

TEMA 6. LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS: ESTUDIO Y COMUNICACIÓN

1. OBJETIVOS

2. CONTENIDOS

2.1. *La orientación al usuario de la biblioteca*

2.2. *Los usuarios*

2.3. *Los estudios de usuarios*

2.3.1. *Posibles objetivos de los estudios de usuarios*

2.3.2. *Etapas del proceso de estudio de los usuarios*

2.3.3. *Fuentes para informarse sobre los usuarios*

2.4. *La comunicación con los usuarios. Técnicas de comunicación y relaciones públicas.*

2.4.1. *Sensibilización e imagen de las bibliotecas.*

2.4.2. *La comunicación interpersonal en la biblioteca. Problemas en la comunicación*

2.4.3. *Actitudes que favorecen la comunicación interpersonal*

2.4.4. *Recomendaciones para la comprensión nuestros mensajes.*

2.4.5. *Modalidades de la comunicación en las bibliotecas.*

3. **APLICACIÓN PRÁCTICA: ANALIZAR SITUACIONES Y PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN PERSONAL-USUARIOS EN LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.**

4. **CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

5. **BIBLIOGRAFÍA**

ANEXO: CONCLUSIONES DE ESTUDIO SOBRE USUARIOS Y NO USUARIOS DE TEA-CEGOS

1. OBJETIVOS

Las bibliotecas son instituciones de servicio, que se han de orientar a satisfacer a los usuarios para los cuales existen. Ello exige conocer los tipos de usuarios, y para ello hay que aprender a informarse sobre ellos y a hacer estudios de la comunidad, tanto de sus necesidades de información como de sus expectativas, usos y valoraciones de los servicios bibliotecarios. A continuación otro terreno fundamental respecto del usuario es su formación, que se estudiará en *Biblioteconomía Especializada*, como uno de los servicios bibliotecarios. Por último, los bibliotecarios, siendo sus bibliotecas lugares de encuentro y comunicación, deberán utilizar unas técnicas, unas condiciones y unos métodos de comunicación que permitan la fluidez, el entendimiento, incluso el calor, en la relación que humanamente se establece en toda biblioteca. Por todo ello, este tema persigue dos objetivos. En primer lugar, lograr el conocimiento de los principios y técnicas para el estudio de usuarios. En segundo lugar se pretende introducir las actitudes y técnicas necesarias para hacer posible una comunicación adecuada con los usuarios de las bibliotecas.

2. CONTENIDOS

2.1. La orientación al usuario de la biblioteca

Una biblioteca orientada al usuario es aquella que adecua los espacios de la biblioteca, la colección, las normas de uso o la distribución de los trabajos técnicos a las necesidades de los usuarios. Un buen servicio se arraiga en unas tareas técnicas realizadas con calidad, pero éstas no deben copar la inversión y el tiempo laboral en perjuicio de los servicios. Los objetivos son mejorar la accesibilidad, disponibilidad y conocimiento de los fondos documentales, reducir el tiempo de localización y acceso a la información y a los documentos, e ir adaptando la biblioteca en cada momento a las demandas de información cambiantes de los usuarios, utilizando los recursos informativos y tecnológicos disponibles para conseguirlo.

Igual que las empresas necesitan el estudio de su mercado para asegurar que sus productos sean atractivos, se conozcan y se desee consumirlos, las bibliotecas deben preocuparse por conocer a sus clientes y sus necesidades. Y tanto los presentes como los previsibles intereses

futuros, y de los usuarios reales como los que podemos captar, para atenderlas con eficacia y eficiencia. Esto implica que la biblioteca tiene que hacer esfuerzos por diferenciar necesidades y diversificar servicios, pues no todos los usuarios esperan, necesitan, desean o demandan lo mismo. La orientación a los usuarios consiste por tanto también en flexibilizar las estructuras en función de la realidad sectorial e individual de sus posibles "clientes", posibilitando la adaptación de normas de acceso, colecciones u horarios a sus distintos sectores de demanda.

2.2. Los usuarios

Para que los servicios se adecuen efectivamente a los usuarios debemos conocer qué necesidades de información tienen éstos. El interés por los usuarios surgió en el ámbito anglosajón desde el primer tercio de este siglo, y ha abarcado aspectos como el conocimiento de los usuarios, los medios de análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación, y la evaluación de los servicios a través sus valoraciones. En España los estudios de usuarios son recientes y están dificultados por la falta de instrumentos estadísticos generales y actualizados, y por la escasez de condiciones en las bibliotecas.

Una manera de categorizar las distintas necesidades de los usuarios es establecer tipologías de éstos en función de distintos criterios, que nos vayan dando distintos perfiles de cada uno de ellos, de manera que vayamos orientado los servicios a esos perfiles. Los estudios de usuarios y la práctica bibliotecaria hacen ya previsibles algunas de las aspiraciones informativas de los usuarios. Algunos criterios para categorizar a los usuarios serían:

- **Potenciales-reales:** Si consideramos usuario a todo aquel que necesita información para el desarrollo de sus actividades profesionales o privadas, todo individuo lo es. Sin embargo, los usuarios reales son sólo una pequeña parte, quedando los demás como "potenciales" clientes que hemos de interesar por nuestra biblioteca. Debemos comprender este hecho desde dos ángulos: en primer lugar, nuestros servicios deben pretender llegar a todos los que tienen derecho a él, incluyendo a los que todavía no son usuarios. En segundo lugar, cuando estudiemos a los usuarios debemos hacerlo de modo que nuestros resultados no sean sesgados, es decir, que extrapolemos las conclusiones al conjunto de nuestra comunidad teórica de usuarios, si solamente hemos obtenido información de usuarios reales, cuyas opiniones y demandas no representarán al conjunto.
- **Presenciales-virtuales:** La biblioteca digital, la presencia de la biblioteca en Internet la hace accesible de modo remoto, tanto a los usuarios para los que específicamente están destinadas, como a otros. Habrá que establecer a qué usuarios no presenciales atendemos y qué servicios les prestamos.
- **Por el tipo de biblioteca se puede también diferenciar:**
 - En las públicas, son todos los ciudadanos, y se suelen diferenciar por edades: infantiles, juveniles, mayores, colectivos con necesidades específicas.
 - En las especializadas las necesidades de los usuarios son más homogéneas y determinables (revistas, congresos y cursos sobre la especialidad...)
 - En las bibliotecas de instituciones educativas: por el nivel de estudios y la condición de docente o estudiante.
- **También se puede anticipar necesidades diferentes por sus categorías profesionales o por criterios sociológicos:** Los estudiantes requieren obras de divulgación; los investigadores, exhaustividad; los técnicos, pertinencia; los políticos y los administradores, precisión y actualidad; los profesores y divulgadores, los periodistas, obras de sintetización; y los ciudadanos, obras e informaciones de carácter múltiple.

Si nos referimos a una biblioteca pública, por ejemplo, y queremos hacer el perfil de los usuarios necesitamos informarnos de aspectos como los siguientes:

1. Personales-Educativos:

- Características personales (edad, sexo, profesión...)
- Educación (nivel de estudios, satisfacción con los estudios)
- Hábito lector y preferencias lectoras
- Conocimiento y uso de las bibliotecas. Actitudes, motivaciones y expectativas hacia la biblioteca
- Uso y relación con los servicios
- Valoración de necesidades de información y cultura

2. Entorno familiar:

- Tipo de familia y relaciones de convivencia familiar
- Características personales de los miembros de la unidad familiar (edad, sexo, profesión...)
- Trabajo (ocupación, categoría, situación laboral, satisfacción con el trabajo de los miembros)
- Ingresos económicos
- Integración en grupos sociales, políticos o religiosos
- Educación (nivel de estudios alcanzado, centro...)
- Tiempo libre (lugar y tiempo de vacaciones, prácticas y consumos de ocio, televisión...)
- Hábitos y preferencias lectoras
- Fomento de la lectura en la unidad familiar.

2.3. Los estudios de usuarios

Sanz ha definido los estudios de usuarios como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, a su consumo de información.

2.3.1. Posibles objetivos de los estudios de usuarios

- El conocimiento de las necesidades de información, y del grado de satisfacción obtenido
- Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto de la biblioteca.
- Evaluar la biblioteca: el usuario como fuente de información de la biblioteca.
- Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios: adecuar los espacios, la formación a las necesidades, etc.

2.3.2. Etapas del proceso de estudio de los usuarios

- Identificar los objetivos del estudio o nuestras hipótesis
- Analizar qué información será necesario obtener
- Recopilar la información disponible, y diseñar un modelo de recogida de los datos de campo que requiramos
- Identificar la población objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada
- Planificar la recogida de datos, los aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios.
- Realizar un estudio piloto para comprobar y corregir posibles problemas en la obtención de información.
- Obtener la información
- Analizar los resultados para realizar las conclusiones
- Elaborar un informe de investigación que permita la adopción de medidas concretas en la biblioteca.

2.3.3. Fuentes para informarse sobre los usuarios

Las fuentes de información sobre los usuarios son muy diversas. Podríamos agruparlas entre aquellas que cabe considerar *directas*, de campo, cuando obtenemos la información de lo que nos dicen los usuarios mismos, o *indirectas*, cuando aprovechamos datos factuales de la biblioteca a través de la Memorias estadísticas anuales que deben elaborar, analizamos las peticiones de préstamo o reprografía, o incluso información recogida por otros, ya de la biblioteca en particular o de la comunidad en que se inserta, en general.

- Obtención de la información sobre los usuarios de fuentes indirectas:

Mencionaríamos en primer lugar las publicaciones sociológicas realizadas a partir de encuestas y estadísticas sobre la población objeto del estudio. Realizadas por entes oficiales ajenos a la biblioteca, contienen desde datos demográficos generales a datos más concretos sobre hábitos culturales, científicos o intereses, prácticas y consumos de información. Su función es ayudarnos al conocimiento de nuestra población: sus *aspectos demográficos*: edades, sexo, raza, etnias o flujos migratorios, nivel educativo y económico; características familiares, tasas de natalidad, mortalidad y desempleo, profesiones; las *condiciones económicas*: negocios, población por sectores, tendencias económicas, etc.; las *condiciones sociales*: instituciones educativas y culturales, clubes, sociedades, grupos religiosos, existencia de otros *servicios informativos y educativos*: otras bibliotecas cercanas, centros escolares y universitarios, educación a distancia, periódicos y revistas, librerías, emisoras de radio y televisión locales, etc.

Estas publicaciones suelen estar editadas por los Institutos Oficiales de Estadística, ya a nivel estatal -que recogerá los datos de todo el estado y luego los diferenciará por regiones y ciudades, relacionará los datos por sexo, edad, niveles de estudio o tamaño de la población de residencia, etc.- o por los entes equivalentes regionales, que publican Anuarios, series y estudios estadísticas diversos, que la biblioteca puede utilizar como un primer marco de referencia para el estudio de su comunidad. También el Gremio de Editores y Libreros, la Sociedad General de Autores y otros organismos o fundaciones culturales realizan estudios de los usuarios, como la Fundación Berlstermann o la F. Germán Sánchez Ruipérez..

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA: *Estadística de Bibliotecas*. (Bianual)
MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA (2000). *Panorámica de la edición española de libros*. 1998. <http://www.mcu.es/lab/libro/d1988/panoramica.html>
SGAE. Sociedad General de Autores de España. Fundación Autor (2000) *Informe SGAE sobre hábitos de consumo cultural*. Madrid. <http://www.sgae.es/page3705.htm>
FEDERACIÓN DE GREMIOS DE EDITORES DE ESPAÑA (2001) *Barómetro de hábitos de compra y lectura de libros*. http://www.federacioneditores.org/noticias/FG_ListaNoticias.asp
TABULA-V. (1998) *Los españoles y los libros. Hábitos y actitudes hacia el libro y la lectura*. Madrid: CEGAL
ARTAL, C.(1999) *La biblioteca pública vista por los ciudadanos*. Barcelona: F. Berlstermann.
HERNÁNDEZ, HILARIO, dir (2001) *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. <http://www.bibliotecaspublicas.info/>
TEA-CEGOS. Estudios de opinión sobre la biblioteca pública en España. En: *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. <http://www.bibliotecaspublicas.info/>

Algunos ejemplos de recursos para informarse de los usuarios

Otras posibles fuentes de esta clase son los análisis de citas y referencias, adecuado sobre todo en los campos de las bibliotecas de ciencias experimentales, donde nos valdrán para conocer las publicaciones y autores que más nos pueden demandar nuestros usuarios especializados en

esas materias. O el recuento de las peticiones de documentos en los servicios de préstamo interbibliotecario y fotodocumentación. En estos casos se trata de aprovechar la información estadística que la biblioteca tiene sobre nuestros usuarios: El total de consultas por tema, el porcentaje de consultas satisfechas respecto del total, el porcentaje de respuestas pertinentes, la demanda de libros por materias, los tipos de documentos prestados, la duración de los préstamos, etc. Ello orientará las adquisiciones, los soportes, las normas, etc.

Por último, podemos aprovechar los datos de los buzones de sugerencias y los tablones de anuncios o zonas de libre expresión. Incluso podemos aprovechar un recurso que puede parece casi anecdótico, pero de alto valor para comprender la imagen social de la biblioteca en la sociedad: estudiar a los usuarios por cómo se reflejan en la ficción literaria y cinematográfica, y sus relaciones con bibliotecas y bibliotecarios.

- Obtención de información de fuentes directas

En este caso es el propio usuario quien informa de sus requerimientos, a través de cuestionarios o entrevistas. Resulta fundamental, de partida, haber definido previamente qué uso vamos a darle a la información recogida, y evitar recoger más información de la que podremos analizar. Debemos tener en cuenta que el análisis nunca es un fin en sí mismo, y que nuestro trabajo puede ser contraproducente, en un contexto en que los ciudadanos son frecuentemente atosigados por encuestas, estudios de opinión, etc. Nuestra encuesta puede producir expectativas que hemos de tener posibilidad de poder atender. Realizar encuestas sin experiencia y tiempo para su análisis supondrá la inutilidad del esfuerzo.

Decididos a obtener la información de nuestros propios usuarios, debemos, en primer lugar, identificar la población que va a ser objeto de estudio. Estudiar sólo a nuestros usuarios reales suele ser más fácil y preciso, pero se nos escapan las razones de los que no usan la biblioteca, sus intereses, etc. En todo caso debemos determinar el alcance de nuestro estudio, para que la muestra de individuos de los que obtengamos los datos sea representativa. El número de individuos que debe componer la muestra depende del índice de precisión muestral que queramos alcanzar, del número total de la población y de la varianza. Los individuos de la muestra deben ser escogidos al azar de entre el total de la población.

Identificada la muestra, deberemos diseñar el cuestionario que nos permitirá informarnos. Aunque podemos adoptar un cuestionario propio en función de lo que queramos saber de nuestros usuarios, podemos y debemos considerar otros modelos previos, para evitar fallos, permitirnos comparaciones, etc. Hay cuestionarios muy generalizables, como los del Programa General de Información de la Unesco, diseñados para conocer las necesidades de información del público en general, de profesores e investigadores, de profesionales, de zonas rurales y urbanas, explotaciones agrarias, etc. Los cuestionarios realizados para investigaciones aplicadas pueden también ser modelos, y existen ya propuestas en casi todos los campos: de usuarios de bibliotecas públicas, de universitarias, de escolares, de población inmigrante, de invidentes, etc.

Los cuestionarios pueden incluir preguntas abiertas, si las respuestas no se pueden tipificar previamente, o cerradas, cuando damos las respuestas posibles al usuario, que debe elegir entre ellas. Esto se hace si todas las opciones son previsibles y queremos calcular las frecuencias de las distintas respuestas, para categorizar las respuestas. El cuestionario debe ser, preferiblemente, estructurado, es decir, que las preguntas, ya sean abiertas o cerradas, se sucedan en un orden lógico.

Un cuestionario de usuarios sobre la comunidad atendida por una biblioteca pública, por ejemplo, debe contener preguntas que abarquen estos datos:

1. Datos de Identificación: edad, sexo, profesión o actividad, distancia de la residencia a la biblioteca, nivel económico, etc., que se convertirán en variables a relacionar con las respuestas a las preguntas siguientes, y tratar de encontrar grupos o características comunes de uso a distintos usuarios.

2. Datos de los usuarios: De su conocimiento y uso: cómo conocieron los servicios, desde cuando, qué servicios usan -préstamo, consulta, fotocopias, audiovisual...-, con qué frecuencia y qué horarios, qué tipos de documentos usan -textos, ficción, revistas, periódicos, películas, obras de referencia, etc, cuáles son las motivaciones para usar la biblioteca, cómo valoran la colección, si utilizan los catálogos y con qué frecuencia encuentran lo que buscan en ellos y en la biblioteca, si consultan al personal, y si usan otras bibliotecas.

3. Datos de los no usuarios: Razones de no usar: (falta de motivación, demasiada distancia, no tener la biblioteca lo que se necesita, la burocracia, el horario inadecuado, los fondos antiguos, la falta de tiempo, falta de divulgación, la falta de medios económicos; falta de medios para pagar el transporte...) Medios para obtener la información que necesitan, en lugar de la biblioteca, forma de obtenerla.

4. Datos sobre valoración y expectativas: cómo valoran los servicios, con qué atención y actitud son tratados, qué resultados obtiene en su búsquedas bibliográficas o en sus demandas de información, qué servicios desearían obtener, etc.

Para obtener respuesta a estos cuestionarios, hay varios procedimientos:

- Las *Encuestas por correo*, que es lo más fácil y barato, pero que consigue un bajo índice de respuesta. Es necesario formular claramente las preguntas, evitar que sea demasiado extenso y explicar claramente el objetivo. Debe hacerse un seguimiento para conseguir las respuestas, confirmando la recepción, recordando el plazo de respuesta, etc.

- *Los cuestionarios escritos de respuesta in situ*. Para obtener respuesta de los usuarios de una biblioteca podemos pedirles que respondan un cuestionario entregándolo al azar a la entrada a la biblioteca. O, si se nos autoriza, durante las clases, si se trata de obtener información de todos los estudiantes de una Universidad o un Colegio, incluyendo a los que no usan las bibliotecas. En este tipo, aunque la respuesta siempre es voluntaria el índice de respuesta será probablemente mayor.

- *Las Entrevistas personales*. Alcanzan la mayor profundidad, y se asegura una alta tasa de respuestas, pero resulta cara en tiempo y personal, y es muy difícil con poblaciones grandes.

Los estudios de usuarios son difíciles metodológicamente. Los problemas más frecuentes de los estudios de usuarios son:

- Preguntas con alto grado de ambigüedad.
- Mala estructuración de las preguntas.
- Mala secuenciación de las preguntas.
- Inadecuada elección de muestras de población.
- Cuestionarios con excesivo número de ítems.
- Cuestionarios elaborados sin pruebas de validación- piloto
- Utilización errónea de escalas de medida.
- Errores en la codificación de las preguntas.

Debemos también diferenciar entre *necesidades de información* (lo que se experimenta como una carencia o lo que se requiere para el trabajo y la educación), *los deseos de información* (aquellas necesidades de información a las que incorporamos la voluntad de satisfacerlas), y *demandas de información* (el deseo que se concreta en una petición documental). Creemos

que las actuaciones de la biblioteca van desde el intento de hacer conscientes las necesidades, mediante la formación, para que se conviertan en deseos, en fomentar la imagen de los servicios y la actitud hacia ver factible la atención de las necesidades, de modo que se deseen, y a facilitar que se concreten en demandas reales. Las demandas no suelen corresponderse o agotar las necesidades y los deseos de información.

- Si se quieren respuestas concretas las preguntas deben ser concretas.
- No deben hacerse preguntas que contengan potencialmente las respuestas.
- Las preguntas que admiten varias respuestas deben ser definidas cuidadosamente.
- El número de categorías de las respuestas es también muy importante. Raramente son necesarias más de 5 ó 7 categorías en preguntas de actitud o de opinión. Cuando sean necesarias más categorías, es preferible desglosar la pregunta en varias con menos categorías cada una.
- Las preguntas deben ser neutrales. No deben incorporar juicios, opiniones o valoraciones.
- El encuestado no debe esforzarse en recordar ante lo que conviene facilitar su memoria.
- El orden del cuestionario deberá ser lógico. Las preguntas deben hacerse por temas afines y en orden de dificultad creciente. Las preguntas más sencillas han de ir al principio del cuestionario.
- El orden de las preguntas no debe afectar a las respuestas.
- Los identificadores del encuestado deben ir al final del cuestionario.
- Se ha de explicitar el recorrido del cuestionario, que ha de depender del tipo preguntas, de las respuestas a las preguntas, etc.; teniendo como finalidad indicar cuándo se deben efectuar las preguntas, en qué orden, y otra información semejante.

Decálogo para la confección de preguntas (Ruiz, Izquierdo, Piñera)

2.4. La comunicación con los usuarios. Técnicas de comunicación y relaciones públicas.

Las técnicas de comunicación y relaciones públicas en las bibliotecas se basan en la necesidad de incrementar el uso y mejorar los modos de relación que se dan entre biblioteca y sociedad. Pueden incluir, en primer lugar, aspectos relacionados con la sensibilización y la construcción de la imagen pública de la bibliotecas. Y otros aspectos son los que mejoran la comunicación: la detección de barreras a la comunicación, sus soluciones y las actitudes que la favorecen.

2.4.1. Sensibilización e imagen de las bibliotecas.

Un primer aspecto a mejorar es la sensibilización hacia la biblioteca, haciendo que se valore la importancia de su uso y del acceso a la información, y mejorando su imagen. A veces el usuario no valora la importancia de informarse, o lo que le puede enriquecer el uso de la biblioteca, o desconfía que pueda obtener todas las informaciones que necesita en la biblioteca, desconfía de las que recibe y su eficacia. Puede existir reticencia hacia los especialistas en información, resistencia al cambio de los hábitos adquiridos, rechazo o incomprensión de las normas y limitaciones que impone la biblioteca, etc., miedo a preguntar, por temor a hacer el ridículo, o incapacidad de asumir que no se sabe algo.

La imagen de las bibliotecas históricamente no ha sido lo bastante buena, si tenemos en cuenta que no es conocida o utilizada por parte de las comunidades para las que va destinada. No dan en general buena imagen, cuando lo que realmente importa es el servicio bibliotecario que el usuario *crea* tener. Los usuarios se tienden a conformar, por buena voluntad, acostumbrándose a reducir sus expectativas respecto de la biblioteca. Quizás sea porque las bibliotecas han dispuesto de lo que se llama un mercado cautivo. Han tenido unos usuarios que tenían que usar la biblioteca por fuerza, aceptando lo poco o mucho que la biblioteca les diera, por no tener otros recursos. Pero esto está dejando de ser así conforme se incrementan los caudales de información disponible sin intermediarios.

Forges, en *El País*



Para que la sociedad sea consciente de la necesidad de acceder permanentemente a la información, hace falta convencerla de la necesidad de aprender a lo largo de toda la vida, y que ello entraña aprender a manejar la información y las tecnologías que le dan acceso y la condicionan. Ello requiere actuar sobre el profesorado y los medios de comunicación, para que difundan esta idea, y hagan ver lo especial de la biblioteca. La biblioteca se puede utilizar a cualquier hora, se puede aprender en ella de cualquier materia, y desde cualquier punto de vista, no sólo el oficial, o el admitido, o el del profesor. Uno puede buscar por sí mismo sus ideas, sus gustos; cada lector recrea el sentido, haciendo su propia interpretación y suscitando sus propios pensamientos; la biblioteca permite ser autodidacta... Todo esto es destacar el valor propio de la biblioteca, entre un conjunto diverso de servicios culturales, de información y de ocio. Debemos empezar por crear una imagen adecuada, que facilite y

anime al uso. La imagen es la visión global que los individuos tienen de una biblioteca, predisponiéndoles a determinada actitud hacia ella. La imagen de una biblioteca depende:

- De mensajes explícitos: desde la recepción y orientación inicial que recibe un lector al llegar a la biblioteca, que debe realizarla personal formado, hasta mensajes gráficos como lemas, carteles, anagramas, guías de uso, pegatinas, logotipos, etc., que configuran una identidad visual de la biblioteca, que debe recogerse en Manuales.
- del entorno físico: la decoración, el edificio, el emplazamiento y la distribución del espacio. El edificio debe ser físicamente representativo de su función, debe ser transparente e indicar accesibilidad exterior e interior.
- los servicios que se ofrecen en sí mismos. A mejores servicios, mejor imagen. La accesibilidad a la colección, a ser posible por materias y directa.
- las actuaciones: las iniciativas sociales y culturales, las relaciones con el exterior, el trato a los usuarios. Las actividades de extensión cultural ayudan a insertar la biblioteca en su entorno, dando a conocer sus potencialidades y atrayendo a los usuarios.
- la comunicación con el exterior mediante la cooperación con otras instituciones, la aparición en los medios de comunicación social, para dar a conocer acontecimientos, actividades, información cultural, mantener colaboraciones regulares, o la distribución de publicaciones propias: desde guías de uso hasta catálogos documentales, boletines de información, campañas publicitarias, etc.

<p>“Crece con nosotros” Bibl. Públ. Burgos “ven... puedes sacar un montón de cosas” Red Bibliotecas Municipales de Murcia “Conect@mos bibliotecas de Extremadura. Ni un pueblo sin biblioteca”. “De conya” Sistema de Lectura Pública de Cataluña “70 bibliotecas públicas están a tu disposición”. Región de Murcia “Vine preparat ...Sortiràs carregat” Servicio de préstamo Bibliotecas de Barcelona. “Diferentes, iguales”, “Para pensar con libertad”. Bibliotecas Castilla-La Mancha.</p> <p>Lemas de bibliotecas españolas</p>	<p>"Discover the world @ your library" "Local authors @ your library" "Information to go @ your library" "Family time @ your library" "Chocolate @ your library" "Drive to read @your library" "A world of possibilities @ your library" "Families reading together @ your library" "Reach for the stars @ your library" "It's all @ your library" "Discover the world @ your library" "What's new @ your library"</p> <p>Lemas de la campaña @your library. American Library Association</p>
--	---

2.4.2. La comunicación interpersonal en la biblioteca. Problemas en la comunicación

La comunicación eficiente se da cuando el receptor recibe el mensaje, lo entiende, lo acepta, lo utiliza y retroalimenta. Debemos ver, en primer lugar, qué obstáculos hay para que se de esa comunicación, y después ver algunas actitudes y técnicas que favorecen su mejora.

En el proceso de la comunicación hay frecuentemente una degradación de la información, que va haciendo disminuir su flujo: de lo que se *quiere* decir a lo que se *sabe* decir, a lo que *se dice*, de ahí a lo que *se oye*, lo que se *escucha*, lo que se *comprende*, lo que se *acepta*, lo que se *retiene*, y lo que se *pone en práctica*.

Para evitarlo hay que prever los problemas que nos podemos encontrar en distintas fases del proceso de comunicación:

- concebida una idea, a la hora de codificarla, nos puede faltar capacidad de síntesis o no disponer del nivel de vocabulario preciso.

- al ir a expresarla, pueden ser problema la timidez e inhibiciones, los defectos de expresión, los medios inadecuados.
- de la transmisión a la recepción, pueden ser problemas las deficiencias sensoriales, la mala ambientación, la falta de atención.
- en la decodificación, defectos de escucha comprensiva, esquemas mentales del usuario.
- en la aceptación final, la falta de capacidad de análisis y la percepción subjetiva del lector.

Las barreras de la comunicación pueden ser:

- personales (desconfianza hacia los usuarios, desconocimiento de sus necesidades, indiferencia, prepotencia, intolerancia, falta de atención e interés por el usuario... Es fundamental evitar lo que se denominan filtros: tener estereotipos de los usuarios, juzgarlos globalmente por algún rasgo rechazable o proyectar nuestras propios sentimientos como si fueran los suyos.) Los filtros que dificultan el proceso de comunicación y la escucha comprensiva son:
 - Estereotipos: esquemas en los que encorsetamos a los otros, creando prejuicios, dificultando la aceptación positiva de sus mensajes
 - Efecto halo: valorar al otro totalmente a partir de un único rasgo individual favorable o desfavorable
 - Proyección: atribuir a los otros nuestros propios sentimientos y características
 - Percepción selectiva: captar lo que esperamos ver, lo que está de acuerdo con nuestro esquema mental y rechazar lo demás
- físicas (las ventanillas, los mostradores inadecuados, la falta de condiciones, el ruido)
- semánticas (el lenguaje inadecuado a los conocimientos de los usuarios)

2.4.3 Actitudes que favorecen la comunicación interpersonal

Toda comunicación humana requiere, además de unas técnicas adecuadas, una serie de actitudes hacia el proceso y hacia el interlocutor, que favorezcan la comprensión y aceptación de los mensajes. En la comunicación que mantengamos en la biblioteca con nuestros usuarios también debemos procurar esas actitudes, que serían las siguientes:

- *Consideración positiva incondicional*: aprecio, respeto, aceptación e interés por el otro. Para entablar contacto con el usuario debemos tener interés por lo que nos pida, aceptar su forma de hacerlo y de ser, respetar y apreciar sus cualidades, etc. Esto permite un clima favorecedor de la comunicación y la cooperación. El usuario debe ser considerado, al pedirnos información, como alguien con derecho a pedirla, merecedor de respeto, dedicación, tiempo y consideración. Si partimos del menosprecio, o nos erigimos en árbitros de su capacidad, su necesidad, lo propio o impropio de su conducta, etc., No podemos informar bien. Esto se manifiesta en mantener un tono cordial y considerado. Dar oportunidad de expresar con libertad sus sentimientos, problemas, etc., Sin emitir juicios de valor. Expresar la voluntad de comprenderles y ayudarles. Si hay que contradecirles, o remitirlos a otro sitio, hacerlo con delicadeza, y con razones objetivas.

Actuaciones que muestran la aceptación positiva incondicional del usuario, y facilitan la comunicación y la respuesta:

- dedicando tiempo al usuario
- dejándole y facilitándole que nos interrogue, siendo pacientes
- escuchar de forma activa

- asentir y hacer eco de lo dicho
- mostrar igualdad, no superioridad
- responder sin cerrarse, respetar sin imponer
- señalar lo positivo de lo que han dicho
- aceptar las objeciones y opiniones contrarias que enriquezcan.
- pedir que expliquen sus ideas o sugerencias
- mostrar sinceridad, evitando suspicacias

- *Autenticidad*: coincidencia entre lo que se expresa y se experimenta: voluntad expresa y consciente de veracidad, y sinceridad. Coherencia entre lo que se comunica y lo que se piensa, y entre lo que se piensa y lo que se siente. Esta actitud se refleja en una conducta espontánea, no encorsetada. Expresar tolerancia y aprecio por la investigación y la búsqueda de la verdad.

- *Empatía*: capacidad de sumergirse en el mundo de los demás, conectando con sus sensaciones y opiniones, experiencias, etc. Es sentir-con, tener sensibilidad para comprender las necesidades y pretensiones de los demás. Se expresa mostrando atención para captar el mensaje, no solo el qué, también el cómo. Averiguar si no hemos comprendido algo. Ponerse en el nivel y la perspectiva del otro, para crear una situación de diálogo fluido.

Conductas que facilitan la comunicación	
Debemos conseguir	Debemos evitar
Escuchar	Hablar siempre
Responder	Cerrarse
Ser pacientes	Enojarse
Respetar	Imponer
Empatía	Incomprensión
Igualdad	Superioridad
Sinceridad	Suspicias

2.4.4. Recomendaciones para la comprensión nuestros mensajes.

- Expresarnos con brevedad: expresar el contenido principal, sin sobrecargar de datos accesorios, pues desviamos la atención de lo esencial
- La claridad: intuir el nivel de comprensión del interlocutor y adecuar nuestro lenguaje a él. Sencillez no implica menos precisión.
- Orden en el mensaje: estructurar en un orden lógico lo que queremos decir.
- Insistencia: reforzar la asimilación del mensaje principal, si es preciso repitiendo la frase informativa precisa. Damos así tiempo para comprender mejor el mensaje.
- Ilustración. Dar ejemplos para reforzar la comprensión y la memoria de lo que queremos decir a los usuarios
- Información completa. No omitir información relevante.
- Información de retorno. El usuario puede explicar con sus palabras lo que ha comprendido, para saber si ha habido éxito en la comunicación.

El usuario debe salir de la biblioteca con la información completa respecto de lo pedido, o los medios para obtenerla (el libro, o la reserva del libro, o todos los datos de la biblioteca

relacionada en la que puede estar su respuesta, si nuestra biblioteca no era la adecuada). Debemos ser precisos y objetivos. Debemos evitar reenviar al usuario de un sitio a otro. Si hay objeciones, porque no podemos dar un servicio que se esperaba obtener, o no está lo que se pide, debemos justificar la actuación, dejar hablar, y tomar en serio las observaciones, sin implicarnos personalmente, y evitando herir la susceptibilidad del usuario. Y tampoco debemos ser insolidarios con el resto de los servicios de la biblioteca, escudándonos en fallos de otros, pues para el lector la biblioteca es un todo. Si el usuario tuviera razón, debemos asegurarle que intentaremos atenderle en su demanda.

También hay que cuidar los aspectos de la comunicación no-verbal:

- El tono emocional de la voz y su intensidad
- La expresión del rostro que puede indicar rechazo, agrado, atención, distracción
- La actitud corporal: puede mostrar interés, tensión,
- Los gestos y movimientos del cuerpo
- La dirección de la vista
- Los contactos corporales
- Los aspectos externos: indumentaria...

Problemas	Actuaciones
No dijimos todo lo que queríamos	- preparar el mensaje - escribir puntos fundamentales - prever las objeciones
No oyó todo lo que le dijimos	- escoger las condiciones físicas y psicológicas - saber volver atrás
No escuchó nada de lo que dijimos	- evaluar regularmente las comunicaciones no verbales - cuidar la expresión oral - hacer preguntas de control
No comprendió lo que dijimos	- hablar su lenguaje
Lo comprendió y no lo acepta	- adaptarse a su personalidad - paciencia, recomenzar
No retiene todo lo que aceptó	- hacer resúmenes parciales. - hacer síntesis escrita

En síntesis para la mejora de la comunicación debemos tener en cuenta:

- Los prerequisites: ambiente de apoyo y confianza mutuos, corrección de deformaciones previas, atención
- Mejorar el lenguaje verbal (escucha comprensiva, pedir más detalles de lo que se nos está diciendo o no esté claro, no cambiar de tema o desviar la atención, usar el mismo lenguaje)
- Atender a lo no verbal (mirar al otro como señal de atención, cooperar físicamente con gestos afirmativos, dar seguridad a quien nos habla, dejar que termine aunque sepamos lo que va a decir)

2.4.5. Modalidades de la comunicación en las bibliotecas.

La comunicación con los usuarios de la biblioteca no tiene por qué ser siempre oral, sino que la biblioteca debe establecer también la vía telefónica, escrita o telemática como cauces para recibir peticiones, sugerencias, críticas y prestar servicios.

El contacto *oral-presencial* es el idóneo, porque junto a la palabra hay recursos expresivos como el gesto, la mirada, el asentimiento, la postura, que favorecen la comunicación; hay interacción e inmediatez. Es fundamental la escucha comprensiva, no adelantarse. Y debe configurarse el espacio físico de modo que sea agradable. Los contactos de orientación deben darse cerca de la entrada a la biblioteca, en un punto estratégico de fácil acceso y paso, y bien señalizada. Las peticiones de información más profundas, en lugares más apartados, en los que el usuario pueda explicarse en privado, sentado. Debemos evitar la formación de colas, o en su caso, organizarlas.

En otras ocasiones la comunicación es *escrita*. A veces los usuarios nos remiten consultas por escrito, o una solicitud de búsqueda, por no poder desplazarse. Ello puede llegar por correo postal o electrónico, y cada vez más incluso pueden utilizarse vías como las listas de distribución, news o el chat como vía de intercambio, discusión, formación de usuarios o difusión de información a nuestros usuarios. El carácter formal de la comunicación escrita se mantiene en la correspondencia oficial, mientras que el correo electrónico predomina la rapidez y el lenguaje muy directo, espontáneo o informal, para comunicaciones relativas a opiniones, aclaraciones, informaciones rápidas. En todo caso, en estas comunicaciones debemos utilizar en cada caso el nivel de exactitud propia de una biblioteca: cuando la situación lo requiera, debemos concretar la petición, asignar su respuesta al personal adecuado, y responder de modo claro y conciso a lo planteado, que se enuncia previamente. Debemos fundamentar las respuestas en las normas de la biblioteca y adjuntar la documentación precisa.

La biblioteca también se comunica con sus usuarios de modo *telefónico*. En el teléfono debemos identificar el servicio y la persona, escuchar el mensaje sin adelantarnos, y asegurarnos de conseguir toda la información necesaria del usuario para responderle. Al responder, podemos reformular la pregunta, lo que demuestra que hemos escuchado y entendido al hacer una síntesis de la demanda, y procuraremos dar una respuesta clara, concisa e inteligible. Debemos cerciorarnos de que se ha entendido lo que queríamos decir, y evitar las esperas del usuario. Si no podemos responder en el momento, o se requieren gestiones intermedias, deberíamos pedir el teléfono para contactar después.

3. APLICACIÓN PRÁCTICA: Analizar situaciones y problemas de comunicación personal-usuarios en los servicios bibliotecarios.

OBJETIVO: Conocer, analizar y plantear alternativas a los problemas de comunicación que se pueden plantear en las relaciones con los usuarios de las bibliotecas.

PROCESO: Analizar situaciones de comunicación: Describir el problema, indicar sus causas; realizar propuestas de solución a esos problemas; exponer en clase los problemas detectados y sus alternativas.

SITUACIONES A ANALIZAR:

- Un usuario protesta por la retirada de catálogos tradicionales en fichas y reclama su permanencia, pues rechaza usar los ordenadores en una biblioteca pública. Hay dos opacs, y suelen estar ocupados, y en los catálogos en fichas siempre se podía buscar.
- Unos usuarios están en una biblioteca universitaria usando el único ordenador con acceso a Internet para enviar y recibir mensajes particulares. El bibliotecario finalmente los deja, pero llegan otros usuarios y como está ocupado el terminal se tienen que ir.

- Un antiguo alumno de la Universidad acude a su biblioteca llevar en préstamo unas obras pero le dicen que por ser ya licenciado y no estar matriculado no puede seguir utilizando el servicio de préstamo, salvo que obtenga un permiso de la dirección de la biblioteca. La dirección no está y además se requiere la firma de un profesor que justifique la necesidad de investigación del exalumno, y la aprobación de un Decano.
- Un usuario que está estudiando en una biblioteca universitaria protesta por el ruido que están haciendo los usuarios que están utilizando los opac, al teclear. ¿Qué hace el bibliotecario? Otros lectores están hablando en voz baja en la biblioteca, y otros usuarios los mandan callar.
- Una serie de lectores piden a la misma vez un libro, pues lo han aconsejado para un trabajo obligatorio de COU. La biblioteca tiene tres ejemplares de esta obra, que siempre están prestados, y los usuarios están reclamando que se compren más ejemplares.
- En una biblioteca universitaria, unos estudiantes que buscan los periódicos del día, observan que los están leyendo los bibliotecarios y otros funcionarios, y tienen que esperar para poder leerlos ellos. Los usuarios no dicen nada, y vuelven a última hora a leer el periódico si tienen tiempo.
- Un lector acude al bibliotecario a que le diga en qué libro está lo que tiene que copiar para hacer un trabajo que le han encargado en su Instituto. Espera que el bibliotecario le encuentre un libro que se corresponda con el tema del trabajo.
- Los libros de una biblioteca están repartidos entre el depósito y las salas de acceso directo, habiendo un total de ocho signaturas distintas, que se corresponden a distintas secciones de la biblioteca. Un usuario localiza la referencia en el catálogo pero no sabe lo que es la signatura, no sabe lo que tiene que apuntar para localizar el libro, y no sabe llegar a la estantería donde se encuentra.
- Un bibliotecario tiene que reclamar a varios profesores usuarios de su biblioteca unos libros que no han devuelto desde hace meses, habiendo sobrepasado la fecha de entrega más de un mes. Además, uno de ellos dice que ya lo devolvió.
- Una biblioteca con acceso directo a la colección (con sistema de control anti-hurto magnético) obliga a dejar sus efectos personales (bolsos, carteras, abrigos, etc.) en la consigna que hay a la entrada. Solo se permite pasar el bolso si un usuario lo pide expresamente por necesitarlo por razones personales, y en este caso tiene que mostrar el contenido a la entrada y salida de la biblioteca. Las usuarias, especialmente, protestan porque consideran que ello va contra su derecho a la intimidad.
- En la sala de lectura y consulta de una biblioteca pública se ha reservado una mesa, perfectamente identificada mediante un rótulo, para consulta de periódicos y revistas, pero habitualmente está ocupada por estudiantes que sólo usan sus propios libros y apuntes. Un usuario que ha solicitado consultar un periódico atrasado no encuentra un lugar para ello porque la sala está completa y se lo transmite al bibliotecario, el cual pide a uno de los usuarios que le ceda el puesto, ante lo que el estudiante pide algún periódico, que no usa, para continuar sentado en el mismo sitio.
- Un usuario que está buscando información en Internet se da cuenta de que la persona que ocupa el ordenador contiguo sólo se dedica a observar sus búsquedas y solicita que intervenga el bibliotecario, ya que considera que está vulnerando su intimidad. ¿En qué sentido debería hacerlo y qué medidas pueden adoptarse para garantizar esa privacidad en la consulta de Internet?.

4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN

¿Qué etapas deben seguirse para un estudio de usuarios? ¿Qué preguntas debe contener un estudio de usuarios para conocer necesidades de información? ¿Y para conocer la valoración y uso actual de los servicios? ¿Qué variables principales inciden en el uso de las bibliotecas?

¿Qué problemas se dan en la comunicación con los usuarios? ¿Qué actitudes debe tener el bibliotecario ante el usuario?. ¿Qué función tienen las campañas de promoción y publicidad en bibliotecas?

5. BIBLIOGRAFÍA

- ARTAL, C. *La biblioteca pública vista por los ciudadanos*. Barcelona: Fundación Berlstermann, 1999.
- BENTON FOUNDATION. *The Future's in the Balance: A Toolkit for Libraries and Communities in the Digital Age* 1998. <http://www.benton.org/Library/Toolkit/>
- CHAINTREAU, A.M., LEMAITRE, R. *Drôles de bibliothèques: le thème de la bibliothèque dans la littérature et le cinéma*. 2ª ed. aum., París, Cercle de la Librairie, 1993
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J.A., SAORÍN PÉREZ, T. La imagen actual de las bibliotecas públicas en la cultura de masas. En: Hernández, Hilario (dir.) *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Madrid: GSR, 2001 <http://www.bibliotecaspublicas.info/>
- GOMEZ GOMEZ, M. A., GOMEZ HERNÁNDEZ, J. A., LLUCH BAIXAULÍ, L. La imagen de las bibliotecas públicas en la prensa regional de Murcia. En: *Congreso Nacional de Anabad, VI, 1996*. Murcia: Anabad.
- IZQUIERDO ALONSO, M. RUIZ ABELLÁN, J. PIÑERA LUCAS, J.T. Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información *Actas. VI. Jornadas Españolas de Documentación*. Valencia: Fesabid-Avei, 1998. (Cd-rom)
- RUIZ ABELLÁN, J. , IZQUIERDO ALONSO, M., PIÑERA LUCAS, J. T. El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales. *Actas. VI. Jornadas Españolas de Documentación*. Valencia: Fesabid - Avei, 1998. (Cd-rom)
- SANZ, E. *Manual de Estudios de usuarios*. Madrid: Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- SOLANO, F., coord. La imagen social de la biblioteca en España. *Educación y Biblioteca*, 74, 1996, 7-74.
- TEA-CEGOS Estudios de opinión de las bibliotecas públicas en España. En: *Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. <http://www.fundaciongsr.es/bp/index2.html>

ANEXO: Conclusiones de Estudio sobre usuarios y no usuarios de TEA-CEGOS

Usuarios

- La visita semanal es el hábito más acostumbrado entre los usuarios de bibliotecas tal y como afirman el 48.6% de los usuarios entre 14 y 17 años y el 40.1% de los mayores de 18. Las visitas mensuales se reparten entre el 41.6% de usuarios entre 14 y 17 años y el 33.5% de los mayores de 18. Por último, las visitas anuales son efectuadas por el 26.4% de los usuarios mayores de 18 años y el 9.8% de los usuarios entre 14 y 17 años.
- Las Bibliotecas Públicas municipales son las escogidas por casi la totalidad de las personas que utilizan las bibliotecas alcanzando el 95.3% entre 14 y 17 años y el 90.1% mayores de 18 años.
- El motivo fundamental de asistencia a las Bibliotecas Públicas son los estudios y formación tal y como afirman el 92.2% de los usuarios entre 14 y 17 años y el 54.2% de los mayores de 18 años. En este último colectivo, también se destacó el tiempo libre u ocio 24.5% y la búsqueda de información 17.9%.
- Las acciones más realizadas por los usuarios entre 14 y 17 años en las bibliotecas han sido las tradicionalmente ligadas a este servicio: el estudio o la realización de trabajos, 83.8%, y la recogida o entrega en préstamo, 42.9%. Sin embargo las dos acciones que preferirían realizar están ligadas con las nuevas tecnologías: el acceso a Internet 86.8% y el trabajo con ordenador 43.6%. Entre los usuarios mayores de 18 años se observa una tendencia análoga, las acciones realizadas fueron el estudio o la realización de trabajos 78.6%, y la recogida o entrega en préstamo, 36.5%, mientras que ellos preferirían el acceso a Internet 87.3% y el trabajo con el ordenador 46.8%.

- En torno a dos de cada tres usuarios de Bibliotecas Públicas, 68.2% entre 14 y 17 años y el 61.3% de los mayores de 18, han utilizado el servicio de préstamo, siendo los libros técnicos o profesionales y los libros de poesía, novelas o ensayos los elementos más escogidos.
- La satisfacción global acerca de diferentes aspectos de las Bibliotecas Públicas ha mostrado comportamientos muy similares entre los dos grupos de edad, si bien los mayores de 18 años puntuaron más alto. La valoración media entre los mayores de 18 años fue 6.79 puntos siendo el trato y la profesionalidad del personal con 7.08 y los servicios que presta con 7.04 los aspectos más valorados. Entre las personas de 14 a 17 años la nota media fue de 6.62, y los aspectos mejor valorados fueron los servicios que presta 6.91 y el trato y profesionalidad del personal, 6.73.
- La mayoría de los usuarios de Bibliotecas Públicas cree que se han renovado lo suficiente en los últimos años. El aspecto más apreciado ha sido los recursos informativos (73% entre 14 y 17 años y 76.8% de los mayores de 18 años). Tras él situaron los servicios que ofrece (68.6% 14-17 años y 65.1% 18 años), recursos humanos (65.5% 14-17 años y 65.9% 18 años), equipamiento y mobiliario (60.5% 14-17 años y 58.7% 18 años) y edificios (54.7% 14-17 años y 55.6% 18 años).
- Casi la totalidad de los usuarios de las Bibliotecas Públicas (97.6% entre 14 y 17 años y 95.8% mayor de 18 años) considera que ante la naciente sociedad de la información las Bibliotecas Públicas deben modernizarse, adaptándose como servicio público de acceso igualitario al conocimiento en cualquier medio en que se difunda.
- Las Bibliotecas Públicas reciben una mayor consideración por parte de la sociedad que de los poderes públicos. Las personas entre 14 y 17 años consideraron que el 72.3% de la sociedad las valora mucho o bien frente al 59.1% de los poderes políticos que las valora de esta manera. Lo mismo ocurre entre los mayores de 18 años que creen que la valoración social es de 62.2% mucho o bien y la política es de 51.4% mucho o bien.

No Usuarios

- La mitad de los no usuarios entre 14 y 17 años de Bibliotecas Públicas, 51%, utilizan otras bibliotecas siendo las escolares las más escogidas, 43.6%. Los mayores de 18 años, sin embargo, no usan ninguna biblioteca en el 88.6% de los casos.
- En torno al 46% de ambos colectivos ha utilizado con anterioridad los servicios de una Biblioteca Pública.
- El 60.9% de los no usuarios mayores de 18 años y el 51% de los que tienen entre 14 y 17 años conocen una Biblioteca Pública en su ciudad o barrio siendo Municipal en la totalidad de los casos.
- Las principales razones argumentadas para no usar las Bibliotecas Públicas entre las personas de 14 a 17 años son: que no ofrece nada que le interese 51%, no tiene o conoce ninguna cerca de su residencia, 38.2%, prefiere comprar los libros o vídeos, 16.7%, y tiene Internet en casa, 15.2%. Entre los mayores de 18 años las razones apuntadas son: que no ofrece nada que le interese, 41.2%, prefiere comprar los libros o vídeos, 26.7%, es un sitio para niños y estudiantes, 25.7%, y no tiene o conoce alguna cercana a su residencia, 16.6%
- Casi la totalidad de los no usuarios de Bibliotecas Públicas, el 96.1% entre 14 y 17 años y el 91.3% mayor de 18 años, considera que las Bibliotecas deben modernizarse y adaptarse como servicio público de acceso igualitario al conocimiento en cualquier medio que se difunda.
- La mayoría de los no usuarios entre 14 y 17 años piensa que las Bibliotecas Públicas están poco o nada valoradas por los poderes públicos, 65.2% y por la sociedad, 55.4%. Entre los mayores de 18 años se considera que la atención de los poderes políticos es poca o ninguna, 63.2%, mientras que entre la sociedad es mucha o bastante, 53.1%
- Los Ayuntamientos deben encargarse de las Bibliotecas Públicas para los no usuarios, tal y como manifiestan el 64.2% entre 14 y 17 años y el 58.5% mayor de 18 años. En niveles muy similares se manifestaron los entrevistados en cuanto a la procedencia de los últimos libros leídos, el 84.3% entre 14 y 17 años y el 83.7% mayor de 18 años los compró, mientras que en torno el 30% de ambos colectivos los recibió prestados de amigos o familiares.
- La mitad de los no usuarios entre 14 y 17 años desearían que las Bibliotecas fueran un centro de estudio y cultura para todos, el 33.8% un centro de lectura y el 10.8% lo que son actualmente. Entre los mayores de 18 años, el 35.7% quiere que sea un centro de estudio y lectura para todos, el 35.1% un centro de lectura y el 17.5% un lugar de reunión para formación.