la confortabilidad de las **instalaciones**, así como la profesionalidad y atención del personal, con medias por encima del 8. Tan solo un aspecto recibe una valoración por debajo del 7: las colecciones de música y cine (6,5).

El público usuario de las bibliotecas tiene un **buen concepto de los bibliotecarios** y del conjunto del personal de las bibliotecas, de su profesionalidad y entrega, de la atención con que atienden el servicio. Con todo, el estudio ha permitido identificar deficiencias en su formación profesional, que debe ser mejorada y actualizada de manera sistemática, especialmente en lo que se refiere a nuevas tecnologías y gestión de servicios y usuarios.

Para los expertos, la existencia de una amplia red de bibliotecas, con presencia en casi todos los municipios y barrios, y el alto grado de implicación del personal que está a su servicio son también las principales **fortalezas** de las bibliotecas públicas de la CAPV.

En el polo opuesto, a la hora de destacar **debilidades**, los expertos ponen de relieve una política bibliotecaria deficiente sin planificación a medio y largo plazo, la escasa cooperación de las bibliotecas con otras instituciones y entidades locales y la escasa proyección pública que tienen en la sociedad.

Entre las funciones tradicionales de las bibliotecas públicas, los expertos consideran que en los próximos años aumentará la importancia de la función educativa; mantendrá su relevancia el papel de centro informativo, de recursos para la cultura y el ocio y de fomento de la lectura; disminuirá su importancia como institución de conservación y divulgación, salvo en contenidos de ámbito local y

formato digital; y se subraya la importancia creciente de las bibliotecas como espacio de socialización y encuentro.

Muchos de los **valores actuales** de las bibliotecas públicas tienen una gran **proyección de futuro**. Destaca el que garantice la igualdad de oportunidades en el acceso a la información y el conocimiento, al margen del soporte en el que esté y al margen de criterios comerciales e ideológicos. También el ser una institución comprometida con los ciudadanos como lectores y el ser en el municipio un servicio central en la oferta cultural, informativa y de formación no académica.

Las bibliotecas son y deben seguir siendo **para todos los ciudadanos**, algo en lo que coinciden ciudadanos usuarios y no usuarios de bibliotecas, así como los expertos consultados. Una vez establecido este principio, muchos señalan prioridades entre los niños y adolescentes, entre colectivos desfavorecidos, entre los mayores, cuya importancia demográfica no deja de aumentar...

# Las bibliotecas son para todas las personas

Las bibliotecas son para estudiantes

Las bibliotecas son para niños y jóvenes

Las bibliotecas son para personas con pocos recursos económicos

Las bibliotecas son para gente culta, eruditos

Hoy las bibliotecas son innecesarias, está todo en Internet

Base: Población de 13 o más años de la CAPV no usuaria de Biblioteca

# Sobre el futuro de los servicios

El **trabajo cooperativo** de las bibliotecas y sus profesionales es la gran oportunidad para el futuro de las bibliotecas públicas. Pero también se enfatiza que puede verse amenazado por las reticencias de algunos sectores profesionales a la cooperación y por las dificultades que genera la estructura institucional de la CAPV.

Mientras que la **crisis económica** da un valor especial a servicios igualitarios como el de las bibliotecas públicas, el futuro de las mismas puede verse seriamente amenazado por los recortes presupuestarios, afectando en especial a los recursos humanos e informativos.

En opinión de los participantes en el panel de expertos, los **objetivos prioritarios** de las bibliotecas públicas deberían ser, en orden de importancia:

- Mejorar los recursos humanos de las bibliotecas.

- Potenciar el papel educativo de las bibliotecas.
- Mejorar la imagen de las bibliotecas.
- Consolidar la red de bibliotecas y el funcionamiento en red.
- Reforzar la presencia y los servicios en internet.
- Mejorar el equipamiento técnico y tecnológico.
- Mejorar los sistemas de gestión de las bibliotecas.

Entre el colectivo de usuarios de las bibliotecas hay un elevado nivel de acuerdo en que sus **servicios básicos deberán seguir siendo gratuitos**, algo en los que coinciden también los expertos, que ponen a la vez de relieve la necesidad de rendir cuentas ante la ciudadanía sobre la utilización de los presupuestos asignados.

Para mejorar las bibliotecas e incentivar un mayor uso por parte de la población, la sugerencia

**Los servicios básicos de las bibliotecas deben seguir siendo gratuitos**

- Serán las mismas pero más tecnológicas
- Deberá haber más bibliotecas que en la actualidad
- Deberá haber menos (no serán necesarias), pero más grandes y mejor equipadas
- Deberían integrarse en áreas con servicios comerciales o de ocio y tiempo libre
- Deberán convertirse en “mediatecas”
- Estaría dispuesto a pagar por el uso de determinados servicios bibliotecarios
- Deberán cerrar muchas y convertirse en bibliotecas “on line”
- Las bibliotecas deberían cobrar una cuota anual por el uso de sus servicios

Base: Total población usuaria de bibliotecas de la CAPV

mejor valorada, tanto entre usuarios como entre no usuarios, es '**disponer de una buena oferta de libros de actualidad**', seguida de una mejor oferta de audiovisuales y una mejor dotación de recursos informáticos.

Casi dos terceras partes del colectivo de usuarios opinan que en el futuro las bibliotecas **serán más tecnológicas**, pero hay un rechazo generalizado a la perspectiva de que haya bibliotecas que desaparezcan físicamente para convertirse en bibliotecas virtuales.

El acuerdo entre los expertos consultados es también muy elevado al consideran que en el futuro habrá **a la vez un equipamiento físico y un espacio virtual**, servicios en internet y presenciales, colecciones analógicas y digitales.

La Red de Lectura Pública debe ofrecer el **acceso en línea a libros electrónicos y otros contenidos digitales**, con una plataforma que permita la adquisición centralizada de estos contenidos y el préstamo y descarga los mismos en los términos legales establecidos.

Las bibliotecas públicas deberán dedicar **espacios** para el trabajo intelectual o el ocio individual y en grupo, disponiendo espacios flexibles, multifuncionales, incrementando la autonomía de los usuarios y superando la tradicional división en secciones según soportes informativos.

De los **servicios que ofrecen** las bibliotecas públicas actualmente no debería desaparecer ninguno, según la opinión mayoritaria de la población usuaria, si bien tienden a considerar que aumentará la importancia de aquellos servicios relacionados o basados en tecnologías de información y comunicación y que algunos de los servicios actuales, como el préstamo, sufrirán transformaciones generadas precisamente por la evolución de estas tecnologías.

Los expertos insisten en la **proyección** futura que pueden tener los servicios de alfabetización informacional y de aprendizaje a lo largo de toda la vida, las actividades de fomento de la lectura y escritura y la oferta de servicios presenciales a través de ordenadores y otros dispositivos. Es previsible,

en su opinión, una profunda transformación de los servicios de referencia y reprografía, o la desaparición de servicios presenciales como la hemeroteca.

Al resaltar el **papel educativo** de la biblioteca pública, los expertos subrayan, además de las múltiples iniciativas que pueden desarrollar, los obstáculos que deben superar, tanto en el entorno institucional, como dentro del propio sistema bibliotecario y sus profesionales. La biblioteca debe desarrollarse como un espacio educativo (físico y virtual) e integrarse en el sistema educativo y redes formativas existentes.

De los actuales **servicios en internet**, los expertos subrayan la imperiosa necesidad de 'enriquecer' los actuales catálogos en línea, convirtiéndolos en un canal de acceso a contenidos y abriéndose a la participación de los usuarios. Insisten también en la importancia futura de internet para los servicios de información local y comunitaria, para el apoyo a la formación o para la gestión de cualquier trámite o servicio bibliotecario.

De las distintas **herramientas y servicios tecnológicos y de internet** señalados por los expertos, cabe destacar los siguientes:

- Páginas web como portal de acceso a los servicios que ofrece o integra la biblioteca.
- Redes sociales y servicios web 2.0 para la comunicación con el usuario, la difusión y promoción de contenidos, el desarrollo de contenidos digitales con la participación de los usuarios...
- Plataformas para la gestión de contenidos (literarios, gráficos, audiovisuales...)
- Plataformas de formación en línea, tutoriales...
- Creación de contenidos, en especial los vinculados a la comunidad local.
- Servicios de difusión y re-difusión de la información.
- Acceso y divulgación de innovaciones TIC.
- Prestación de servicios a través de web móvil.

En el futuro, la **relación de la biblioteca con sus usuarios** tendrá en internet y sus distintos servicios un canal de comunicación y relación imprescindible y especialmente en todo aquello que tiene que ver con una relación directa y personalizada con el usuario. Ahora bien, nada permite pensar que esa relación virtual entre el usuario y su biblioteca vaya a sustituir y hacer desaparecer la re-

lación presencial a corto o medio plazo. Más bien cabe pensar que ambas se darán a la vez, aunque puedan tener sus ámbitos y funciones específicas, o se usen de forma alternativa o complementaria en función de las circunstancias e intereses de las personas en cada momento.

Entre los **nuevos servicios bibliotecarios** sugeridos por los expertos destacan netamente el

préstamo de documentos electrónicos desde internet y los servicios de alfabetización informacional y de apoyo a la formación a lo largo de toda la vida.

Las bibliotecas públicas deben seguir cumpliendo un papel inequívocamente importante en la preservación y difu-

Los usuarios se muestran dispuestos a:

... **recomendar el uso**

... **colaborar como voluntarios**

... **participar en la gestión**

sión de **la lengua y la cultura vascas**, siendo especialmente proactivas en lo que se refiere a la prestación de servicios, al desarrollo de colecciones o a la generación de contenidos en la red. Y ello, sin olvidar la atención requerida a la cultura y lengua de los inmigrantes y siendo a la vez un escaparate a la cultura universal.

Los **ayuntamientos** tienen un papel protagonista en la prestación del servicio de biblioteca pública y deben asumir adecuadamente esa responsabilidad, reconociendo su papel central entre los servicios básicos que prestan a los ciudadanos. A la vez, deben promover la cooperación con otras instituciones y en especial los ayuntamientos más pequeños deben recibir el apoyo de las instituciones superiores.

En el papel de las **Diputaciones Forales**, cabe destacar el consenso casi unánime entre los expertos en que deben coordinarse para trabajar al servicio de las bibliotecas públicas a nivel local, a la vez que el amplio rechazo a que su papel se limite al mantenimiento de sus respectivas bibliotecas forales.

Los expertos asignan al **Gobierno Vasco** un papel clave en la planificación, la coordinación y el soporte de la Red de Lectura Pública de Euskadi. Entre las prioridades que deben orientar su actuación y asignación de recursos, subrayan la necesidad de reforzar el servicio de bibliotecas del Departamento, así como mejorar y ampliar los servicios en internet para toda la Red.

El papel que puede estar dispuesto a asumir el colectivo que usa las bibliotecas de la CAPV configura a **los usuarios como un activo de primer orden** en el futuro de las bibliotecas. Casi en su totalidad (95,0%), los usuarios se muestran dispuestos a recomendar el uso de la biblioteca a familiares o amigos; y un importante porcentaje se manifiesta dispuesto a colaborar como voluntarios en actividades de la biblioteca o participar en algún órgano de apoyo o supervisión de la misma si se lo propusieran.

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la Biblioteca General del Gobierno Vasco:  
<http://www.bibliotekak.euskadi.net/WebOpac>

**Edición:**

1ª, marzo 2014

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Departamento de Educación, Cultura y Política Lingüística

**Encuesta a la población:**

Ikertalde Grupo Consultor, S.A.

**Panel de expertos:**

Departamento de Análisis y Estudios, Fundación Germán Sánchez Ruipérez

**Dirección y coordinación:**

Hilario Hernández, Fundación Germán Sánchez Ruipérez

**Diseño y maquetación:**

Olga Sánchez Pérez

**Internet:**

[www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)

**Edita:**

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
Donostia-San Sebastián 1, 01010 Vitoria-Gasteiz