

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

Sumario

Introducción	4
La relación con las bibliotecas de la población de la CAPV	5
Perfil de los usuarios de biblioteca.....	6
Los no usuarios.....	8
Por qué acuden los usuarios a las bibliotecas.....	14
A qué acuden a las bibliotecas	16
La imagen de la biblioteca	19
La valoración de los usuarios y de los expertos	19
Funciones o roles de las bibliotecas públicas	22
Valores de futuro de las bibliotecas	24
El público objeto.....	26
Mirando al futuro	30
Oportunidades y amenazas	30
Objetivos prioritarios para las bibliotecas	32
Una visión de futuro	35
Transformaciones en el horizonte	38
Los servicios bibliotecarios ahora y en el futuro.....	42
Servicios en internet.....	46
Nuevos servicios.....	48
Las bibliotecas y las tecnologías de información y comunicación.....	52
Bibliotecas y educación.....	56
Bibliotecas públicas y cultura vasca	59
El papel de las instituciones	61
Los usuarios, principal activo de las bibliotecas	66
Conclusiones	68
Metodología	78

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.

En efecto, asistimos en los últimos años a cambios sustanciales en el panorama informativo y de la comunicación, provocados por el desarrollo e implantación de las tecnolo-



gías de la información en nuestra sociedad. Los servicios de internet, cada vez más generalizados, están dibujando un nuevo ecosistema informativo que se caracteriza por la disponibilidad de gran cantidad de contenidos de todo tipo, que se obtienen de manera fácil y rápida desde cualquier lugar con una conexión a la red.

La información sigue presentándose en un soporte físico (papel, discos compactos y muchos otros), pero buena parte de ella se encuentra también almacenada en la nube y se consume directamente a través de diferentes dispositivos. El libro electrónico comienza a vislumbrarse como una tendencia a consolidarse en los próximos años y las bibliotecas públicas están buscando la manera de integrarlo entre sus servicios.

Por otra parte, cada vez son más, y también más directas, las vías de comunicación con el usuario y los espacios en los que difundir los servicios bi-

bliotecarios. La web y las redes sociales permiten una comunicación bidireccional que trasciende los límites geográficos, capaz de superar las tradicionales limitaciones de equipamientos, y se impone la necesidad de crear sedes virtuales que sirvan de complemento para la prestación de servicios en línea.

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 actuales, 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.

La relación con las bibliotecas de la población de la CAPV

Según la encuesta realizada entre la población vasca de 13 o más años, algo más de la tercera parte de esta población (35,3%) **dispone de carné** de alguna de las diversas bibliotecas existentes en la CAPV. Y cerca de la cuarta parte (22,7%) **acudió a una biblioteca** al menos una vez durante el último año, frecuencia que en este estudio delimita la consideración de 'usuario' de bibliotecas. Si a quienes acudieron a una biblioteca se suman aquellos que accedieron mediante internet a algún servicio bibliotecario sin acudir nunca físicamente (6,7%), el porcentaje de usuarios de bibliotecas en la CAPV en 2012 alcanzaba el 29,4% de la población de 13 o más años.

El uso de las bibliotecas es una actividad a la que la población entrevistada otorga una importancia significativa, con una valoración media de 6,8 en una escala de 0 a 10. En el **interés por los servicios o actividades culturales o formativas** (no académicas), destaca

la importancia concedida a la 'formación en idiomas' (8,3) y la 'formación digital' (7,5). Pero, en general, la importancia concedida tiene valores medios sin apenas diferencias entre las distintas propuestas: 'visitar museos' (6,9), 'acudir a bibliotecas' (6,8), 'asistir a conciertos' (6,7), 'ir al cine' (6,6), 'ir a teatros' (6,6), la 'formación musical' (6,5) y 'visitar salas de exposiciones o galerías de arte' (6,4). Tan solo 'practicar o asistir a actividades de bertsolarismo' (5,0) consigue una valoración inferior al conjunto.

Tampoco hay diferencias significativas en la valoración que otorgan los entrevistados en función de su edad, género o hábitat, reflejándose una tendencia a conceder mayor importancia a todas las actividades por parte de las mujeres y a valorar más la formación en idiomas, la formación digital o asistir a conciertos por parte de los más jóvenes.

Casi la totalidad de los usuarios presenciales de bibliotecas (94,4%) acudieron

a una **biblioteca pública**, poniendo de relieve la importancia de este servicio. Tan solo una tercera parte de los adolescentes de 13 a 16 años declara asistir a una biblioteca escolar, reflejando la debilidad de la biblioteca escolar en Secundaria, o la percepción de estos adolescentes, que no la identifican como biblioteca. Y a la vez pone de manifiesto el papel imprescindible de las bibliotecas públicas para los escolares: dos de cada tres tan solo usan la biblioteca pública de su localidad, bien sea para sus estudios o para sus intereses culturales o de entretenimiento; y una cuarta parte declara asistir a una biblioteca pública además de usar la biblioteca escolar.

Algo parecido podría decirse sobre la biblioteca universitaria, aunque con niveles bastante distintos: para la mitad de los jóvenes usuarios de 17 a 24 años, la biblioteca pública es la única a la que asisten, si bien no todos ellos cursan estudios superiores.

Perfil de los usuarios de bibliotecas

Podría resumirse el perfil más habitual de los usuarios de biblioteca en la CAPV en una mujer joven, residente en localidades o ciudades de tamaño medio, con estudios superiores o secundarios y que estudia o trabaja.

En efecto, **las mujeres** superan a los hombres en proporción de usuarios y socios; acuden a la biblioteca con mayor frecuencia y mantienen índices generales de lectura superiores; también valoran más que los hombres ir a bibliotecas o cualquier otra actividad cultural; están más motivadas como usuarias, con diferencias significativas si se trata, por ejemplo, de acompañar o estar con alguien en la biblioteca (un niño, familiar, amigo...); utilizan, en mayor medida que los hombres, casi todos los servicios bibliotecarios... Aunque, en general, las diferencias con los hombres no son muy grandes y hay algunas excepciones que conviene señalar: los índices bajan entre las mujeres de más

edad y entre quienes tienen como ocupación exclusivamente las labores del hogar.

El uso de la biblioteca tiene una marcada vinculación con **la edad**: está más extendido entre los más jóvenes y decrece conforme aumenta la edad de los encuestados, si bien se mantienen índices por encima de la media hasta los 44 años.

También resulta significativo que el porcentaje de usuarios en las localidades y ciudades de más de 3.000 habitantes (no capitales) duplique el declarado en los municipios más pequeños y en las tres capitales, aunque en estas últimas el porcentaje de personas con carné su-

pera ligeramente la media.

Correlacionada con la edad, la ocupación de los encuestados presenta también diferencias significativas, destacando por arriba los estudiantes y por abajo las personas jubiladas. Las diferencias son así mismo sensibles según el nivel de estudios, de manera que los niveles de uso entre quienes tienen estudios superiores duplican los de quienes tienen estudios solo hasta primaria.

La asistencia a bibliotecas es lógicamente mucho mayor entre quienes se declaran lectores que entre los no lectores. Tiende incluso a ser mayor entre quienes leen libros vinculados a los estudios o la profesión, que entre quienes leen libros exclusivamente por ocio o entretenimiento. Pero la **relación entre los hábitos de lectura y la asistencia a bibliotecas** tiene muchos matices:

- aproximadamente siete de cada diez lectores no usan las bibliotecas;
- pero una de cada cinco personas (21,4%) que se declaran no lectoras tiene carné de una biblioteca pública;
- y de hecho el 17% de los no lectores declara haber acudido a una biblioteca en el último año.

Los usuarios de biblioteca son también personas más activas y que conceden mayor importancia a cualesquiera actividades culturales o formativas, y especialmente a aquellas que exigen del individuo cierto nivel de participación activa.

Por último, los usuarios de biblioteca son, hoy por hoy, **usuarios presencia-**

les, que acuden a las bibliotecas y utilizan sus servicios presenciales. El uso de los servicios virtuales es aún incipiente o no parece haber despertado aún gran interés entre los ciudadanos, salvo en aquellos que, como los catálogos en línea, se asocian a servicios presenciales. Tres cuartas partes de los usuarios de las bibliotecas en la CAPV declaran no usar los servicios bibliotecarios en internet y, de los pocos que los usan, su frecuencia es bastante esporádica.

Usuarios y socios de bibliotecas en la CAPV (Porcentajes)

	Usuarios	No usuarios	Socios	No Socios
Total	22,7	77,3	35,3	64,7
Mujer	24,1	76,0	41,6	58,4
Hombre	21,3	78,6	29,1	70,9
De 13 a 16 años	62,3	37,6	65,3	34,7
De 17 a 24 años	46,1	53,8	51,9	48,1
De 25 a 34 años	28,9	71,1	45,0	55,0
De 35 a 44 años	29,1	70,9	43,5	56,5
De 45 y más años	12,5	87,5	25,1	74,9
Menos 3.000 hab.	14,3	85,7	24,0	76,0
De 3.000 a 20.000 hab.	28,2	71,8	39,5	60,5
De 20.000 en adelante	28,0	72,0	33,1	66,9
Capitales	15,6	84,3	36,0	64,0

Base: Población de 13 y más años de la CAPV
 Usuario: ha acudido a una biblioteca al menos una vez en los últimos doce meses
 Socio: persona que dispone de carné de socio de alguna biblioteca

Los no usuarios

Casi dos terceras partes de la población de la CAPV con 13 o más años (64,7%) no disponen de carné de ninguna biblioteca. Y algo más de las tres cuartas partes (77,3%) no acudió a ninguna biblioteca durante el último año.

¿Cuál de las siguientes afirmaciones, en su caso, le describe mejor? (Porcentajes)

	1. Soy un usuario muy ocasional de la biblioteca	2. Antes solía ser un usuario de la biblioteca pero actualmente no	3. Nunca he sido usuario de una biblioteca
Total	9,6	45,6	44,7
Mujer	11,5	45,7	42,8
Hombre	7,9	45,5	46,4
De 13 a 16 años	22,8	28,7	48,5
De 17 a 24 años	20,8	49,0	29,7
De 25 a 34 años	11,2	63,1	25,1
De 35 a 44 años	12,4	53,7	33,9
De 45 y más años	7,1	39,3	53,6
Menos 3.000 hab.	9,0	51,6	39,4
De 3.000 a 20.000 hab.	8,4	48,1	43,0
De 20.000 en adelante	8,4	37,6	54,0
Capitales	11,4	48,2	40,4

La relación entre la condición de socio y de usuario de biblioteca es estrecha pero no determinante, ya que una de cada cinco personas (20,9%) con carné no ha ido a la biblioteca en el último año, mientras que por el contrario el 15,7% de quienes sí asistieron no tiene carné de ninguna biblioteca.

Es más probable encontrarse con no usuarios entre la población masculina que entre las mujeres; entre las personas a partir de 45 años; en los municipios más pequeños y en las capitales; entre las personas con bajo nivel educativo, entre los jubilados y entre personas cuya ocupación son las labores del hogar. Estas diferencias, sin embargo, se aminoran en el amplio colectivo de quienes no acceden a servicios bibliotecarios en internet (88,1%, con

Base: Población de 13 y más años de la CAPV no usuaria de bibliotecas

diferencias mínimas según las distintas variables).

Más de la mitad de los ciudadanos que no acuden en la actualidad a las bibliotecas lo ha hecho **en algún periodo anterior** de su vida (45,6%) o lo sigue haciendo de manera muy ocasional (9,6%), mientras que el resto (44,7%) **nunca** ha sido usuario de biblioteca.

Entre los que se consideran usuarios muy ocasionales hay más mujeres que hombres y hay algo más de la quinta

parte de los adolescentes y jóvenes de 13 a 24 años y en torno a uno de cada diez adultos. También hay que tener en cuenta que alrededor de la cuarta parte de los estudiantes se considera usuario muy ocasional de biblioteca.

En el significativo colectivo de quienes fueron usuarios pero no lo son actualmente, hay indistintamente hombres y mujeres y también se reflejan pocas diferencias por el hábitat. Sin embargo, los porcentajes mayores se concentran entre los adultos en

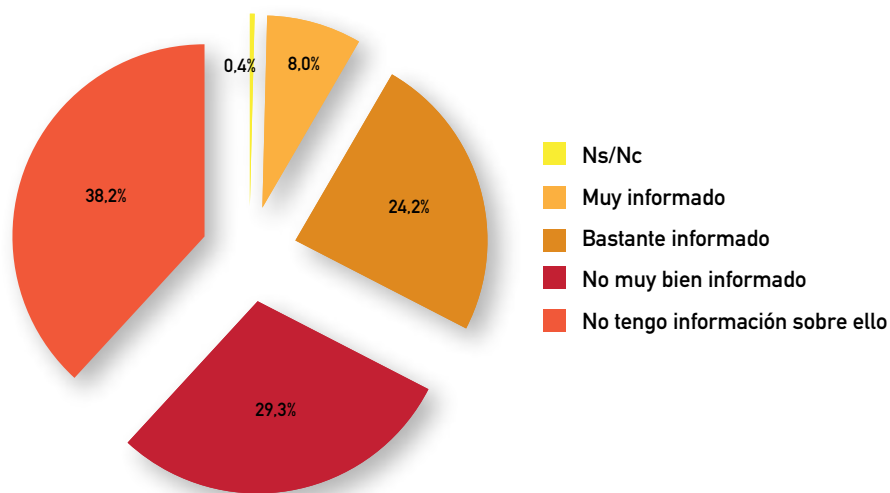
edad activa, entre 25 y 44 años (aproximadamente, seis de cada diez) y, en buena medida, entre las personas con estudios superiores.

Lo cierto es que son muchos los ciudadanos que, tras haber acudido a la biblioteca en algún momento de su vida, dejan de utilizarla, bien porque sus circunstancias vitales (el trabajo, los hijos...) se lo dificulten o porque deja de tener interés para ellos un servicio que identificaban exclusivamente con su periodo educativo.

No han ido nunca a una biblioteca más de la mitad de los adultos con 45 y más años, de los jubilados o pensionistas y de las mujeres dedicadas a las labores del hogar. Y llama la atención que también casi la mitad de los adolescentes entre 13 y 16 años considerados no usuarios declare no haber acudido nunca a una biblioteca, mientras que para el resto su paso por allí ha sido realmente efímero.

Sin duda, una de las claves para en-

¿Hasta qué punto se siente informado de lo que puede hacer en la biblioteca de su localidad? (Porcentajes)



Base: Total población no usuaria de bibliotecas de la CAPV

tender esta aparente falta de interés en las bibliotecas está en la **falta de información**. Entre los ciudadanos no usuarios de bibliotecas, algo más de las dos terceras partes (67,4%) no se consideran bien informados

o no tienen ninguna información sobre lo que pueden hacer en la biblioteca de su localidad, mientras que algo menos de la tercera parte (32,2%) se considera muy o bastante informada sobre la oferta de su biblioteca.

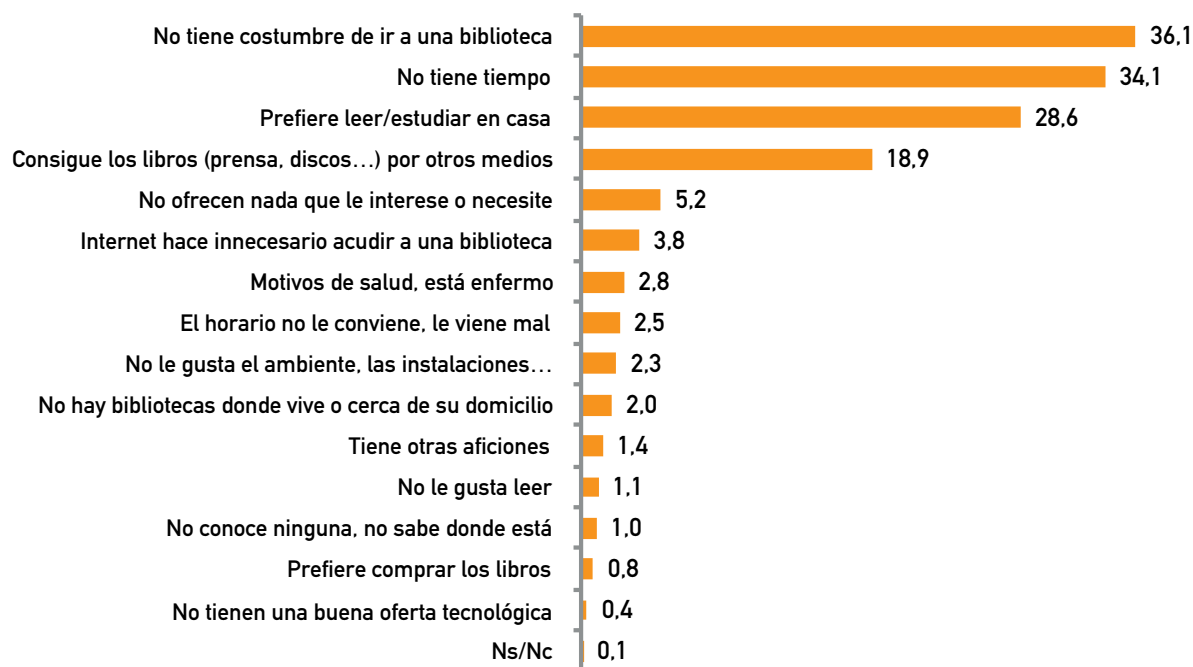
En esta falta mayoritaria de información no hay diferencias significativas entre los distintos colectivos, si bien se consideran algo peor informados los hombres, los adultos con más edad, los residentes en ciudades con más de 20.000

habitantes (no capitales) y, sobre todo, las personas con bajo nivel educativo o jubiladas.

La falta de información es también la razón más referida entre los profesionales que han participado en el panel de expertos de este estudio para explicar por qué una mayoría de la población vasca no usa las bibliotecas. Ahora bien, entre los expertos se aportaron distintos matices de interés: hay desconocimiento y hay también un **conocimiento inadecuado**, o una imagen desfasada de lo que es

¿Por qué no ha acudido a las bibliotecas?

(Elegir un máximo de tres respuestas) según género y edad. Respuesta múltiple (Porcentajes)



Base: Total población no usuaria de bibliotecas de la CAPV

“...desconocimiento de la extensa gama de servicios de calidad ofertados. El ciudadano genérico asocia la biblioteca pública únicamente con el préstamo de libros, y en concreto de libros no actuales, y por lo tanto desactualizados o no interesantes”.

consideran ya de otra época o simplemente faltos de interés, o como un servicio que tiene sentido para escolares y estudiantes pero no para la población adulta.

Para algunas personas, esa imagen excluyente de una biblioteca cuyo espacio parece ser solamente para estudiantes, cuyos libros no están actualizados, o con pocos servicios, rígidos y llenos de normas... puede proceder, según algunos expertos, de épocas anteriores, cuando había una red bibliotecaria deficitaria y sin modernizar. Sin embargo, en opinión de estos mismos expertos, no se ha hecho lo suficiente por superar esa mala información.

una biblioteca, una identificación con el libro impreso y la cultura impresa que se

A la hora de preguntar los **motivos por los que los no usuarios no acuden a las bibliotecas**, destacan dos factores: no tener costumbre y no tener tiempo, motivos que aduce algo más de la tercera parte de los no usuarios. Le siguen, a continuación, otras dos causas que pueden considerarse complementarias: hay quienes declaran que prefieren leer o estudiar en su domicilio y quienes prefieren conseguir los libros y demás materiales por otros medios.

Entre quienes declaran no tener costumbre de acudir a las bibliotecas, hay más población masculina, más residentes en localidades medianas, de 3.000 a 20.000 habitantes, más jubilados y personas con bajo nivel educativo, pero apenas hay adolescentes y personas con nivel de estudios superiores. Por falta de tiempo, justifican su inasistencia en mayor proporción población femenina, edades adultas de 35 a 44

años y personas activas o trabajando; sin embargo, la falta de tiempo apenas es mencionada por adolescentes y jóvenes, al igual que por estudiantes y jubilados.

La opción de quienes prefieren leer y estudiar en casa se identifica sobre todo con estudiantes adolescentes y jóvenes, sin diferencias de género. La asociación de la biblioteca como lugar o espacio de estudio parece estar bastante interiorizada, al menos entre los más jóvenes, hasta el punto de que, al preguntar a los no usuarios de 13-16 y 17-24 años por qué no van a la biblioteca, la mayoría de ellos responde que prefiere estudiar o leer en casa.

Los demás motivos de la lista propuesta reciben porcentajes muy reducidos, a veces casi irrelevantes. En conjunto, hacen referencia a una oferta insuficiente (no conoce ninguna biblioteca, o no sabe dónde la hay o no la hay cerca de su domicilio); o a una oferta inadecuada (el ambiente, las instalaciones, el horario, la oferta tecnológica, servicios de interés...); o incluso a la competencia de internet, motivo que en

ningún colectivo concreto alcanza una adhesión relevante.

Abundando en las causas que explican la no asistencia de muchos ciudadanos a las bibliotecas, mientras estos tienden a justificarse (no tengo tiempo, no tengo costumbre...), los expertos tienden a identificar **factores que radican en la propia biblioteca**, causas que, por tanto, podrían ser abordadas y modificadas en el futuro.

Tras el desconocimiento o la pervivencia de una imagen desfasada de las bibliotecas entre amplios sectores, los expertos mencionan en mayor número motivos que hacen referencia a la falta de interés y de tradición en el uso de bibliotecas, o a la debilidad de hábitos de lectura o culturales que hace de la biblioteca algo lejano.

“Es cultural, por falta de tradición, no es un hábito arraigado en la sociedad vasca. Porque las bibliotecas públicas son recientes en Euskadi”.

“No hay gran tradición de bibliotecas, las más importantes eran especializadas y muy selectivas (investigación, no asociadas a la lectura de ocio...) y en los pueblos la eclosión de apertura de bibliotecas es tardía (los 80) y excesivamente vinculada al mundo infantil escolar y al concepto de lugar de estudio”.

La modernización de la red bibliotecaria de Euskadi habría sido algo tardía y sin la promoción y visibilidad necesarias:

“La sociedad, las “élites” culturales y los medios de comunicación dotan de mayor relevancia y status cultural a eventos y acciones directamente relacionados con la difusión cultural (festivales, estrenos, artistas, etc.) en detrimento de equipamientos y servicios públicos ciudadanos”.

Más críticas son las opiniones de quienes consideran que las bibliotecas son poco atractivas para el público porque viven muy hacia dentro de sí mismas, sin abrirse a la ciudadanía:

“Porque las bibliotecas están cerradas en sí mismas y no se abren a la ciudadanía”.

“Porque son demasiado rígidas y poco atractivas en relación a la época y consumo cultural actual”.

En una línea similar, hay expertos que opinan que las bibliotecas tienen una oferta inadecuada, especialmente para sectores de población como los jóvenes:

También hay quienes piensan que la oferta de las bibliotecas está inadecuada al contexto en el que se inserta, no se adapta a los ciudadanos, a sus necesidades reales.

“...los ‘jóvenes’ (hasta 30-35 años por lo menos) porque no perciben las bibliotecas como un lugar suficientemente dinámico como para conectar con los medios que ellos utilizan para informarse, disfrutar del ocio, comunicarse, o como lugar que pueda servir para el aprendizaje”.

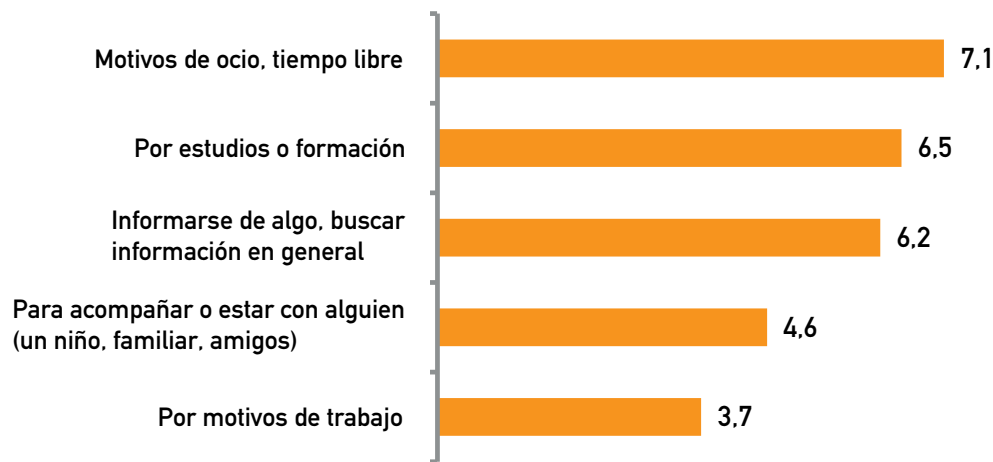
Por qué acuden los usuarios a las bibliotecas

Para los usuarios de las bibliotecas de la CAPV, los motivos vinculados al ocio y al tiempo libre son los más valorados como justificación para acudir a las bibliotecas. Le siguen en orden de importancia y con valoraciones muy cercanas los estudios o la formación y la necesidad de informarse de algo concreto o de buscar información en general.

En realidad, estos tres motivos fundamentales, el entretenimiento, la formación y la información, identificados tradicionalmente como las funciones básicas de las bibliotecas públicas, adquieren una valoración media sin grandes diferencias, especialmente si se tiene en cuenta quienes los valoran con las máximas puntuaciones en una escala de 0 a 10. En todo caso, cabe pensar que las motivaciones no son únicas, que las personas acuden a las bibliotecas por más de un motivo y, como se verá más adelante, para usar más de un servicio.

Los motivos de **ocio y tiempo libre** obtienen la valoración media más alta (7,1), algo que no había ocurrido en estudios anteriores, tal vez por el afianzamiento de sectores de población adulta

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



Base: Total población usuaria de bibliotecas de la CAPV

entre el público de las bibliotecas, para quienes el ocio constituye la motivación primordial (valoraciones de 7,3 en los adultos de 25 a 44 años; y de 8,4 a partir de los 45 años).

Los motivos de **estudios y formación** registran las valoraciones más altas, lógicamente, en los adolescentes y jóvenes. Pero sigue siendo una motivación importante para los adultos jóvenes, de 25 a 44 años, entre los que seis de cada diez de ellos la puntúan con los valores más altos (10, 9 y 8). Incluso para los adultos con 45 o más años, acudir a la biblioteca por motivos formativos tiene una valoración media de 4,9 y casi cuatro de cada diez (38,8%) lo consideran un motivo bastante importante (10, 9 y 8).

Acudir a la biblioteca para **informarse** de algo es una motivación valorada de forma muy similar por los usuarios de distintas edades, género o hábitat.

Acompañar o estar con alguien es un motivo importante para la cuarta parte de los encuestados (25,9% lo valoran con 8, 9 y 10), entre quienes hay significativamente más mujeres que varones, y más adultos en edad de tener hijos pequeños. Por último, los motivos **profesionales** ni siquiera en las franjas de población activa (17-44 años) adquieren una valoración media de 5; con todo, es una motivación importante para uno de cada cuatro usuarios en esa franja de edad. No influye el hábitat.

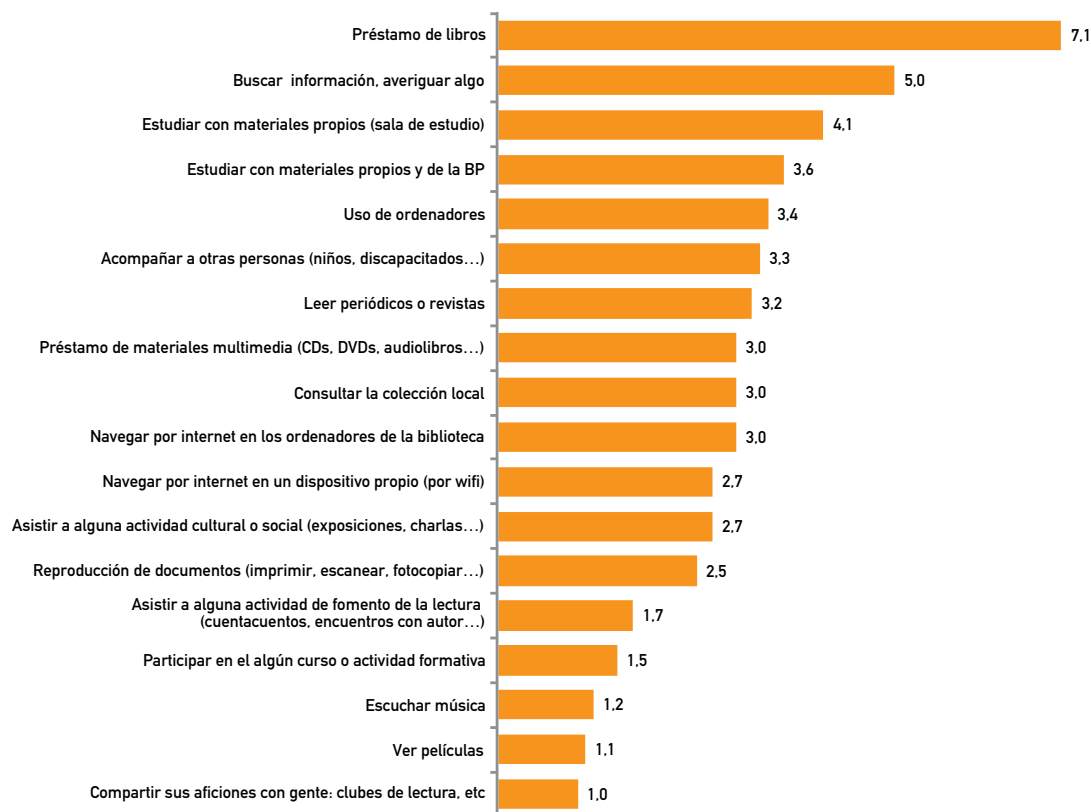


A qué acuden los usuarios a las bibliotecas

Preguntados por los servicios que utilizan o las actividades que realizan en sus visitas a las bibliotecas, los usuarios de las bibliotecas de la CAPV ponen de relieve la preponderancia del servicio de préstamo de libros como el más frecuente y el que mayor proporción de usuarios utiliza. Casi seis de cada diez usuarios (57,7%) utilizan siempre o casi siempre el préstamo de libros cuando acuden a la biblioteca y tan solo un 12,4% declara no hacerlo nunca o casi nunca.

Cuando visita la biblioteca, ¿qué hace o qué servicios utiliza?

Puntúe el nivel o frecuencia de uso de 0 (nunca) a 10 (siempre)



En una escala de 0 (nunca) a 10 (siempre), el nivel de frecuencia en el uso del servicio de préstamo de libros en las bibliotecas recibe un promedio de 7,1. Este nivel medio se sitúa netamente por encima del resto de servicios planteados en el estudio, tanto entre el conjunto de los usuarios, como en los distintos perfiles según género y tamaño del municipio.

El préstamo de libros tan solo se ve superado por el estudio en la biblioteca por parte de los adolescentes y jóvenes con menos de 24 años. **Buscar información** o

Base: Total población usuaria de bibliotecas de la CAPV

averiguar algo es la segunda actividad en índice de frecuencia para el conjunto de los usuarios y también para casi todos sus perfiles, reflejándose muy pocas diferencias entre unos y otros.

El examen de frecuencias de uso de los distintos servicios refleja prácticas en absoluto excluyentes. Por lo general, los usuarios utilizan en sus visitas más de un servicio, si no siempre, sí de manera más o menos ocasional. Esta **actividad multiuso** es especialmente significativa entre los más jóvenes y tiende a reducirse conforme aumenta la edad de los encuestados. De hecho, hasta los 35 años, los usuarios presentan parámetros de uso de la biblioteca con características similares, aunque difieran en aspectos concretos.

Adolescentes, jóvenes y adultos jóvenes son los que más utilizan la biblioteca para **estudiar** (con sus propios materiales o también con los de la biblioteca), pero son también quienes

más buscan información, los que más usan los ordenadores, navegan y utilizan dispositivos móviles, reproducen documentos, escuchan música o ven películas, aunque estas últimas actividades registren frecuencias netamente inferiores.

Conforme aumenta la edad de los usuarios, disminuye el índice de actividad. De 35 años en adelante, el préstamo de libros duplica la frecuencia de uso con respecto a las actividades más cercanas y se registran las frecuencias más bajas no solamente en estudiar en la biblioteca, también en el uso de ordenadores y wifi, en navegar por internet, usar la colección local o reproducir documentos.

También la población femenina se muestra más activa que los hombres en casi todos los servicios. Las mujeres declaran frecuencias significativamente mayores en el préstamo de libros y multimedia, en asistir a cursos, activi-

dades culturales o de fomento de la lectura, clubes... o en acompañar a niños o personas discapacitadas. Por su parte, los hombres tan solo declaran frecuencias algo más extendidas en la lectura de prensa y, si acaso, en el uso de ordenadores o de dispositivos móviles.

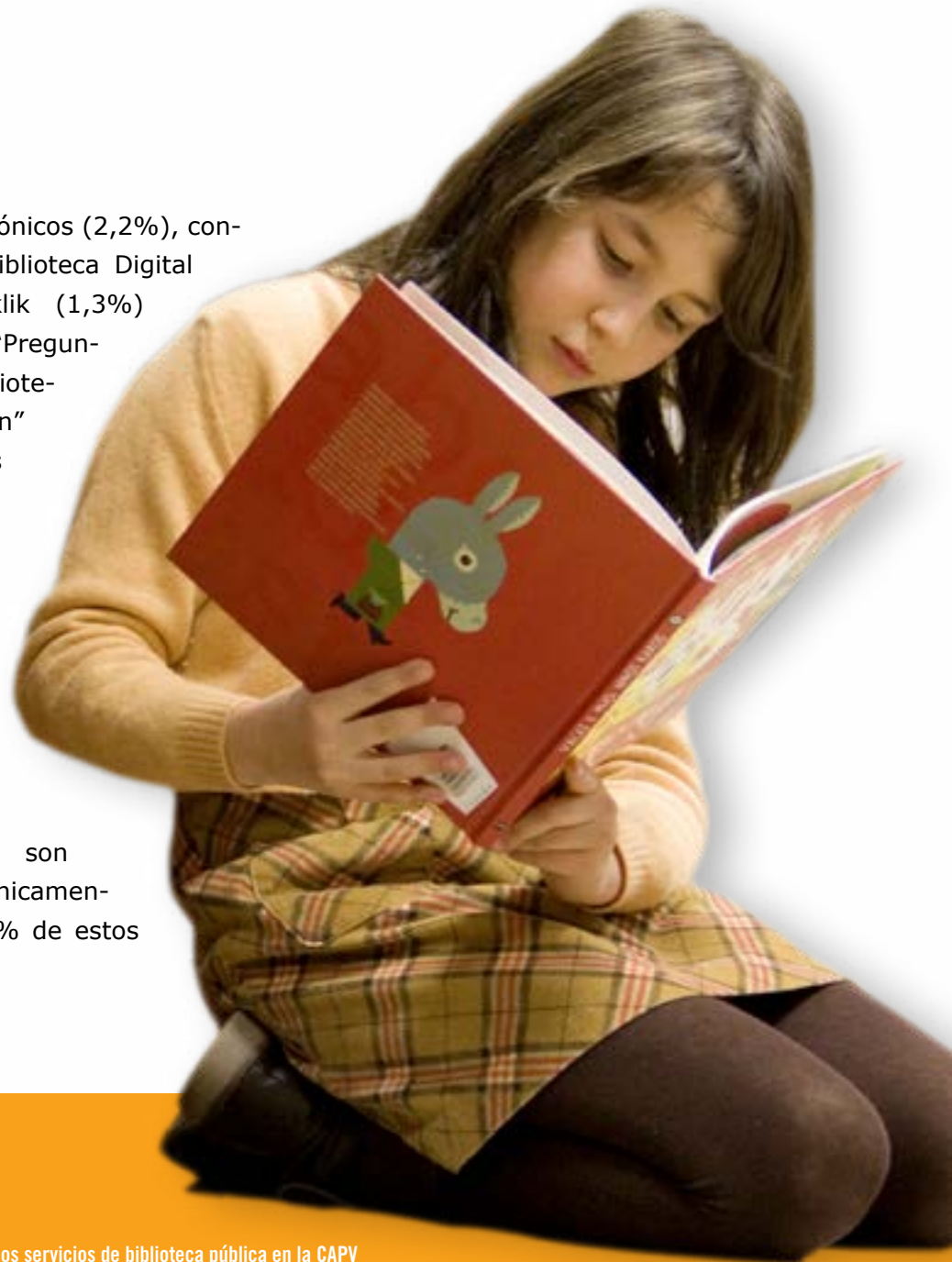
Las **actividades culturales o de promoción de la lectura** programadas por las bibliotecas tienen entre los usuarios de 13 o más años de la CAPV un impacto moderado: apenas una tercera parte declara haber participado o asistido en el último año a exposiciones, presentaciones, coloquios, cuentacuentos, cursos o talleres, representaciones escénicas, encuentros con autores...

Solo uno de cada cuatro usuarios (24,2%) de las bibliotecas de la CAPV declara utilizar los **servicios que estas ofrecen en internet**. Destacan netamente las consultas al catálogo en línea, que realiza el 72,8% de dicho colectivo; y, en segundo lugar, las gestiones con

la biblioteca, tales como la renovación de préstamos o las reservas. En ambos casos se trata en buena medida de servicios en línea que complementan o renuevan la forma de prestar y utilizar servicios tradicionales y presenciales de las bibliotecas.

El resto de servicios en internet tiene índices de uso mucho más reducidos: solo uno de cada diez de estos usuarios utiliza servicios de alerta (novedades, recomendaciones...) o consulta en internet información sobre la biblioteca y sus servicios; y, en porcentajes inferiores al 10%, aparecen las consultas a la agenda de actividades (6,6%), a enciclopedias digitales o bases de datos (5,2%), a información local elaborada por la biblioteca (2,5%), la descarga de contenidos como audiolibros, imágenes

o libros electrónicos (2,2%), consultas a la Biblioteca Digital Vasca-Liburuklik (1,3%) o al servicio "Pregunte, las bibliotecas responden" (1,4%). Las herramientas de comunicación social (correo-e, facebook, twitter...) para comunicarse con la biblioteca son utilizadas únicamente por el 3,8% de estos usuarios.

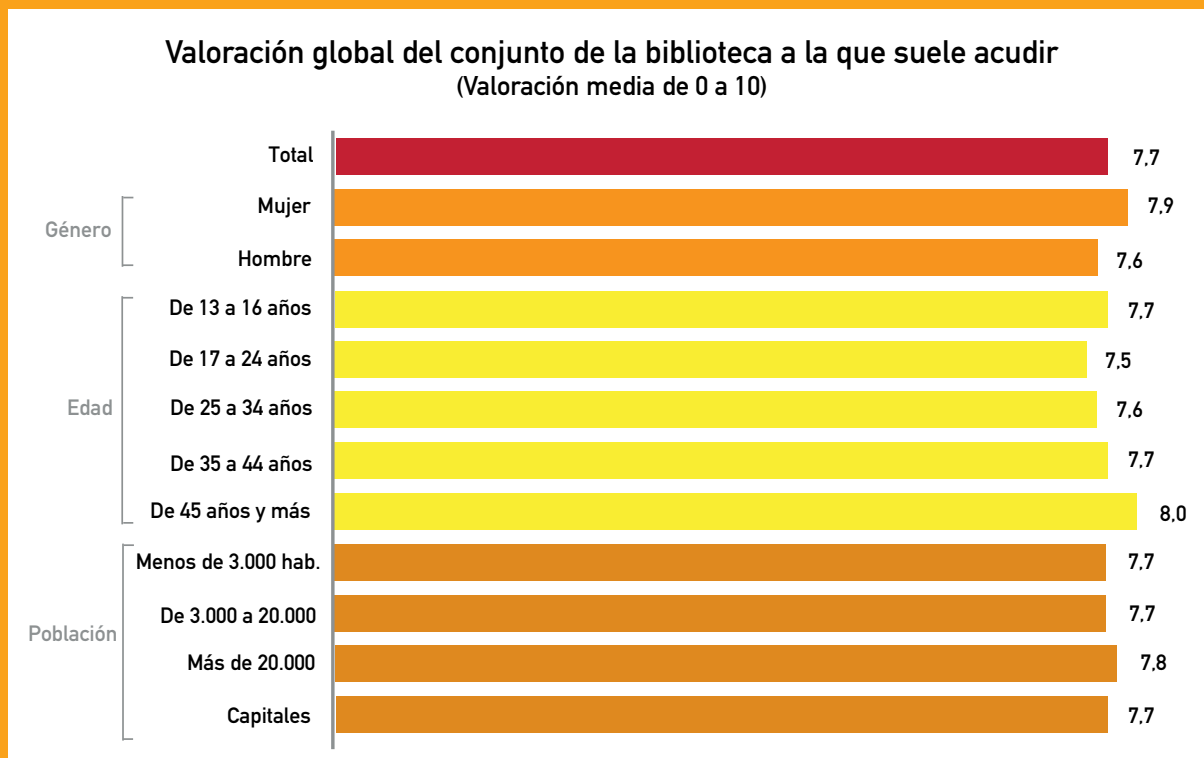


La imagen de la biblioteca

La valoración de los usuarios y de los expertos

La población de 13 y más años de la CAPV considerada usuaria de bibliotecas otorga una valoración notablemente positiva a la biblioteca a la que suele acudir, con un promedio general de 7,7 en una escala de 0 a 10.

Tan solo el 1,4% de los usuarios le otorga un 'suspenso' (suma de los valores de 0 a 4), mientras que seis de cada diez (59,0%) le conceden una valoración muy alta o alta (suma de 8, 9 y 10). Además, la valoración media apenas presenta diferencias entre los distintos perfiles, salvo la tendencia a dar una valoración algo más positiva por parte de la población femenina y de las



Base: Total población usuaria de bibliotecas de la CAPV

personas de 45 o más años, o la tendencia a una valoración algo más crítica entre los jóvenes de 17 a 24 años.

Esta buena valoración global sobre el conjunto de la biblioteca está sustentada en un elevado grado de satisfacción

con la mayoría de los aspectos concretos por los que se ha solicitado una valoración en este estudio.

Tres son los aspectos mejor valorados, con un promedio de 8 o superior: dos hacen referencia a elementos físicos o

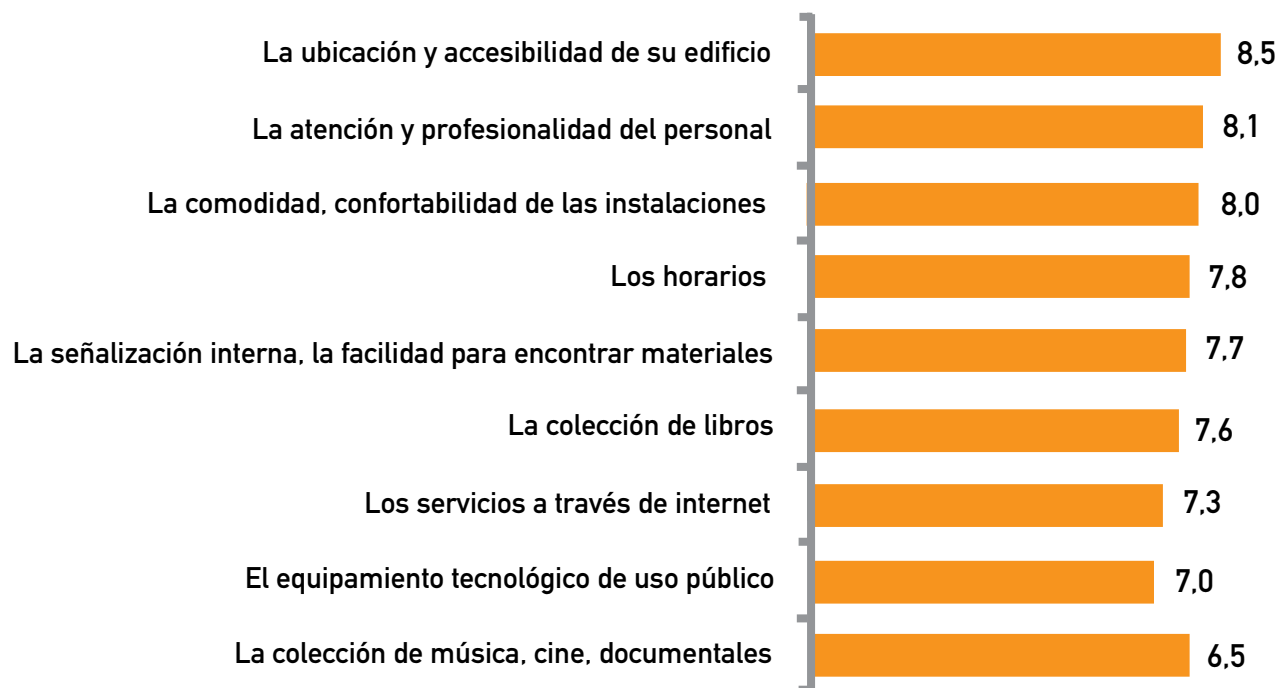
infraestructurales, como son la **ubicación y accesibilidad** del edificio y la comodidad y **confortabilidad de las instalaciones**; el otro se refiere a uno de los activos más importantes de la red bibliotecaria de la CAPV, la **atención y**

profesionalidad del personal

que tiene a su cargo el servicio. En el extremo opuesto, la valoración más baja la registra la colección de música, cine, documentales...

Hay que destacar el amplio consenso en estas

Valoración de aspectos concretos de la biblioteca a la que suele acudir (Valoración media de 0 a 10)



Base: Total población usuaria de bibliotecas de la CAPV

valoraciones entre los distintos perfiles estudiados. Tan solo cabe señalar, al igual que en el caso de la valoración global, que las mujeres tienden a dar una valoración más positiva que la de los hombres, y que las valoraciones

más bajas tienden a otorgarlas los jóvenes entre 17 y 24 años. Y conviene tener presente que los aspectos con la valoración más baja (la colección audiovisual, el equipamiento tecnológico de uso público y los servicios a través

de internet) han tenido un significativo porcentaje de encuestados que no los valoraron, optando por la opción 'no sabe/no contesta'.

Resulta especialmente relevante el alto grado de coincidencia entre la valoración concedida por los usuarios y la opinión de los profesionales participantes en el panel de expertos a la hora de identificar y valorar los puntos fuertes de las bibliotecas públicas de la CAPV, lo que sin duda refuerza ambas perspectivas. Si en el caso de las valoraciones de los usuarios, estos tenían que puntuar distintos aspectos de una lista cerrada, los elementos valorados de los expertos proceden de una lista elaborada a partir de sus respuestas a un primer cuestionario totalmente abierto, por lo que se añaden matices de interés (el compro-

Fortalezas de las bibliotecas públicas de la CAPV (Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
La existencia de una amplia red de bibliotecas, con presencia en casi todos los municipios y barrios.	8,6	83,3%
Un colectivo profesional con un alto grado de implicación.	8,3	70,0%
Disposición de un amplio catálogo colectivo en línea.	8,0	60,0%
Una buena interacción social y un nivel de satisfacción de los usuarios bastante alto.	8,0	63,3%
Buenas prácticas de trabajo en red en algunos ámbitos, como el préstamo interbibliotecario.	7,8	60,0%
Instalaciones modernas y bien ubicadas.	7,5	50,0%
Disponen de colecciones amplias y actualizadas.	7,5	44,8%
Un buen nivel en el fomento de la lectura.	7,4	53,3%

Fuente: Panel de expertos

miso de los profesionales con el servicio, la interacción social con los usuarios, el catálogo colectivo en línea...) o aspectos nuevos (el trabajo en fomento de la lectura, determinadas prácticas de trabajo en red...).

El panel de expertos también ha permitido señalar y valorar las que, en su opinión, son las principales debilidades de las bibliotecas públicas de la CAPV en la actualidad.

Entre los expertos, aquellos que pertenecen al ámbito bibliotecario han sido más críticos a la hora de valorar la importancia de debilidades como el escaso reconocimiento institucional a las bibliotecas, la escasez de recursos humanos en los servicios centrales o el déficit en la formación de los profesionales de las bibliotecas.

Debilidades de las bibliotecas públicas de la CAPV (Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
El escaso reconocimiento del papel de las bibliotecas por parte de las administraciones y responsables políticos se traduce en una política bibliotecaria deficiente y sin planificación a medio y largo plazo.	8,6	80,0%
Escasa cooperación de las bibliotecas con otras instituciones y entidades locales (educativas, culturales, sectoriales...).	8,4	80,0%
Las bibliotecas tienen una escasa proyección pública en la sociedad.	8,1	66,7%
Los escasos recursos humanos y técnicos de los servicios centrales de la Red imposibilitan el liderazgo y planificación necesarios.	8,0	56,7%
Poca adecuación entre los servicios ofertados y las necesidades reales de los ciudadanos.	7,9	60,0%
Una formación profesional insuficiente, en parte debida a la ausencia de estudios universitarios para el sector en las universidades vascas.	7,3	40,0%

Fuente: Panel de expertos

Funciones o roles de las bibliotecas públicas

La información, la educación y la cultura han sido los ejes que han orientado tradicionalmente los servicios de las bibliotecas públicas. En el panel de expertos, se solicitó a los participantes que concretaran esas funciones o roles generales de las bibliotecas, valorando su importancia en la actualidad y en el futuro.

La **función educativa** es reconocida por la casi totalidad de participantes en el panel de expertos, que le otorgan una importancia en el futuro bastante mayor que la que tiene en la actualidad. En esta función educativa, los expertos distinguen distintos aspectos, todos ellos de importancia creciente:

- apoyo a la educación formal;
- la biblioteca como espacio de formación y aprendizaje continuo en todas las edades;
- alfabetización informacional y digital;
- colaboración con las bibliotecas es-

colares y los centros educativos.

La **función informativa** se formula comúnmente como “acceso a la información y al conocimiento”, un papel importante en la actualidad y que continuará teniendo su importancia en el futuro. Entre las distintas perspectivas que se señalan, cabe resaltar la importancia que en el futuro se prevé para:

- una información seleccionada y de calidad, orientando al usuario siempre que sea necesario;
- información general y, especialmente, la información sobre la comunidad local;

- información “sea cual sea su soporte y formato”, incluso formatos especiales y no frecuentes;
- acceso de forma presencial y a través de internet.

El “**acceso a la cultura**”, el desarrollo cultural de individuos y colectivos, se complementa y fusiona con la visión de la biblioteca como un centro de recursos para el **ocio y el tiempo libre**, poniendo el énfasis en el carácter igualitario y redistributivo de dicha función, en la igualdad de oportunidades, así como en la cohesión intercultural. Según los expertos consultados, la importancia que esta función ha tenido tradicionalmente en las bibliotecas se mantendrá en los próximos años.

Los participantes reconocen la importancia que al **fomento de la lectura** se le viene dando en las bibliotecas públi-

cas, coincidiendo mayoritariamente en que esa importancia debe continuar en el futuro. Así pues, las bibliotecas deben insistir en:

- crear y consolidar hábitos de lectura, tanto en soportes tradicionales como en los nuevos entornos digitales;
- informar, orientar y facilitar el acceso a soportes de lectura;
- desarrollar capacidades de lecto-escritura;
- constituirse en un espacio para compartir la lectura.

Se resalta así mismo el papel de la biblioteca como **institución que conserva y divulga** el patrimonio cultural, especialmente el registrado en soportes de lectura. Partiendo de la importancia concedida tradicionalmente a esta fun-

ción, la perspectiva en el futuro varía en función de dónde se ponga el énfasis:

- tendrá más importancia el rol de la biblioteca como generadora, conservadora y divulgadora de contenidos de ámbito local, en especial en formato digital;
- disminuirá la importancia de su papel en la conservación de colecciones, de materiales raros, valiosos o antiguos, en la salvaguarda, en fin, del patrimonio bibliográfico.

Los participantes en el panel ponen de relieve una función a la que aún no se le concede la importancia que debería tener y que tendrá en el futuro: el papel de la biblioteca como **espacio de socialización y de encuentro**. Directamente vinculada a la comunidad local, la biblioteca deberá funcionar como

un foro, una plaza pública de "encuentro entre diferentes", un "equipamiento relacional", un "centro comunitario que vertebra la cohesión social", que permite el encuentro intergeneracional y la socialización de las minorías.

Valores de futuro de las bibliotecas

Las bibliotecas públicas se han identificado tradicionalmente con determinados valores democráticos, como el acceso igualitario a la cultura y la información, el apoyo a las poblaciones desfavorecidas y a las minorías...

Para completar la imagen y visión de las bibliotecas, se solicitó a los participantes en el panel de expertos que identificaran valores actuales o tradicionales de las bibliotecas públicas que pueden situarlas en los próximos años como un servicio público importante y de calidad para los ciudadanos. Sus respuestas abiertas a un primer cuestionario permitieron sintetizar y puntuar en un segundo momento los siguientes valores:



Valores actuales de las bibliotecas públicas de la CAPV con proyección de futuro (Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
Ofrecer el acceso a la información, el conocimiento y la cultura a todos los ciudadanos sin discriminación, con carácter universal, libre y básicamente gratuito, garantizando así la igualdad de oportunidades.	9,5	83,3%
Ser una institución facilitadora, mediadora, orientadora... en la sociedad de la información, que organiza y ofrece al ciudadano la información o el conocimiento que precisa, al margen del medio o soporte en que esté y al margen de criterios comerciales o ideológicos.	8,8	76,7%
Ser una institución comprometida con los ciudadanos como lectores, apoyando sus hábitos y competencias de lectura y escritura, tanto en los soportes tradicionales como en los nuevos dispositivos y tecnologías.	8,7	80,0%
Ser en el municipio un servicio central, aglutinador o partícipe de primera línea en el conjunto de la oferta cultural, informativa y de formación no académica del municipio.	8,7	80,0%
Ser un servicio imprescindible para la información local y comunitaria, potenciador y garante de la integración de lo local en lo global.	8,4	76,7%
Ser una institución educativa imprescindible para los ciudadanos en sus necesidades de aprendizaje a lo largo de toda la vida, con especial atención a la alfabetización informacional de todas las personas y con un apoyo eficaz a estudiantes y centros educativos.	8,4	70,0%
Ser un espacio social de encuentro, convivencia e intercambio de culturas, lenguas, grupos sociales y generaciones distintas.	8,4	76,7%
Atender de manera especial las necesidades de las minorías, de los colectivos especiales o desfavorecidos, facilitando la inclusión y la integración.	8,3	70,0%
Ser un símbolo de una sociedad avanzada y desarrollada, realizando una apuesta decidida por la innovación tecnológica y por la gestión participativa de los servicios.	7,9	53,3%

Fuente: Panel de expertos

El público objeto

Todos los sectores consultados manifiestan un elevado grado de acuerdo con el criterio de que 'las bibliotecas son para todas las personas', principio que se considera válido en la actualidad y válido para el futuro.

La población considerada no usuaria le otorga a esta afirmación una valoración media de 9,7 (en una escala de 0 a 10). El 85,3% de este colectivo manifiesta un acuerdo total (valoración, 10), en mayor medida conforme aumenta la edad del entrevistado.

En todas las demás propuestas, más de la mitad de los encuestados manifiesta un desacuerdo sin paliativos (puntuación 0). Siguen por orden de valoración las propuestas de que las bibliotecas 'son para estudiantes' (valoración media, 3,1) o 'son para niños y jóvenes' (2,8), gracias a la alta puntuación que le otorga un reducido grupo de adolescentes y jóvenes. Aún más baja es la puntuación obtenida por las afirmaciones de que las bibliotecas 'son para per-

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

sonas con pocos recursos económicos' (2,6) o 'son para gente culta, eruditos' (2,0).

También recibe un consenso abrumador la valoración de un ítem que apuntaría hacia el futuro y cuya formulación recibe el mayor índice de **desacuerdo: 'hoy las bibliotecas son innecesarias, está todo en internet'**. Es un supuesto con el que no están de acuer-

do ni siquiera los más jóvenes (tres de cada cuatro encuestados menores de 24 años le conceden una puntuación de 0 a 4) y que entre el conjunto de los entrevistados obtiene una valoración media de 1,6 (en una escala de 0 a 10).

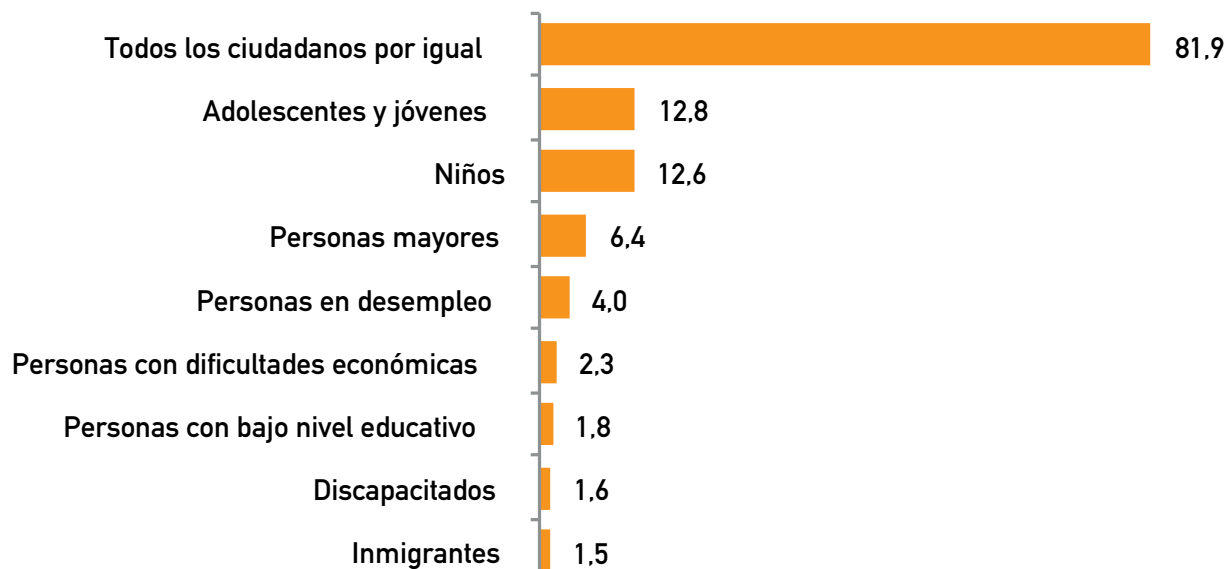
El **criterio igualitario sobre el público** al que están destinadas las bibliotecas se pone también de manifiesto entre las personas consideradas usuarias

de bibliotecas al preguntarles por los sectores que, en su opinión, deberían ser fundamentales para orientar el servicio en los próximos años.

Las diferencias que pueden señalarse en estas opiniones, en función de los distintos perfiles, son escasas, aparte de una ligera tendencia a primar al colectivo propio en la elección.

Garantizar la **universalidad del servicio**, independientemente del lugar de residencia, es también una opinión clara entre la mayoría de los expertos consultados, muchos de los cuales ponen de relieve la oportunidad que **internet y las tecnologías** actuales ofrecen para lograr tal objetivo.

Colectivos fundamentales para las bibliotecas en los próximos años.
(Respuesta múltiple, porcentajes)



Base: Total población usuaria de bibliotecas de la CAPV

“Las nuevas tecnologías e Internet, de hecho, pueden ser una ayuda para mejorar a este respecto, cuando se trata de atender a usuarios que vivan en lugares periféricos o pequeños pueblos. Además, el servicio que ofrezcan bibliotecas con más recursos deberá complementar los de lugares más pequeños que estén en su área de influencia”.

Varios señalan también que se debe garantizar a todas las personas el acceso, cuando menos, a la paleta de servicios que se considere básica, incluso apuntan la posibilidad de establecer servicios complementarios entre las distintas bibliotecas de una red urbana o comarcal.

No falta, sin embargo, quien pone en duda la posibilidad de disponer de “una biblioteca suficientemente dotada en todas partes”, o quien sugiere servicios móviles o de extensión bibliotecaria.

En cuanto a los sectores de público que se deberían considerar prioritarios para orientar los servicios de biblioteca pública en los próximos años, los expertos coinciden mayoritariamente en señalar al **público infantil** y al **público adolescente y juvenil** como sectores más importantes.

Se pone de relieve la proyección de

futuro que tienen estos sectores y el peligro de que abandonen el uso de la biblioteca a partir de cierta edad, especialmente cuando acaban la educación obligatoria y no siguen con estudios superiores.

También es mayoritaria la opinión de contemplar de manera especial a los colectivos de **públicos desfavorecidos**, entre los que se mencionan a las personas desempleadas o a los inmigrantes y, en general, a personas con necesidades de formación fuera del ámbito educativo oficial. Muchos señalan así mismo a las **personas mayores**, cuya importancia social y demográfica va en aumento en la CAPV y que en general acceden a la edad de jubilación con niveles culturales y educativos mayores que los de generaciones anteriores.

Entre los posibles colectivos prioritarios para las bibliotecas, algunos expertos señalan también a la **población femenina adulta**, en especial aquellas mujeres sin ninguna cualificación profesional o a las mujeres jóvenes con hijos en edad escolar. Y de forma significativa,

otros insisten en las personas adultas por encima de los 30 o 35 años, para quienes las bibliotecas pueden prestar servicios en su desarrollo profesional o laboral.

Con todo, también se advierte de la conveniencia o necesidad de que cada biblioteca o cada municipio defina en cada momento sus prioridades concretas en lo que se refiere al público objeto de las bibliotecas, insistiendo en la necesidad de realizar estudios de usuarios y en que “no sería real ni útil definir un único perfil de usuario para todas las bibliotecas de la CAPV”.

Por último, la mayoría de los expertos consultados considera que es tan importante que la biblioteca trabaje por **ampliar el porcentaje de usuarios**, como por dar **servicios a los colectivos desfavorecidos**, esforzándose

por hacer compatibles ambas líneas estratégicas. En cada caso concreto, podrá haber reparto de responsabilidades entre bibliotecas, o colaboraciones con otras entidades e instituciones asistenciales.

“Hay que trabajar para ser instituciones que, por su carácter público, deben responder, prever las necesidades de los ciudadanos, de manera que puedan ofrecer mejores servicios. El porcentaje de usuarios subirá como consecuencia de ello. Por otro lado, no cabe duda alguna en que debe dar servicios a los colectivos que más necesidades tienen, ya que éstos suelen ser los que menos posibilidades tienen de ver cumplidas sus necesidades de formación, ocio e información. Una sociedad democrática debe garantizar estos servicios o principios”.

Mirando al futuro

Oportunidades y amenazas

Además de haber solicitado a los expertos participantes en el panel sobre servicios bibliotecarios que identificaran fortalezas y debilidades de las bibliotecas públicas de la CAPV en la actualidad, se les pidió que identificaran oportunidades y amenazas para el futuro de las mismas. Sus respuestas en un primer cuestionario, permitieron sintetizar los siguientes ítems, sobre los que se solicitó una valoración, puntuando de 0 a 10.

Cabe señalar que buena parte de estas oportunidades se basan en potencialidades que tienen las bibliotecas y sus profesionales o que tiene la sociedad vasca y que los expertos confían en que puedan desarrollarse para afrontar el futuro con éxito.

Oportunidades de las bibliotecas públicas de la CAPV (Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
El trabajo cooperativo de las bibliotecas y sus profesionales, tanto con otras bibliotecas como con otras instituciones culturales y educativas.	8,5	70,0%
La crisis económica da un valor especial a servicios igualitarios como el de las bibliotecas públicas.	8,1	63,3%
Capacidad inversora de la administración vasca en su conjunto y contexto socioeconómico vinculado a la innovación y al desarrollo tecnológico e industrial.	7,6	41,4%
La creciente necesidad de orientación y asesoramiento en información de los ciudadanos.	7,5	53,3%
Los servicios en internet, de los que Liburuklik y la plataforma de blogs son apuestas de futuro.	7,4	53,3%
El nivel cultural medio-alto de la población vasca.	6,8	33,3%

Fuente: Panel de expertos

El fantasma de la crisis inspira en buena medida las amenazas que se ciernen sobre el futuro de las bibliotecas, junto a dos elementos significativos que hacen referencia a las dificultades para la

cooperación por parte de instituciones y profesionales, y que suponen la otra cara de la moneda de la oportunidad mejor valorada.

Amenazas para las bibliotecas públicas de la CAPV (Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
Los recortes presupuestarios pueden afectar seriamente a los recursos humanos e informativos de las bibliotecas.	9,2	86,7%
La alta dependencia presupuestaria de los ayuntamientos puede ser un peligro en el futuro inmediato que aumente la desigualdad en el servicio entre municipios o que provoque que pequeñas bibliotecas se queden atrás.	8,2	63,3%
La desconfianza o reticencias de algunos sectores profesionales al trabajo cooperativo.	7,9	63,3%
La estructura institucional de la CAPV dificulta la cooperación y la optimización de recursos.	7,3	53,3%
La crisis del libro tradicional frente a los medios audiovisuales o tecnológicos amenaza el funcionamiento de las bibliotecas.	6,4	43,3%

Fuente: Panel de expertos

Objetivos prioritarios para las bibliotecas

Las respuestas del primer cuestionario del panel de expertos sobre las prioridades de futuro de las bibliotecas permitieron sistematizar un conjunto de po-

sibles objetivos generales y específicos para los próximos años. Sobre estos, se pidió a los participantes que valoraran la prioridad que le concedían a cada uno

de ellos.

Objetivos generales y específicos para las bibliotecas públicas de la CAPV en el futuro. (Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
Mejorar los recursos humanos de las bibliotecas:	9,3	92,0%
capacitando permanentemente en nuevas tecnologías	8,9	93,1%
formando en la gestión de usuarios y servicios	8,8	93,1%
estableciendo claramente las categorías laborales y condiciones de contratación de los profesionales	8,2	69,0%
implementando estudios universitarios de biblioteconomía en la UPV	7,5	51,7%
Potenciar el papel educativo de las bibliotecas:	9,2	88,5%
con servicios de alfabetización informacional y formación de usuarios	9,0	93,1%
con recursos para la formación a lo largo de toda la vida	8,9	89,7%

Fuente: Panel de expertos
(Continúa en página siguiente)

Objetivos generales y específicos para las bibliotecas públicas de la CAPV en el futuro. (Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
Mejorar la imagen de las bibliotecas:	8,9	84,6%
mejorando la imagen de las bibliotecas ante los responsables políticos e institucionales	8,9	79,3%
difundiendo una imagen de biblioteca moderna, abierta, cercana y en permanente evolución	8,8	82,8%
aumentando la visibilidad de las bibliotecas ante los ciudadanos	8,7	82,8%
actualizando y difundiendo una nueva imagen de la biblioteca y de sus retos actuales entre los propios profesionales y empleados	8,6	79,3%
Consolidar la red de bibliotecas y el funcionamiento en red:	8,9	92,9%
mejorando la cooperación interinstitucional	8,9	82,8%
desarrollando la coordinación y cooperación horizontal entre bibliotecas	8,7	89,7%
definiendo y fortaleciendo los servicios centrales	8,5	71,4%
estableciendo el carné único para toda la red	8,5	69,0%
con una mayor implicación del Gobierno Vasco	8,5	65,5%
desarrollando consorcios para la adquisición de fondos	8,4	75,9%
desarrollando consorcios para la prestación del servicio	8,2	69,0%
delimitando las competencias y funciones de las instituciones y de sus centros bibliotecarios	7,5	46,4%

Objetivos generales y específicos para las bibliotecas públicas de la CAPV en el futuro. (Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
Reforzar la presencia y los servicios en internet:	8,8	79.3%
mejorando y enriqueciendo la consulta al catálogo	8,6	75.0%
potenciando servicios para web móvil	8,6	86.2%
digitalizando y difundiendo el patrimonio local	8,5	85.7%
potenciando servicios de web social	8,5	86.2%
Mejorar el equipamiento técnico y tecnológico:	8,7	92.0%
mejorando y adaptando al servicio las conexiones	8,4	89.7%
actualizando periódicamente los equipos y dispositivos de uso público	8,3	82.8%
incorporando dispositivos móviles como herramienta de trabajo	8,2	72.4%
diversificando los equipos ofertados a los usuarios	8,1	72.4%
Mejorar los sistemas de gestión de las bibliotecas:	8,6	64.0%
con procesos de planificación estratégica	8,1	58.6%
con estudios de usuarios sistemáticos	7,7	55.2%
con sistemas de calidad homologados	7,6	44.8%

Una visión de futuro

Para los usuarios de las bibliotecas de la CAPV, los motivos vinculados al ocio y al tiempo libre son los más valorados como justificación para acudir a las bibliotecas. Le siguen en orden de importancia y con valoraciones muy cercanas los estudios o la formación y la necesidad de informarse de algo concreto o de buscar información en general.

Al colectivo de usuarios de bibliotecas se le solicitó que hiciera una reflexión sobre cómo deberían ser las bibliotecas en el futuro, planteándoles varios enfoques para su validación, mediante la puntuación de su nivel de acuerdo con cada 'visión' en una escala de 0 a 10.

En sus respuestas se ha detectado un elemento en el que se concita un elevado nivel de acuerdo entre el conjunto de personas usuarias, independientemente de su género, edad o municipio de residencia. Es la formulación de que 'los servicios básicos de las bibliotecas

deberán **seguir siendo gratuitos**', que obtiene una valoración media de 9,2, con más de un 90% de respuestas que están bastante o totalmente de acuerdo. En correspondencia, apenas uno de cada diez se muestra de acuerdo con que las bibliotecas cobren una cuota anual por su uso (9,7% con puntuaciones de 7 a 10 y media de 2,1); y un porcentaje no mucho mayor se muestra dispuesto a pagar por el uso de determinados servicios bibliotecarios (media de 3,3 y 17,2% con valoraciones de 7 a 10).

Cerca de la mitad de los usuarios se muestra de acuerdo con que en el futuro haya más bibliotecas (47,5% en total o bastante de acuerdo, con puntuaciones de 7 a 10, media 6,1); y casi dos terceras partes creen que serán 'más tecnológicas' (63,9% con puntuaciones de 7 a 10, media 7,1). Pero hay un rechazo generalizado a que se cierren bibliotecas presenciales para convertirse en bibliotecas on line o virtuales (media de 2,5). No llegan a conseguir el 'aprobado' las propuestas de que se conviertan en 'mediatecas' (4,3); que se concentren servicios con equipamientos mejores y de mayor tamaño (4,7) o que se integren en áreas comerciales o de ocio y tiempo libre (4,4).

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

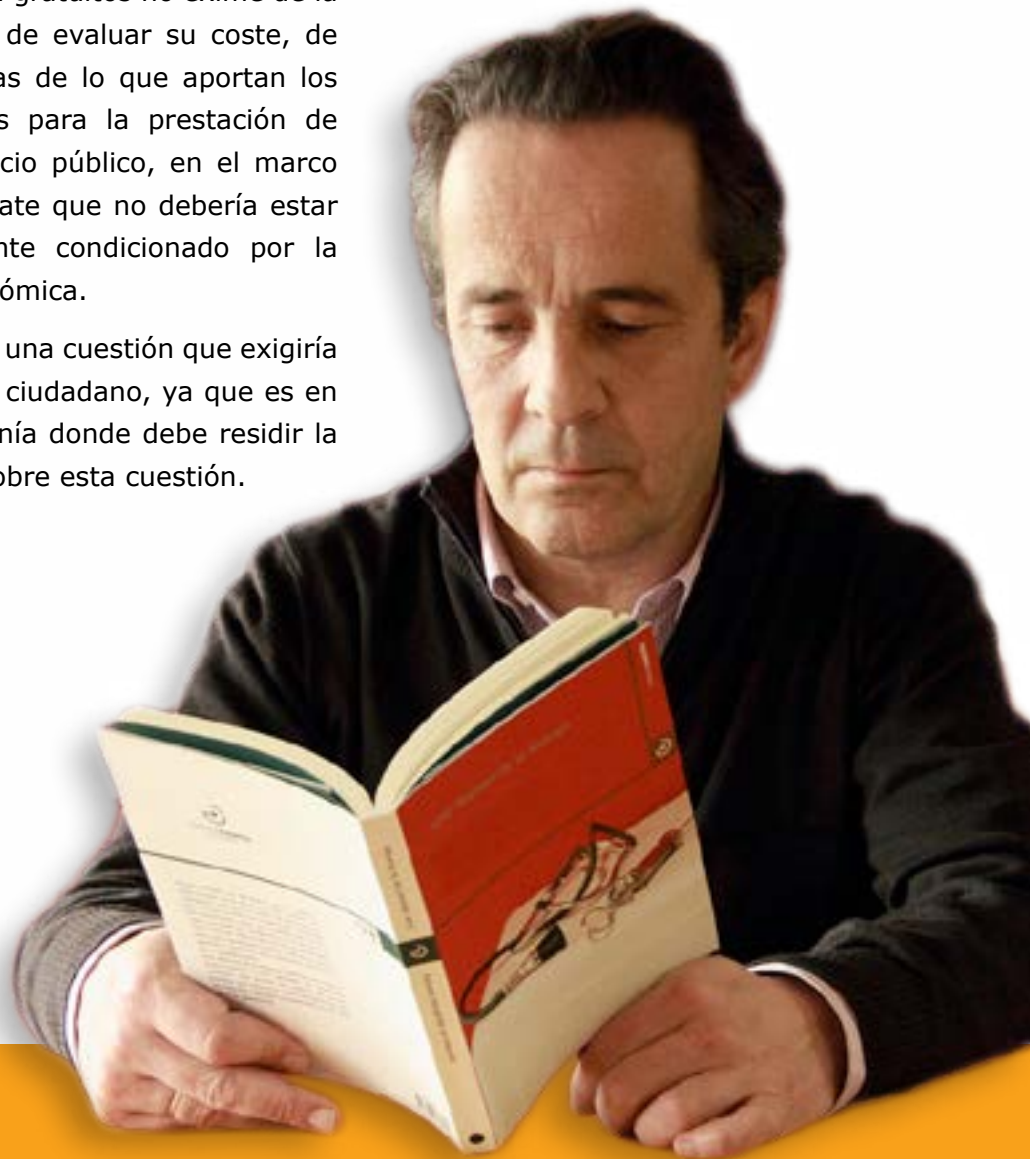
Base: Total población usuaria de bibliotecas de la CAPV

También entre los expertos existe un amplio consenso sobre la **gratuidad de los servicios** de las bibliotecas públicas, especialmente al referirse a los servicios básicos. A partir de ahí, la opinión general es que determinados servicios pueden conllevar un coste para el usuario, mencionándose desde los servicios de reprografía a servicios a la carta o especializados. Algunos, incluso, mencionan la posibilidad de que se establezca una cuota o tasa anual por la condición de socio o usuario. Y, por supuesto, algunos ponen en duda la procedencia de que sean gratuitos, tanto los servicios de biblioteca pública como otros servicios públicos.

En todo caso, se aportan algunas consideraciones de interés:

- Considerarlos gratuitos puede enmascarar la realidad, ya que "... no olvidemos que no son gratuitos, sino pagados de antemano con los impuestos de los ciudadanos".

- El que sean gratuitos no exime de la necesidad de evaluar su coste, de dar cuentas de lo que aportan los ciudadanos para la prestación de cada servicio público, en el marco de un debate que no debería estar directamente condicionado por la crisis económica.
- Se trata de una cuestión que exigiría un debate ciudadano, ya que es en la ciudadanía donde debe residir la decisión sobre esta cuestión.



Transformaciones en el horizonte

La colección y demás recursos informativos de las bibliotecas públicas son todavía la materia prima fundamental de sus servicios. Pero la digitalización, primero, de los contenidos sonoros y audiovisuales y la actual irrupción del libro electrónico están cambiando el paradigma de las bibliotecas y generando no pocas preguntas e incertidumbres.

Desde esta premisa, se preguntó a los participantes en el panel de expertos qué transformaciones les parecían previsibles o creían que deben afrontar las bibliotecas en las



Transformaciones necesarias en los recursos informativos de las bibliotecas de la CAPV (Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
En el futuro habrá a la vez un equipamiento físico y un espacio virtual, servicios en internet y presenciales, colecciones analógicas y digitales.	9,2	89,3%
Las bibliotecas deben ofrecer el préstamo en línea de libros y otros materiales digitales.	8,9	92,9%
Debería centralizarse la compra de libros electrónicos y el acceso a recursos en línea de calidad	8,8	78,6%
La Red de Lectura Pública debe disponer de una plataforma para gestionar el préstamo y descarga en internet de libros y otros materiales.	8,7	71,4%
Las bibliotecas deben insistir en la recopilación, conservación, digitalización y difusión de fondos locales.	8,5	78,6%
Es imprescindible el fortalecimiento de la Red para el desarrollo de colecciones (físicas y digitales) compartidas de cara al usuario.	8,5	75,0%
El valor de las bibliotecas no será tanto facilitar el acceso a materiales como seleccionar, orientar y poner en valor materiales de calidad.	8,4	78,6%
Los usuarios deben tener una mayor participación en el desarrollo de las colecciones.	8,4	64,3%
Las bibliotecas deben crear colecciones digitales compiladas por los usuarios.	7,9	60,7%
La colección en sus dos modalidades, física y virtual, seguirá siendo el eje de la biblioteca.	7,3	46,4%
Actualmente las bibliotecas deberían ofrecer en préstamo portátiles y otros dispositivos de lectura y trabajo intelectual.	7,2	42,9%

Fuente: Panel de expertos

políticas de colecciones y en el acceso a la información desde las bibliotecas públicas. Posteriormente se les solicitó una valoración de los distintos enunciados que sintetizaban sus respuestas. La

dialéctica entre servicios presenciales y servicios virtuales es una realidad viva que obliga a repensar los espacios, su distribución interna y en el territorio, los equipamientos. Como conocedores de

esta problemática, también se preguntó a los expertos por las transformaciones que son previsibles en los espacios y equipamientos de las bibliotecas públicas en los próximos años. He aquí la

Transformaciones necesarias en los espacios de las bibliotecas de la CAPV (Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
Deberán dedicarse espacios para la lectura o el trabajo individual y a la vez para el encuentro o el trabajo en grupo, espacios con silencio y espacios con 'ruido'.	9,0	92,9%
Deberán ser espacios flexibles, multifuncionales, adaptables a distintas actividades...	9,0	85,7%
Espacios que aumenten la accesibilidad a cualquier material o tecnología comunicativa, incrementando la autonomía de los usuarios y la interrelación entre ellos.	9,0	92,9%
Espacios cómodos, atractivos, informales...	8,6	85,7%
Los espacios ya no se organizarán por secciones o salas según los soportes, sino en función del usuario y las actividades que pueda realizar (formación, ocio, creatividad, encuentro...).	8,2	71,4%
El espacio físico se deberá replantear en función de los servicios virtuales que se presten y de los otros equipamientos de la localidad.	8,1	67,9%

Fuente: Panel de expertos

síntesis de sus respuestas y su posterior valoración.

En las respuestas abiertas de los expertos, se manifestaba un consenso ma-

yoritario en que se reducirá el espacio dedicado a estantes o almacenamiento y a puestos de lectura tradicionales... pero había un amplio abanico sobre los

espacios que deberían aumentar, por lo que se insistió en solicitar su opinión de manera más concreta.

Espacios que deberían aumentar en las bibliotecas de la CAPV (Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
Espacios para el ocio y actividades culturales.	9,3	92,0%
Áreas dedicadas a formación y aprendizaje (individual o colectivo).	8,9	93,1%
Espacios informales para el encuentro.	8,2	69,0%
Áreas dedicadas a equipamientos tecnológicos y materiales multimedia.	7,5	88,5%
Espacios para la creatividad.	8,9	89,7%
Espacios para la difusión audiovisual.	8,9	84,6%

Fuente: Panel de expertos

Los servicios bibliotecarios ahora y en el futuro

Uno de los objetivos vertebrales de este estudio ha sido conocer la opinión de la población de la CAPV, usuaria o no usuaria de bibliotecas, así como de los expertos, sobre los servicios concretos que prestan las bibliotecas públicas.

Se les ha pedido que identificaran aquellos servicios que en su opinión pueden llegar a desaparecer en el futuro, o mantenerse de manera residual; aquellos otros cuya importancia, por el contrario, piensan que irá en aumento; servicios que actualmente no se prestan pero creen o les gustaría que se implantaran en un futuro cercano; los servicios que, en definitiva, harían a las bibliotecas más atractivas e incentivarían su uso entre la población.

Una cuestión previa que se planteó a los participantes en el panel de expertos fue si la universalidad del servicio implica una misma **paleta de servicios** para todas las bibliotecas de una red o sistema. El criterio general es que cualquier

ciudadano debe tener acceso al conjunto de los servicios bibliotecarios desde cualquier biblioteca o punto de servicio de la red. Para ello hay dos elementos que resultan claves: el funcionamiento en red y de la Red y el aprovechamiento de internet y las tecnologías de información y comunicación. Se plantea, por tanto, una paleta de servicios básicos comunes y planificados de manera común, y a partir de ahí, cada biblioteca debe ofrecer servicios personalizados, configurando un perfil o personalidad propia.

La opinión de la población de la CAPV usuaria de bibliotecas sobre los servicios de estas, acerca de su importancia actual y en el futuro, sitúa un primer

planteamiento o punto de partida.

Teniendo en cuenta el **alto índice de abstenciones** en estas preguntas (44,8% y 30,4% de Ns/Nc), el mayor nivel de acuerdo (20,3%) se produce en considerar que en el futuro no va a desaparecer ninguno de los servicios actuales. Y entre los que consideran que aumentará su importancia, los mayores porcentajes de centran en los servicios relacionados o basados en nuevas tecnologías. Cerca de la décima parte de los encuestados (8,6%) considera que puede desaparecer el servicio de préstamo, si bien un porcentaje ligeramente inferior (7,9%) considera que aumentará su importancia. En proporciones aún más bajas, se resalta la importancia para el futuro de los servicios de apoyo a la educación y la formación y la programación cultural para todo tipo de públicos. Por último, un reducido grupo de encuestados señala, de manera

Servicios actuales de las bibliotecas públicas que en el futuro **pueden desaparecer
y servicios actuales **cuya importancia aumentará** en el futuro**

(Posibilidad de señalar hasta tres. Porcentajes)

Servicios que...	...pueden desaparecer	...aumentará su importancia	Servicios que...	...pueden desaparecer	...aumentará su importancia
Préstamo a domicilio de libros y de todo tipo de documentos	8,6	7,9	Servicios a través de Internet	2,1	14,0
Consulta de todo tipo de documentos de la colección de la biblioteca	3,4	1,5	Sección y préstamo de multimedia	5,2	2,0
Acceso a Internet a través de equipos de la biblioteca	0,7	1,4	Sección de hemeroteca	3,2	0,0
Área wifi	1,9	8,4	Los libros en papel	4,3	0,2
Acceso a equipos multimedia con software de uso común	1,4	6,0	Nuevas tecnologías de la información y la comunicación	0,0	16,5
Acceso a recursos digitales en línea	0,0	1,8	La biblioteca como institución	3,0	0,0
Servicio de reproducción de documentos	2,8	0,5	Ningún servicio	20,3	8,0
Servicios de apoyo a la educación formal y servicios formativos	1,1	6,3	Ns/Nc	44,8	30,4
Programación estable de actividades culturales para niños, jóvenes y adultos	2,8	5,9			

Base: Total población usuaria de bibliotecas de la CAPV en el último trimestre

espontánea, la posible desaparición del libro impreso o de las secciones de hemeroteca y audiovisuales.

Para los participantes en el panel de expertos, entre los servicios bibliotecarios que pueden desaparecer en el futuro, es **el préstamo** aquel que obtiene un mayor número de menciones, si bien en todos los casos se refieren al préstamo de documentos analógicos, sean libros, audiovisuales (música, cine...) o cualquier otro tipo de documento en soporte físico. Por tanto, no se trata exactamente de su desaparición sino de su transformación en un servicio de préstamo de contenidos digitales. A la vez, se prevé la sustitución de este préstamo por un sistema, aún sin especificar, de préstamo a través internet, con descargas o sistemas de streaming.

Otros, embargo, piensan que el préstamo de libros en papel se mantendrá durante muchos años, incluso que irá en aumento, lo que unido a los nuevos

sistemas de préstamo de contenidos digitales, redundará en la importancia del servicio de préstamo en las bibliotecas del futuro.

En segundo lugar, los expertos ven bastante probable la desaparición o disminución de los servicios presenciales de **hemeroteca**, de consulta de libros en papel o de audiovisuales, y de los espacios dedicados a estos servicios.

También le ven poco futuro a los servicios de **reprografía** o de reproducción de documentos impresos, así como al servicio de referencia y al catálogo en línea tal como se ha conocido hasta ahora.

Los expertos no albergan muchas dudas con respecto a la transformación de los servicios de **información y referencia**, que parecen tener sus días contados como servicios presenciales y basados en papel o soportes físicos, mientras que se prevé un incremento

de su uso a partir de fuentes en internet y ofertado también a través de internet.

La disponibilidad cada vez mayor por parte de los ciudadanos de **ordenadores y otros dispositivos** en el hogar, en el centro de estudio o de trabajo o allá donde estén, lleva a considerar a algunos expertos que el acceso a ordenadores multimedia con aplicaciones de uso común en las bibliotecas tenderá a desaparecer. Sin embargo son más los que consideran que va en auge el acceso y servicios en la biblioteca basados en el uso de ordenadores conectados a internet, con aplicaciones de uso común y especializadas, en redes wifi, con dispositivos portátiles de lectura y trabajo intelectual y/o entretenimiento.

También hay un amplio número de expertos que prevé una importancia creciente a las **actividades en torno a la lectura**. Se mencionan de manera especial las actividades colectivas y de lectura compartida (sobre todo, clubes de

lectura, pero también charlas, tertulias literarias, encuentros con autores...); los talleres de escritura y de creación literaria; las iniciativas de orientación o asesoramiento sobre lecturas, para las que se reclaman fórmulas que superen las guías de lectura tradicionales...

Y también se insiste en la proyección futura de los **servicios de formación** y/o **aprendizaje a lo largo de toda la vida**. Se habla de la alfabetización informacional, no "únicamente para ser usuarios de la biblioteca, sino para hacer uso intensivo de la información a través de cualquier canal e institución". Sobre la formación a lo largo de la vida, aunque pueda compaginarse con proce-

sos de formación a través de internet o plataformas de e-learning, se señala que "el formato presencial aporta muchas ventajas: 'ocio positivo', conocer a otras personas, compartir aficiones...".



Servicios en internet

Entre los servicios que actualmente ofrecen las bibliotecas públicas, se hizo un apartado especial para aquellos que se prestan a través de internet, solicitando a los expertos consultados su opinión sobre la proyección de futuro que podrán tener.

Los **catálogos** de las bibliotecas concentran el mayor número de menciones, si bien en su mayoría, estas menciones van más allá de que sean catálogos consultables en línea y que agrupen las colecciones de toda la red. Desde distintas perspectivas, se insiste en la necesidad de una nueva generación de catálogos que podríamos denominar 'enriquecidos':

- visualizando la portada, el índice, algún capítulo...;
- con acceso al documento completo o con acceso al préstamo (del documento en formato digital o del ebook);
- "interactivos", con posibilidad de que los usuarios etiqueten, recomienden, critiquen, compartan;

- 'hipervinculado' con la web semántica;
- participativo y social, donde el usuario pueda "comentar, puntuar, subir contenidos, aportar, contactar con otros...", sugerir o recomendar, guardar búsquedas, desideratas, sugerir compras...;
- accesible desde dispositivos móviles.

"Es imprescindible pasar de la mera consulta de una simple ficha al contenido específico del documento, sea libro, mapa, imagen,... etc."

Al catálogo "le falta la dimensión 2.0 (guardar búsquedas, favoritos, expresar opiniones, sugerir...) y la visual (portadas)".

Con la participación activa de los usuarios en el OPAC, "se formarían comunidades sociales, se aprovecharía la inteligencia colectiva del grupo y se empoderaría al lector".

También concita un buen número de menciones la **información local y comunitaria**, cuya perspectiva de futuro es más precisa: se trata de “aglutinar la información local que se halla dispersa”, digitalizarla, publicarla y difundirla, en definitiva, constituir y dar acceso a la biblioteca digital de temas locales en cada municipio.

Así mismo manifiestan un amplio consenso en la importancia que tendrá en el futuro el acceso en línea, desde los servicios en internet de la biblioteca, a los **libros electrónicos y audiolibros**, a música y cine o documentales, a bases de datos y recursos digitales en general.

Los servicios de apoyo a la formación, en el sentido más amplio posible. En opinión de los expertos, deberán incluir tutoriales de uso de los servicios bibliotecarios, materiales para la autoformación o la formación autodidacta, aprendizaje de idiomas, tecnologías y

aplicaciones informáticas, apoyo a la formación reglada...

También se considera hoy imprescindible el ofrecer de manera general la posibilidad de **gestionar por la red cualquier trámite** o servicio con la biblioteca (que sea susceptible de ser gestionado por la red), tales como carnés de usuario, solicitud, reserva o renovaciones de préstamo, préstamo interbibliotecario, consultas y solicitud de información y referencias...

El uso de **redes sociales**, blogs, wikis... no llega a tener una concreción en servicios a los usuarios, más allá de la comunicación con los usuarios y su participación. De forma difusa, para recomendaciones de lectura e información, consultas sobre cualquier tipo de información...

La enumeración de las diversas propuestas recogidas en este apartado, así como en otros de temática complementaria, permite apuntar una consi-

deración general sobre la que existe un amplio nivel de acuerdo: 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, ni de lo manifestado en el panel de expertos ni de las opiniones expresadas por la población encuestada (especialmente las personas usuarias) puede inferirse que esa relación virtual entre el usuario y su biblioteca vaya a sustituir y hacer desaparecer la relación 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.

Nuevos servicios

Algunos de los servicios a través de internet mencionados por su importancia en el futuro ya se prestan, aunque no sea de manera generalizada o necesiten un importante desarrollo.

Por ello, vuelven a aparecer cuando se solicita a los expertos que expongan un listado de **nuevos servicios** que actualmente no se prestan en las bibliotecas públicas y que en el futuro pueden ser demandados y podrían ofrecerse. En el siguiente gráfico se muestra una enumeración de nuevos servicios sugeridos por los expertos, agrupados por color y con letra proporcional al número de menciones.



Préstamo de documentos electrónicos desde internet

Desde el OPAC En condiciones similares al tradicional Acceso a recursos en línea

Recursos para el empleo y autoempleo

Videojuegos

Laboratorios (medialab, fablab, maker spaces..)

Acceso público a servicios tipo Spotify o similares

Acceso a software específico

Plataformas de información multimedia relacionada

Atención e información al usuario mediante herramientas de comunicación sociales

Espacio cultural

Talleres de creación

Fomento de la producción cultural de los usuarios

Servicios a través de dispositivos móviles

Selección y referencia digital

Biblioteca digital de temas locales

Generación y catalogación de recursos digitales públicos

Alfabetización informacional y formación de usuarios

Servicios de apoyo a la formación y/o aprendizaje a lo largo de la vida

Espacios, recursos informativos y equipamientos Tutoriales adaptados al perfiles de usuarios

Fomento de la comunicación y el intercambio de servicios entre los usuarios (ej. repair café)

Biblioteca como punto de encuentro

Zonas de estar que no sean "cero ruido", fomentar la conversación el intercambio informal de información

Guardería Acceso con mascotas Cafetería
Salón de actos

Clubes de lectura y escritura virtuales a través de videoconferencia...

Biblioteca como espacio para cualquier acto relacionado con la literatura

Clubs de lectura profesional

Servicio de digitalización / impresión de materiales bajo demanda

Asesoramiento a autores (locales) para publicar

Publicación de material inédito

Dinamizador de actos populares

Cesión espacio virtual para publicar actividades locales

Sede para la gestación de equipos y laboratorio de ideas

En los cuestionarios realizados a la población de 13 y más años de la CAPV, tanto al colectivo de usuarios como a quienes no lo son, se les leyó una lista de sugerencias que podrían **mejorar**

las bibliotecas públicas o **incentivar acudir a ellas** a quienes no lo hacen, pidiéndoles que le otorgaran una valoración de 0 a 10. De sus resultados, destaca la correlación tan cercana de

las valoraciones otorgadas por usuarios y no usuarios de bibliotecas: ambos colectivos le conceden una importancia similar a las distintas opciones que se les sugieren como posibles mejoras de

Sugerencias que podrían **mejorar** las bibliotecas o que le **animarían a hacer un cierto uso** de las biblioteca de su localidad

(Valoración media de 0 a 10)

	Usuarios	No usuarios		Usuarios	No usuarios
Disponer de una buena oferta de libros de actualidad.	8,7	8,0	Disponer de más horas de apertura (por ejemplo, en las tardes y los fines de semana).	7,4	6,8
Disponer de una mayor oferta de música y cine (CDs, DVDs...) de calidad.	7,9	7,6	Poder participar en eventos y actividades sociales (por ejemplo, presentaciones o firmas de libros, clubes sociales...).	7,1	6,6
Disponer de una mejor dotación tecnológica (por ejemplo, mejor acceso a computadoras e Internet).	7,9	7,6	Que se presten lectores de ebooks y otros dispositivos móviles.	6,8	6,9
Programar actividades para niños y familias.	7,7	7,3	Disponer de una mejor oferta de los servicios de la biblioteca en espacios públicos o comerciales.	5,8	6,5
Participar en formación en el uso de tecnologías y servicios de internet.	7,7	7,6	Disponer de un servicio de cafetería.	4,7	4,9
Ampliar el acceso de servicios a través de internet.	7,6	7,4	Ninguna, no me interesa acceder a una biblioteca.		1,7
Mejorar los servicios de información local (historia local, genealogías...).	7,5	7,3			

Base: Población de 13 y más años de la CAPV usuaria y no usuaria de bibliotecas

las bibliotecas o como incentivos para su uso.

Tanto entre los usuarios como entre los no usuarios, las sugerencias que obtienen una mejor valoración son las que hacen referencia a una **oferta de mejores recursos informativos**: libros buenos y actuales, mayor oferta de audiovisuales y una mejor dotación de recursos informáticos.

Hay, además, un consenso general entre los distintos colectivos en darle a estas opciones la mayor importancia, pudiéndose destacar apenas la valoración más alta que le otorgan los adolescentes a la oferta de audiovisuales y un ligero descenso con la edad en la valoración de las dotaciones tecnológicas.

De todas formas, una buena oferta de **libros de actualidad** es la sugerencia mejor valorada en cualquiera de las variables: en uno y otro género, en cualquier grupo de edad, en poblaciones de

cualquier tamaño, con cualquier nivel de estudios y con cualquier ocupación.

Entre las valoraciones más altas, figuran también las **propuestas relacionadas con internet**: formación en el uso de tecnologías de información y comunicación y ampliar los servicios a través de internet, opciones cuya valoración desciende a partir de los 45 años.

El préstamo de ebooks y otros dispositivos móviles encuentra un mayor interés entre jóvenes y adultos-jóvenes, pero no, curiosamente, entre adolescentes ni entre mayores de 45 años. Y disponer de un servicio de cafetería tan solo tiene un eco significativo entre los más jóvenes y en grandes ciudades.

Aunque con pocas diferencias, **las mujeres** otorgan una valoración media algo más elevada y hay un mayor porcentaje de mujeres que conceden una valoración de 8, 9 o 10 en todas las propuestas (excepto lógicamente, en

la última, en 'Ninguna, no me interesa acceder a una biblioteca'), mostrando una vez más la mejor predisposición del público femenino a la oferta de los servicios de lectura pública.

También las generaciones intermedias (25-44 años) se muestran más interesadas en casi todas las propuestas. Por el contrario, adolescentes y mayores tienen a mostrar una actitud algo más distante.

Las bibliotecas y las tecnologías de información y comunicación

Aunque las tecnologías de comunicación e información son un tema transversal y han estado presentes en numerosas de las cuestiones planteadas a la población entrevistada, usuaria o no usuaria de bibliotecas, y a los expertos consultados, se les dedicó apartados específicos.

En primer lugar, para conocer la opinión de la población usuaria sobre determinados servicios en internet que las

bibliotecas públicas de la CAPV están ofreciendo o pueden ofrecer.

Importancia que le conceden los usuarios a que las bibliotecas... (Valoración de 0,ninguna importancia, a 10, imprescindible)

	Media
...ofrezcan en internet gestionar cualquier trámite a sus usuarios.	8,3
...digitalicen, preserven y difundan la cultura vasca y la cultura de cada localidad.	8,1
...ofrezcan formación en el uso de la información.	7,9
...adapten sus servicios virtuales para dispositivos móviles (teléfonos, tabletas...).	7,1
...estén presentes en las redes sociales (facebook, twitter, tuenti...).	6,5

La posibilidad de que los usuarios puedan gestionar cualquier trámite con la biblioteca a través de internet es considerada como imprescindible o muy importante (valoraciones de 7 a 10) por más de ocho de cada diez encuestados en cualquiera de las variables de edad, género, tamaño del municipio, nivel de estudios... También genera un amplio consenso el que las bibliotecas digitalicen, preserven y difundan la cultura vasca y la cultura de cada localidad, tendiendo a aumentar el interés con la edad y en las ciudades de tamaño medio. Que las bibliotecas ofrezcan cursos o talleres en el uso de la información presenta también un alto interés con mínimas diferencias entre los distintos colectivos,

Base: Total población usuaria de bibliotecas de la CAPV en el último trimestre

si bien son las personas más mayores quienes tienden a darle más importancia. En que los servicios virtuales de las bibliotecas se adapten a los dispositivos móviles se muestran más indiferentes las personas mayores y jubiladas. Pero en que las bibliotecas estén presentes en las redes sociales, coinciden en darle una mayor importancia que la media los adolescentes y, curiosamente, también los mayores y jubilados.

A los participantes en el panel de expertos, se les pidió que trataran de identificar y enumerar **herramientas y servicios tecnológicos y de internet** que pueden ser integrados en las bibliotecas o usados por las bibliotecas para prestar servicio a los ciudadanos. El listado resultante es un amplio abanico que va desde el ya 'tradicional' correo electrónico, a las herramientas que permitan a las bibliotecas reutilizar y servir información de valor añadido a partir de la revolución del open acces, open date, big date... y las licencias abiertas.

“Algunos servicios debieran ser colaborativos, otros debieran estar alimentados por la estructura principal de la red, otros pueden ser obra de una biblioteca concreta... También se debería contar con los usuarios para alimentarlos”.

“Creo que la cosa va en dos direcciones: generación de contenidos por parte de las personas, de las bibliotecas y de las comunidades locales, por una parte; y generación de aplicaciones y herramientas tecnológicas capaces de reutilizar la información en Internet, por otra”.



Tratando de sintetizar y de sistematizar las múltiples aportaciones, el siguiente listado puede servir de guía:

Páginas web

Se reclaman más dinámicas y amigables, como portal de acceso a los servicios que ofrece o integra la biblioteca, información general, acceso al documento, gestiones, tutoriales, noticias...

Servicios de comunicación social, redes sociales y servicios web 2.0

Se plantean como canales de comunicación permanente con el usuario, de difusión de actividades o de novedades bibliográficas, de recomendaciones y recopilaciones de contenidos seleccionados... incluso de creación de bibliotecas digitales multimedia de carácter local. Pero sobre todo, como herramientas en las que los ciudadanos pueden participar (colaborar o tomar la iniciativa) en la selección, divulgación, valoración, generación o gestión de contenidos de todo tipo. Se mencionan el correo electrónico y listas de distribución; Facebook, Twitter, Tuenti y Whatsapp; Flickr, Youtube y similares; wikis, Instagram o Pinterest; servicios de geolocalización, de realidad aumentada tipo Layar, códigos QR...

Plataformas para gestión de contenidos

Se plantea como necesidad imperiosa una plataforma para la gestión de libros electrónicos (préstamo incluido), que puede integrarse o complementar el OPAC y las plataformas o servicios de acceso al documento y a contenidos multimedia: biblioteca digital y Liburuklik, audiolibros, enciclopedias digitales, hemeroteca digital, música y cine... incluyendo el acceso desde bibliotecas a servicios comerciales o 'en la nube' tipo Spotify, 24 Symbols o Filmin.

Plataformas de formación

Herramientas para la formación en línea (e-learning), creación de tutoriales, programas de alfabetización informacional y formación de usuarios...

Creación de contenidos propios

Vinculados a la comunidad local, reutilizando información de internet o reelaborando información de la administración, colaborando con Wikipedia, Wikilocs...

Servicios de difusión y re-difusión de la información

Incluyen boletines, mensajes de noticias y novedades para móviles, canales RSS para agendas de actividades... Redifusión de información para el mundo laboral como oposiciones, ofertas y bolsas de trabajo... Información y ayuda para trámites y gestiones de e-administración...

Acceso y divulgación de innovaciones TIC

Acceso a equipamientos especiales como impresoras en 3D, escáneres de alta definición, salas de videoconferencia, juegos PS o Wii... Presentación y experimentación de prototipos o innovaciones tecnológicas, tablets, smartphones, e-readers... También el uso de smartphones y otros dispositivos móviles como herramienta de trabajo bibliotecario.

o Prestación de servicios a través de web móvil

Incluye servicios específicos para dispositivos móviles y la versión adaptada de otros servicios de la biblioteca por internet.

Bibliotecas y educación

Los participantes en el panel de expertos coincidieron mayoritariamente en resaltar el papel educativo del servicio de biblioteca pública, como se puso de relieve anteriormente al hablar de las funciones y roles de las bibliotecas.

Estrategias para reforzar el perfil formativo de las bibliotecas públicas

(Valoración media de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10		Media	8, 9 y 10
Se debería crear un servicio de coordinación capaz de poner en marcha proyectos y asesorar a las bibliotecas en los servicios educativos.	8,3	67,9%	Es prioritario organizar y orientar los recursos de la biblioteca para favorecer el aprendizaje entre todos los públicos.	7,8	53,6%
Las bibliotecas deberían iniciar de manera prioritaria actuaciones en apoyo a la formación autodidacta en cualquier ámbito del conocimiento.	8,2	71,4%	En los servicios formativos de las bibliotecas debería haber una planificación conjunta para toda la Red.	7,4	42,9%
Disponer de una mejor dotación tecnológica (por ejemplo, mejor acceso a computadoras e Internet).	8,1	67,9%	Las bibliotecas deberían iniciar de manera prioritaria actuaciones formativas en búsqueda de empleo.	7,3	57,1%
Debería disponerse de una plataforma de enseñanza en línea y otros recursos web para el aprendizaje permanente.	8,1	64,3%	Las bibliotecas deberían iniciar de manera prioritaria actuaciones en apoyo a escolares y estudiantes en sus tareas.	7,0	48,1%
Las bibliotecas deberían iniciar de manera prioritaria actuaciones en alfabetización informacional (de manera preferente con población adulta).	7,8	53,6%	Las bibliotecas deberían iniciar de manera prioritaria actuaciones en estudio de idiomas.	6,9	46,4%

Fuente: Panel de expertos

En una primera ronda de consultas, señalaron distintas iniciativas y estrategias que podrían conducir a reforzar esa función, que tradicionalmente no ha tenido una formulación clara en la

CAPV ni en las otras Comunidades Autónomas. En un segundo cuestionario, valoraron una síntesis de las mismas, con el resultado mostrado en el cuadro anterior.

En las intervenciones de los expertos se señalaron así mismo una serie de obstáculos que las bibliotecas públicas deberían superar para desarrollar servicios formativos.

Obstáculos para desarrollar servicios formativos en las bibliotecas públicas (Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
Las instituciones y sus responsables no reconocen las bibliotecas como servicios de formación y aprendizaje.	9,3	92,0%
Los bibliotecarios no están preparados para funciones educativas.	8,9	93,1%
La actitud del sector no favorece un cambio en este sentido.	8,2	69,0%
Las bibliotecas carecen de espacios, instalaciones, recursos informativos o económicos para la formación y el aprendizaje de los ciudadanos.	7,5	88,5%
El papel de la biblioteca como espacio educativo será inalcanzable sin un desarrollo adecuado de las bibliotecas escolares.	8,9	89,7%
El público no presenta demandas de formación a lo largo de la vida, fuera del ámbito educativo formal o el laboral.	8,9	84,6%

Fuente: Panel de expertos

Como ponen de relieve varios participantes, se trata fundamentalmente de un cambio de concepto, de paradigma, que debe producirse tanto en el entorno institucional, como dentro del propio sistema bibliotecario y de sus profesionales, que debería significar no solo la biblioteca 'como espacio' (físico y virtual) educativo, sino también la 'biblioteca integrada' en el sistema educativo, en conjunción con otras bibliotecas y redes formativas.

No faltan quienes ponen en duda esta estrategia, debido a la existencia de un sistema educativo y otras redes de educación no formal. En todo caso, para la mayoría, resulta imprescindible abordar el papel formativo de la biblioteca pública desde una perspectiva de colaboración y cooperación:

- con los centros educativos y sus bibliotecas;
- con otras instituciones locales;
- con la red de KZgune;
- con los Departamentos de Educación, Industria, Trabajo...

“Tenemos una concepción muy fragmentada y compartimentada de la gestión. Hablamos de Educación, de Cultura, de Juventud... y cada cual acomete sus políticas sin atisbos de transversalidad.”

“Se debe pasar de una política de servicios centralizados a una política de servicios coordinados. No sirve la política de instituciones cabecera (es insostenible económica y socialmente). Necesitamos una política de aprovechamiento común y coordinado de cada uno de los esfuerzos locales, de manera que la rentabilidad social del trabajo de los bibliotecarios se multiplique, y que su nivel de autoconfianza se incremente”.

Bibliotecas públicas y cultura vasca

Entre los participantes en el panel de expertos hubo un consenso generalizado en que las bibliotecas públicas tienen y vienen cumpliendo “un papel inequívocamente importante” en la preservación y difusión de la cultura y la lengua vasca.

“Las bibliotecas públicas han realizado grandes esfuerzos en la recuperación, desarrollo y difusión de la cultura y la lengua vascas, en cuanto a labores de documentación, comunicación y difusión”.

Algunos de los participantes opinan que las bibliotecas deben ser especialmente ‘proactivas’, superando “la asepsia legal de brindar todos los contenidos en las dos lenguas oficiales de la comunidad con un trabajo de puesta en valor añadido en la creación y difusión de los contenidos en lengua vasca”. Otros ponen el acento en que la presencia del euskera o la cultura vasca, en relación con el castellano, “debe ser de igual a igual”. Y hay también quienes ponen de relieve que las bibliotecas públicas de la CAPV deben ser un escapa-

rate de la cultura propia, pero también un escaparate al mundo, promoviendo la cultura universal.

La presencia de obras en euskera dentro de los fondos de la biblioteca debe cuidarse con esmero, aunque suponga un esfuerzo especial. La biblioteca debe estar atenta a las posibles novedades, “mimar” la oferta en euskera para niños y jóvenes, incluir obras de ficción y también libros de conocimiento, renovar y expurgar los fondos en euskera, incluir libros de lectura fácil y material multimedia en euskera...

Algunos advierten de que estos fondos pueden actualmente verse perjudicados por los recortes presupuestarios; de las dificultades que hay para encontrar obras en euskera sobre determinados temas; o de la escasez de contenidos en euskera en la red y, concretamente en Wikipedia. Y algunos recuerdan

también que la atención a estos recursos informativos no puede aminorar la importancia de tener fondos en otros idiomas y dedicar también una atención especial a la cultura y lenguas de los inmigrantes.

Dado que la CAPV es una comunidad bilingüe, los servicios de la biblioteca pública deben ofertarse indistintamente en euskera y en castellano, sin que sean necesarios servicios “específicos en función del colectivo lingüístico al que vaya destinado”. No obstante, se mencionan numerosas iniciativas que existen o pueden implementarse, orientadas a la promoción de la lectura en euskera, a la normalización de su uso, a promover el ‘bilingüismo activo’ y las convivencias bilingües... Destacan:

- clubes de lectura en euskera;
- servicios formativos o de auto-formación en lengua vasca;
- actividades de dinamización lectora en vasco;

- actividades de promoción del bilingüismo activo, como tertulias, charlas y debates, presentaciones de obras en vasco a los castellano-parlantes y a la inversa, parejas lingüísticas para el aprendizaje y práctica del euskera...

También se señala el papel que pueden desarrollar las bibliotecas públicas y los bibliotecarios en tareas específicamente documentales o profesionales, como la generación de contenidos en euskera y de temática vasca en la red, integrándose en Glamwiki y potenciando entradas en Wikipedia, en las bibliotecas digitales y grandes repositorios...

“Si queremos preservar la lengua y la cultura somos los propios ciudadanos quienes debemos crear los productos culturales; las bibliotecas podemos ayudar a crear y a preservar enseñando a utilizar las herramientas digitales, dando visibilidad a las fuentes documentales, facilitando la adopción de licencias que posibiliten la reutilización de contenidos, describiendo los objetos con metadatos adaptados a los requerimientos de los grandes repositorios como Europeana...”

El papel de las instituciones

Actualmente, en la prestación del servicio de biblioteca pública a los ciudadanos intervienen todas las administraciones, aunque de manera muy distinta.

El desarrollo tecnológico, la necesaria optimización de recursos y la propia concepción del servicio, como una red de puntos de servicio o bibliotecas interconectadas, ponen de relieve cada

vez más la cooperación como clave de futuro. Partiendo de estas consideraciones, se preguntó a los participantes en el panel de expertos su opinión por el papel que debería jugar cada adminis-

tración, para solicitar posteriormente su valoración de las síntesis de sus respuestas.

Problemas para un papel protagonista de los ayuntamientos en la prestación del servicio de biblioteca pública.

(Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
Los ayuntamientos, especialmente los pequeños, deben recibir el apoyo de instituciones superiores	9,2	96,4%
Los ayuntamientos deberían promover consorcios para la prestación del servicio, con otros ayuntamientos (en los municipios más pequeños, como las Cuadrillas en Araba) y/o con las demás instituciones (en las ciudades).	9,0	77,8%
Los ayuntamientos no valoran adecuadamente la figura profesional del bibliotecario.	8,5	67,9%
Los ayuntamientos no reconocen suficientemente el papel y el valor de la biblioteca pública en el municipio.	8,3	75,0%
Los ayuntamientos no dotan a las bibliotecas públicas de los medios técnicos, humanos y económicos necesarios para un funcionamiento de calidad.	8,0	71,4%

Fuente: Panel de expertos

En general, se reconoce el papel protagonista de los ayuntamientos en la prestación del servicio de biblioteca pública (creación, gestión, financiación...), tal como establece la ley y como institu-

ciones más cercanas a los ciudadanos. Pero a la vez, se advierte sobre las deficiencias y los problemas con que **los ayuntamientos** vienen cumpliendo ese papel.

El papel de **las Diputaciones Forales** en la prestación del servicio de biblioteca pública parece menos claro y tal vez, como señalan algunas respuestas, requiere un debate en profundidad. En

Sobre el papel de las Diputaciones Forales. (Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
Las Diputaciones Forales y el Gobierno Vasco deben coordinarse para trabajar al servicio de las bibliotecas públicas a nivel local.	9,5	92,6%
Las Diputaciones Forales y sus Bibliotecas deben participar en la Red de Lectura Pública de Euskadi.	9,1	89,3%
Las Bibliotecas Forales deben cooperar con los Ayuntamientos de su territorio con recursos formativos, equipos técnicos, bases de datos... para las bibliotecas públicas.	9,1	92,6%
Las Diputaciones Forales deben fomentar y promover consorcios entre instituciones para la prestación del servicio de biblioteca pública en los municipios.	8,9	81,5%
Las Diputaciones Forales deben colaborar en la financiación de las bibliotecas públicas de su territorio (con recursos informativos, contratación de personal, infraestructuras...).	8,7	81,5%
Las Diputaciones Forales deben impulsar y apoyar el desarrollo de planes municipales de lectura.	7,0	50,0%
Las Bibliotecas Forales deben actuar como cabeceras que coordinen la red provincial.	6,2	34,6%
El papel de las Diputaciones Forales se debe limitar al mantenimiento de sus respectivas Bibliotecas Forales.	2,4	3,7%

Fuente: Panel de expertos

cualquier caso, cabe destacar el consenso casi unánime en que deben coordinarse para trabajar al servicio de las bibliotecas públicas a nivel local, a la vez que el amplísimo rechazo a que su papel se limite al mantenimiento de sus respectivas Bibliotecas Forales (que va-

loran por debajo de un 4 casi ocho de cada diez participantes, 77,8%).

Los expertos, además de asignar al Gobierno Vasco distintas responsabilidades en la prestación del servicio de biblioteca pública, en un buen número

de respuestas reclaman un mayor compromiso en su financiación por lo que se requirió su valoración sobre las prioridades en ambos temas.

Principales responsabilidades que se le asignan al Gobierno Vasco.

	Media	8, 9 y 10
Planificación estratégica.	9,3	100,0%
Desarrollo de normas, estándares y directrices para el conjunto de la red y velar por que se cumplan.	9,0	85,7%
Coordinación institucional y de distintos tipos y redes de bibliotecas, tanto dentro de Euskadi como con las del resto de España.	8,9	89,3%
Puesta en marcha de consorcios para la prestación del servicio en distintos ámbitos.	8,7	78,6%
Desarrollo y mantenimiento de Biblioteca Nacional de Euskadi- Biblioteca Digital. Bibliografía Vasca...	8,6	78,6%
Fomento del asociacionismo y formación profesionales.	7,9	66,7%

Fuente: Panel de expertos

**Prioridades que debería tener el Gobierno Vasco en la financiación del servicio de biblioteca pública.
(Valoración de 0 a 10)**

	Media	8, 9 y 10
Reforzar el servicio del Departamento, con recursos humanos y técnicos que le permitan cumplir con un papel de coordinación y representación del conjunto del sistema vasco de bibliotecas.	9,2	89,3%
Mejorar y ampliar los servicios en internet para toda la red: plataformas de blogs, programa de gestión (incluida la catalogación), plataforma para los libros electrónicos, biblioteca digital y de audiolibros...	9,0	85,7%
Reforzar del servicio en zonas desfavorecidas.	8,8	75,0%
Mantener y mejorar las subvenciones actuales para dotación de fondos, TIC, promoción de la lectura...	8,7	85,7%
Aumentar la promoción del euskera y la cultura vasca.	7,7	57,1%
Transferencias a los ayuntamientos para la prestación del servicio de biblioteca pública.	7,5	50,0%

Fuente: Panel de expertos

Por último, el papel del **Ministerio de Cultura** (o el que ejerza las competencias en materia de bibliotecas) en rela-

ción con las bibliotecas públicas se sintetiza en la siguiente tabla.

Funciones sugeridas al Ministerio de Cultura en relación con las bibliotecas públicas de la CAPV.
(Valoración de 0 a 10)

	Media	8, 9 y 10
Promover y facilitar la participación en foros y proyectos internacionales.	8,2	74,1%
Contribuir a la financiación de las bibliotecas públicas.	8,1	55,6%
Organizar congresos, encuentros, cursos, etc.	7,9	66,7%
Canalizar y difundir información relevante para el sector.	7,7	70,4%
Elaborar y adaptar pautas, normas y estándares.	7,7	66,7%
Coordinar el sistema vasco con otros sistemas y redes de España y del ámbito internacional.	7,6	63,0%
Sin ninguna función específica.	2,7	8,3%

Fuente: Panel de expertos

Los usuarios, principal activo de las bibliotecas

Prácticamente la totalidad de los usuarios de las bibliotecas de la CAPV se muestran dispuestos a recomendar su uso a sus familiares o a sus amigos;

la mitad de los mismos manifiesta su predisposición a colaborar como voluntarios en actividades de la biblioteca; y cuatro de cada seis usuarios estarían

dispuestos a participar en algún órgano de apoyo o supervisión de la biblioteca si se lo propusieran.

Los usuarios se muestran dispuestos a:

... **recomendar el uso**

... **colaborar como voluntarios**

... **participar en la gestión**

Prácticamente la totalidad de los usuarios de las bibliotecas de la CAPV se muestran dispuestos a recomendar su uso a sus familiares o a sus amigos; la mitad de los mismos manifiesta su predisposición a colaborar como volun-

tarios en actividades de la biblioteca; y cuatro de cada seis usuarios estarían dispuestos a participar en algún órgano de apoyo o supervisión de la biblioteca si se lo propusieran.

Se debe poner de relieve que la disposición a recomendar el uso de la biblioteca es casi universal en todo tipo de usuarios, sea cual sea su género, edad o hábitat, destacando tan solo una mayor predisposición de las mujeres, algo

que ocurre también en las otras dos propuestas. A la hora de estar dispuestos a colaborar como usuarios o participar en la gestión, tiende a haber una mayor proporción de usuarios predispuestos conforme aumenta la edad y el tamaño de la población.

Usuarios que estarían **dispuestos a...** (Porcentajes)

	... recomendar el uso de la biblioteca a sus amigos o familiares	... colaborar como voluntario en actividades de la biblioteca	... participar en algún órgano de apoyo o supervisión de la gestión de la biblioteca
Total	95,0	50,1	40,3
Mujer	97,4	52,4	43,4
Hombre	92,4	47,5	36,8
De 13 a 16 años	93,9	35,4	26,7
De 17 a 24 años	97,8	48,1	35,3
De 25 a 34 años	92,5	50,2	44,4
De 35 a 44 años	93,2	48,1	38,4
De 45 y más años	97,0	57,6	46,3
Menos 3.000 hab.	94,1	45,4	37,6
De 3.000 a 20.000 hab.	94,2	46,8	35,3
De 20.000 en adelante	95,1	52,8	45,0
Capitales	96,2	51,5	41,1

Fuente: Total población usuaria de bibliotecas de la CAPV

Conclusiones

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.

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 siste-

mática, 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...

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

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 relación 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 difusión 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.

Metodología

Para la elaboración de este estudio se han realizado dos investigaciones complementarias: una encuesta telefónica entre la población residente en la CAPV; y un panel de expertos en el que han participado treinta profesionales. De manera suplementaria, se ha ido revisando la documentación secundaria publicada sobre el tema hasta el momento tanto en España como en otros países; y la información estadística disponible sobre las bibliotecas de la CAPV.

La **encuesta a la población** ha consistido en 2.050 entrevistas telefónicas mediante el sistema CATI a una muestra representativa de la población de 13 y más años residente en la CAPV. La muestra se estableció con cuotas de género, edad y dimensión del municipio de residencia y tuvo dos subgrupos: 1.050 entrevistas a personas usuarias de bibliotecas y 1.000 entrevistas a personas no usuarias, entendiendo por usuario aquella persona que acudió a una biblioteca al menos una vez en el último año para usar cualquiera de sus servicios.

Distribución de la muestra			
		MUESTRA	% Verticales
Género	Mujer	1.019	49,7
	Hombre	1.031	50,3
Edad	De 13 a 16 años	180	8,8
	De 17 a 24 años	455	22,2
	De 25 a 34 años	430	21
	De 35 a 44 años	480	23,4
	De 45 y más años	505	24,6
Dimensión	Menos 3.000 hab.	410	20
	De 3.000 a 20.000 hab.	480	23,4
	De 20.000 en adelante	480	23,4
	Capitales	680	33,2
Usuarios	Usuarios	1.050	51,2
	No usuarios	1.000	48,8
Total muestra		2.050	100

Base: Población de 13 y más años de la CAPV

Se utilizó un cuestionario semi-estructurado, con una parte común para ambos subgrupos de usuarios y no usuarios, y un bloque de preguntas específicas para cada grupo. Se ha procurado formular el cuestionario de manera que los indicadores resultantes puedan ser comparados, en la medida de lo posible, con otros estudios realizados en el ámbito de la CAPV sobre hábitos y consumos culturales y de lectura. De hecho, los resultados obtenidos permiten constatar un alto nivel de coherencia con los que se han llevado a cabo en los últimos años o actualmente en la CAPV o en el conjunto de España, evidentemente en aquellos indicadores que resultan comunes.

Tras la realización de un *pre-test*, la encuestación tuvo lugar entre el 24 de septiembre y el 22 de octubre de 2012. Los resultados de la encuesta han sido objeto de un proceso de elevación a fin de obtener una representación acorde con el peso específico que cada colectivo tiene en la población de la CAPV.

Paralelamente a esta encuesta, se desarrolló un **panel de expertos**, en el que se invitó a participar a 42 personas. Finalmente, el panel ha contado con la participación de 30 profesionales, de los que dos terceras partes pertenecen al ámbito bibliotecario y el resto, al ámbito educativo o de la gestión cultural. Para su realización se ha trabajado con la metodología Delphi y a través de una plataforma en web para las encuestas.

El primer cuestionario, totalmente abierto, se cumplimentó entre el 30 de julio y el 18 de septiembre de 2012. Tras un proceso de síntesis y unificación terminológica o conceptual, una parte de las respuestas pudieron darse como definitivas, mientras que el resto sirvieron de base para un segundo cuestionario básicamente estructurado en el que los participantes debían valorar su nivel de acuerdo con las formulaciones propuestas a partir de esa síntesis. El segundo cuestionario se cumplimentó entre el 24 de octubre y el 12 de noviembre de 2012.

El listado de participantes en el Panel de expertos ha sido el siguiente:

- Patricia Acebes, Biblioteca Pública Municipal, Lau-dio/Llodio (Araba/Álava)
- Teresa Agirreazaldegi, Universidad del País Vas-co, Leioa (Bizkaia)
- Eva Alberdi Zubiaurre, Biblioteca Pública Muni-cipal Juan San Martín, Eibar (Gipuzkoa)
- Txabi Arnal, Universidad del País Vasco, Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava)
- Jone Arroitauregi, Galtzagorri Elkartea, Donos-tia-San Sebastián (Gipuzkoa)
- José María Barandiarán, Ex-Asesor de Cultura del Gobierno Vasco y Consultor en el sector del libro y la lectura, Bilbao (Bizkaia)
- Iñaki Ceberio, Biblioteca Municipal, Irún (Gi-puzkoa)
- Lorena Fernández, Universidad de Deusto, Bilbao (Bizkaia)
- Amaia García, Bookhunterblog, Donostia-San Se-bastián (Gipuzkoa)
- Javier Garrido, Ibai Sistemas, Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava)
- José Ángel Gómez, Biblioteca Municipal, Elciego (Araba/Álava)
- Roberto Gómez de la Iglesia, c2+i / Conexiones improbables, Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava)
- Ibon Idoiaga, Biblioteca Pública Municipal, Leioa (Bizkaia)
- Esperanza Iñurrieta, Biblioteca Universitaria. Campus de Álava, Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava)
- Fernando Juárez, Biblioteca Pública Municipal, Muskiz (Bizkaia)

- Francisco Javier Lopez Landatxe, Centro Cultural Koldo Mitxelena, Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)
- Miguel Loza, Berritzegune Nagusia, Bilbao (Bizkaia)
- Arantza Mariskal, Mediateka del Centro de Cultura Contemporánea Tabakalera, Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)
- Ramón Martín, ALDEE, Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)
- Alasne Martín Goikoetxea, Mediateka BBK de Alhóndiga Bilbao, Bilbao (Bizkaia)
- Mertxe Perez de Ciriza, Biblioteca Pública Municipal, Arrasate-Mondragón (Gipuzkoa)
- Francisca Pulgar, Servicio de Bibliotecas del Gobierno Vasco, Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava)
- Anabel Regalado, Bibliotecas Municipales, Getxo (Bizkaia)
- Ramón Salaberria, Bibliotecario y escritor, México
- Francisco Javier Santano Pardo, Universidad del País Vasco, Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava)
- Txutxi Solar, Programa ACEX Bizkaia, Bilbao (Bizkaia)
- Enrique Uriarte, BPE- Casa de Cultura Ignacio Aldecoa, Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava)
- Arantza Urkia, Red de Bibliotecas Municipales, Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)
- Txaro Valverde, Biblioteca del Parlamento Vasco, Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava)
- Obdulia Vélez, Biblioteca de la Universidad de Mondragón, Arrasate-Mondragón (Gipuzkoa)

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

Edita:

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